

COMPETÊNCIAS PARA O MERCADO DE TRABALHO EM TURISMO E HOTELARIA: PERFIL DOS PROFISSIONAIS REQUERIDO EM FORTALEZA

Aline Ribeiro Silva¹ e Keila Cristina Nicolau Mota²

RESUMO

Este artigo aborda as novas demandas do perfil profissional exigido pelo mercado de trabalho em turismo e hotelaria. O acirramento da concorrência entre as empresas tem impulsionado a valorização do capital intelectual como ferramenta para a fidelização ou diferenciação de um produto turístico para outro. Para tal, é necessário que os profissionais desenvolvam as competências, conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, adequadas às novas configurações do setor turístico e hoteleiro. Assim, a presente pesquisa tem como objetivo identificar o perfil dos profissionais de nível superior nas áreas de Turismo e de Hotelaria requerido pelo mercado de trabalho em Fortaleza/CE. Realizou-se pesquisa do tipo exploratória, com procedimento de pesquisa bibliográfica e de campo, através de questionários aplicados aos gerentes de hotéis e de agências de viagem, associações de classe e aos secretários de turismo do Estado do Ceará e do Município de Fortaleza/CE. Os resultados apontaram quais as competências mais importantes a serem apresentadas pelos profissionais de turismo e de hotelaria, em nível operacional e gerencial, na visão dos gestores dos hotéis e de agências de viagem, da ABIH e ABAV e secretarias de turismo de Fortaleza e do Ceará 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: Turismo e Hotelaria. Mercado de Trabalho. Perfil Profissional. Competências. Qualificação Profissional.

SKILLS FOR THE LABOR MARKET IN TOURISM AND HOSPITALITY: PROFILE REQUIRED FROM THE PROFESSIONALS IN FORTALEZA

ABSTRACT

This article addresses the new demands of the professional profile required in the labor market of tourism and hotel management. The intensification of competition among companies has promoted a valorization of the intellectual capital as a tool for loyalty or differentiation of a touristic product from another. Thus, it is necessary that the professionals develop the skills, knowledge, abilities and attitude which are adequate to the new configuration of the tourism and hospitality sector. Therefore, this research aims at identifying the profile of graduate workers in the Tourism and Hospitality fields required by the labor market in Fortaleza-CE. An exploratory research was carried out, with the procedures of bibliographic and field research, through questionnaires applied to hotel managers, travel agency managers, professional associations and the secretaries of tourism of Ceará and Fortaleza. The results showed the most important skills to be possessed by professionals in the areas of Tourism and Hospitality, at operational and management level, according to the point of view of hotel managers, travel agency managers, ABIH, ABAV and the secretaries of tourism of Fortaleza and Ceará which are inherent to the communication, planning, administration and profession. Among the major deficiencies of the professionals are: the lack of fluency in foreign languages, the absence of soft skills and a shortage of knowledge and technical skills which are specific to the field.

KEYWORDS: Tourism and Hospitality. Labor Market. Professional Profile. Skills. Professional Qualification

¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria pelo Instituto Federal de Ciência, Educação e Tecnologia do Ceará (IFCE) e bolsista de Iniciação Científica do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq E-mail: ribeiro.alinne@hotmail.com.

² Doutora em Administração e Turismo pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Doutora em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Mestre em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE) e Graduada em Turismo pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Docente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE). Bolsista do CNPq – PDJ Brasil. E-mail: motakeila@yahoo.com.br.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa envolve conhecer a demanda de profissionais qualificados e as exigências do mercado de trabalho da área turística em Fortaleza, no Ceará, colaborando para elaboração de ações que melhorem e promovam a ampliação da eficácia educacional e da empregabilidade dos graduandos de Turismo e de Hotelaria. Observa-se que este é um dos setores da economia que mais cresce no país, com uma procura cada vez maior por profissionais deste segmento, todavia, há carência de pessoas qualificadas para responder às demandas exigidas pelo *trade* turístico em Fortaleza/CE.

É importante ressaltar que o perfil profissional precisa estar adequado à realidade do mercado de trabalho local. Há uma demanda crescente 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 estão inseridas realizando ainda com excelência o seu desempenho na prestação de serviços. Tudo isso exige formação adequada de profissionais, sendo necessárias a adaptação e a reestruturação do plano educacional dos cursos de turismo e hotelaria, inclusive os de nível superior, para atender às novas exigências do mercado turístico.

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

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

Assim, o presente estudo tem como objetivo geral identificar e analisar o perfil dos profissionais de nível superior nas áreas de Turismo e de Hotelaria requeridos pelo mercado de trabalho em Fortaleza/CE, em 2012. E como objetivos específicos desta pesquisa têm-se: contextualizar a demanda de profissionais e a oferta de cursos superiores em Turismo e Hotelaria, considerando o cenário educacional e mercadológico brasileiro nessa área; identificar o perfil desejado do profissional de nível superior requerido pelo mercado de trabalho do turismo e da hotelaria, pelos hotéis, pelas agências de viagens e pelas Secretarias de Turismo em Fortaleza/CE; verificar o nível de satisfação dos empreendedores com os alunos egressos dos cursos de Turismo e Hotelaria do Instituto Federal do Ceará (IFCE) contribuir para o processo de reflexão pedagógica sobre a educação superior em turismo e hotelaria no Ceará, inclusive no IFCE.

O resultado da pesquisa visa contribuir com a sociedade fornecendo informações sobre os conhecimentos, as habilidades e as atitudes desejadas pelo mercado de trabalho em turismo, junto aos diversos públicos, principalmente junto às Instituições de ensino superior. Espera-se que se possa constituir um documento acadêmico válido para ser utilizado como subsídio no planejamento e desenvolvimento do setor turístico, hoteleiro e educacional do Ceará e do Brasil.

Segundo seus objetivos, a pesquisa foi definida, como 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, dirigidas aos gerentes das agências de viagens e dos hotéis de Fortaleza. Realizou-se também por meio de entrevista pessoal e gravada com os presidentes das entidades de classe, Associação Brasileira das Agências de Viagens (ABAV-CE) e Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis - ABIH-CE, além de reunião com o coordenador de Destinos e Produtos Turísticos da Secretaria de Turismo (SETUR-CE) representando o secretário da mesma e com o secretário-executivo da Secretaria de Turismo de Fortaleza (SETFOR), entre os meses de outubro de 2011 a fevereiro de 2012.

Assim, foram elaborados dois formulários, um dirigido à entrevista pessoal (que serviu como roteiro para a entrevista) com os representantes dos órgãos públicos e das associações de classe e o segundo, utilizado como questionário, aos gerentes de hotéis e de agências de viagens. 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); NBR 15080:2004 (Turismo – Agente de viagens); publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Também foi utilizada como subsídio para a criação dos questionários a tese de doutorado intitulada “Educação Superior em Turismo no Brasil:

análise dos cursos no contexto contemporâneo e a oferta tecnológica nos Institutos Federais no Nordeste” (MOTA, 2011).

O estudo, classificado como qualitativo, definiu como universo de pesquisa, com amostra intencional, os hotéis e agências de viagens associados à ABIH e ABAV, localizados no município de Fortaleza. Delimitando-se para a amostra os hotéis localizados na Avenida Beira Mar da referida cidade e possuidores de mais 100 unidades habitacionais (UH's), e para as agências de viagens, selecionou-se como amostra aquelas com o maior tempo de atuação, com carta de serviços e operações variadas e maior porte no mercado turístico local. Participaram do estudo de campo todos os cinco hotéis e as cinco agências de viagens selecionados na amostragem intencional. A pesquisa, também, foi realizada junto às associações de classes e aos órgãos representativos da administração pública, secretarias municipal e estadual do Ceará.

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, também baseada nas normas da ABNT citadas anteriormente.

Foi dentro dessas perspectivas que se estruturou este artigo, dividido em 5 (cinco) partes principais: a introdutória, que consiste na apresentação da pesquisa, bem como sua justificativa, problematização e explicações metodológicas; o contexto contemporâneo do turismo no âmbito educacional, que apresenta o cenário empresarial e industrial, retratando as alterações ocorridas ao longo dos anos até a contemporaneidade; o mercado de trabalho turístico e a demanda por profissionais, que aborda acerca do mercado de turismo, expondo as transformações e exigências que este deve superar para atender à demanda do seu público; a pesquisa de campo, que expõe o resultado da investigação de campo com os representantes de entidades de classes do poder privado e os órgãos estaduais e municipais através das secretarias de turismo (de Fortaleza e do Ceará, SETFOR e SETUR) e com empresários/gestores do *trade* turístico, bem como discussão e análise da temática; e a conclusão, que traça considerações finais sobre o tema abordado.

2 O CONTEXTO CONTEMPORÂNEO DO TURISMO NO ÂMBITO EDUCACIONAL

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, como vida social, elaboração do plano de educação e mercado de trabalho.

Concomitantemente à mudança do estilo de vida da sociedade vem a alteração no cenário econômico, que impulsionou a criação ou adequação de uma nova configuração nas estruturas organizacionais das indústrias. Diante das novas ordens impostas pelo mercado, as sociedades empresariais passaram a buscar formas de se adaptar à realidade. É o que afirma Vanderley (2010), quando observa que as empresas sobrevivem por:

transformações (que) exigem uma participação ‘diferenciada’ do homem na linha de produção, deixando de realizar apenas tarefas fragmentadas e repetitivas, típicas do modelo taylorismo-fordismo, para desenvolver atividades mais variadas, participar de discussões e decisões sobre melhoria de processo e produtos, exercitar habilidades diversas e trabalhar em equipe (VANDERLEY, 2010, p.125).

Surge-se então a preocupação de se investir na qualidade dos produtos e serviços, para conquistar a clientela e criar novas condições para se competir e se manter ativo no mercado, bem como utilizar um novo modelo organizacional nas corporações, o qual se adéqua às recentes exigências da demanda, diminuindo os níveis hierárquicos e descentralizando as decisões, permitindo, de tal maneira, maior autonomia aos recursos humanos qualificados, a fim de que eles possam proporcionar mais agilidade, inovação e conhecimento aos empreendimentos (CHIAVENATO, 2009).

Percebe-se, desse modo, a busca das empresas por profissionais especializados, com o intuito de utilizá-los como fator diferencial no mercado em que atuam. Segundo Mota (2011, p.38), “as pessoas passaram a ser vistas como recursos vivos e inteligentes e não mais como fatores inertes de produção”. “[...] O capital financeiro deixou de ser o recurso mais importante, cedendo lugar ao conhecimento, valorizando o capital humano ou capital intelectual” (MOTA, 2011, p. 39).

Na mesma direção, Castells afirma que:

a automação, que só se completou com o desenvolvimento da tecnologia da informação, aumenta enormemente a importância dos recursos do cérebro humano no processo de trabalho. [...] quanto mais ampla e profunda a difusão da tecnologia da informação avançada em fábricas e escritórios, maior a necessidade de um trabalhador instruído e autônomo, capaz e disposto a programar e decidir sequências inteiras de trabalho. (CASTELLS, 2007, p.305).

Acrescenta-se que o nível de excelência dos profissionais é necessário numa economia baseada em serviços (DALL’AGNOL, 2008) e, com o passar dos anos, o desenvolvimento de novas tecnologias industriais surge liberando o homem do esforço braçal para o esforço intelectual. As organizações precisam menos da simples mão-de-obra humana e mais de pessoas qualificadas, interativas, criativas e multifuncionais (MOTA, 2011, p. 37). Isso se torna ainda mais evidente quando se trata da área do turismo.

Nas décadas de 1960 e 1970, a partir das transformações mercadológicas e ao incremento econômico, observa-se, no Brasil, o crescimento da atividade do turismo por meio do início da construção da estrutura turística, do advento da aviação comercial e o crescimento do uso do automóvel, alinhada à necessidade da busca natural do homem ao lazer (DIAS, 2005). Iniciando-se discussões em torno da qualificação de profissionais que atuam no turismo, como forma de desenvolver a atividade, percebeu-se a ausência de capital humano qualificado para operar na área, em diferentes níveis hierárquicos.

Instalou-se, então, no ano de 1971, o primeiro curso superior de turismo no Brasil, na faculdade do Morumbi, atual Universidade Anhembi Morumbi, com o intuito de acompanhar o desenvolvimento do fenômeno turístico e atender às necessidades enfrentadas por esse setor em formação (MATIAS, 2002). Os demais cursos superiores de turismo, em princípio, também se instalaram na cidade de São Paulo, em instituições privadas. Pois, até aquele momento, não havia nenhuma instituição do gênero no Brasil. Todavia existiam estudiosos que já tinham uma visão mais aprofundada do Turismo.

Em 1978, lançou-se no país o primeiro curso superior de Tecnologia em Hotelaria (que originou posteriormente a criação de cursos de Gastronomia e Eventos), implantado na Universidade de Caxias do Sul, localizada no Rio Grande do Sul, baseado no modelo suíço de educação hoteleira, trazidos ao Brasil pelo economista Geraldo Castelli. Ressalta-se que antes da fundação dos cursos superiores em Hotelaria havia cursos profissionalizantes nesta área, ocorrida por volta do ano de 1950, pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) (OLIVEIRA, 2004).

O ensino em turismo e hotelaria em nível superior no Brasil surgiu motivado pelas múltiplas possibilidades de desenvolvimento socioeconômico nacional pela esfera turística, visto que existiam expectativas e credibilidade nesse setor para a movimentação e circulação do capital, e “pela disposição de uma classe média disposta a se especializar em setores da economia caracterizados pelo dinamismo e pela modernidade” (MATIAS, 2002, p. 5).

Percebeu-se que o desenvolvimento da atividade turística está intimamente ligado aos profissionais que a desempenham. E para se ter a profissionalização das pessoas é necessário que recebam educação e treinamento adequados para que se tornem aptos a superar as expectativas do turista, atendendo ao 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).

Considerando esses aspectos, esta pesquisa foi realizada analisando as competências, conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) que os profissionais de turismo e de hotelaria precisam possuir para que possam concorrer, ocupar os cargos e se manter ativos no mercado de trabalho.

3 MERCADO DE TRABALHO TURÍSTICO E A DEMANDA DE PROFISSIONAIS

Segundo estudo divulgado pelo Ministério do Turismo, intitulado Estudo de Competitividade do Turismo Brasileiro, publicado em 2007, o Turismo contribui com 3 (três) trilhões de dólares na economia mundial, sendo assim responsável por 9% do total, gerando 203 milhões de postos de trabalhos, correspondendo a 8% do total global (Mtur, 2007).

Com base nos dados divulgados onde o turismo é, sem dúvidas, uma das atividades que mais cresce no mundo, principalmente no Brasil, que possui grandes atrativos naturais, além de ter sido escolhido como país sede para a Copa do Mundo de Futebol de 2014 e para as Olimpíadas de 2016. Eventos estes que trarão um número considerável de turistas internacionais ao país, além da divulgação e promoção do Brasil no exterior.

O turismo é responsável por gerar renda e emprego. Cidades se desenvolvem graças a essa atividade. A melhoria de vida da população se dá por meio do turismo, de forma direta e indireta, porém é necessário ainda o incremento de políticas públicas nessa área para o desenvolvimento, de forma equilibrada, em todas as camadas sociais.

Assim sendo, o turismo é caracterizado como agente modificador, pois é capaz de impactar quase todos os setores da economia nacional e internacional, de forma direta e indireta. Além de possuir várias áreas de atuação como destaca Dall'agnol (2008):

A área de atuação em turismo abrange atividades de várias naturezas, como prestação de serviços, hospedagem, alimentação, entretenimento, entre muitos outros. Para atender às demandas de turistas e as mais avançadas tecnologias, os prestadores de serviços necessitam estar preparados (DALL'AGNOL, 2008, p.10).

O conhecimento se transformou em algo essencial para se criar novas alternativas de produtividade com a finalidade de enfrentar a intensa e complexa competitividade entre as organizações. “O mercado exige cada vez mais de seus profissionais maior capacidade de raciocínio, autonomia intelectual, pensamento crítico, espírito empreendedor, além da capacidade de prever cenários e solucionar problemas” (PAIXÃO, 2006, p.3). No entanto, o desenvolvimento da atividade não depende apenas da sua crescente demanda, por parte dos turistas, visitantes e afins, mas da formação, educação e capacitação de profissionais que atuam na área para que possa haver a sustentabilidade da atividade.

Dessa forma, o aprimoramento desses serviços depende da especialização dos recursos humanos, por meio de um processo de inovação para se possuir uma formação profissional de qualidade, minimizando as dificuldades que a área encara com a insuficiência de profissionais especializados e com as mudanças que o mundo apresenta.

3.1 Demanda por Profissionais

Diante das novas exigências do mercado de trabalho compreende-se o surgimento de outros quesitos para se inserir e se manter no mercado de trabalho.

Demandam-se, cada vez mais, profissionais qualificados, em todos os setores de produção e, principalmente, em serviços, seja ele produtor, primário, secundário ou terciário, para desempenhar atividades fundamentais, com o intuito de atingir o sucesso da empresa. Castelli (1999, p.29) enfatiza que “as empresas prestadoras de serviços devem apostar, fundamentalmente, na qualidade do elemento humano, já que a excelência de servir, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende de como ela está interagindo com os clientes (CASTELLI, 1999, p.29)”.

Desse modo, o capital humano passou a servir como estratégia de grande relevância para os empreendimentos, em meio às mudanças que vêm ocorrendo no cenário industrial e 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.

Principalmente para as empresas especializadas na prestação de serviços, como os pertencentes ao setor do turismo, onde os serviços prestados são, em sua maioria, intangíveis e os gostos dos consumidores estão em constantes modificações, exigindo maior qualidade do atendimento para a competitividade dos produtos turísticos.

Segundo o Ministério do Turismo, em sua publicação “Turismo no Brasil 2011-2014”:

Uma das carências relacionadas ao mercado de trabalho em Turismo está vinculada à eficiência e à efetividade da qualificação profissional, que tem grande impacto na qualidade dos serviços prestados e na ampliação e valorização das ocupações em Turismo. Essa carência está relacionada à limitação de informações sobre a mão de obra de Turismo no Brasil, tanto no que se refere à demanda, quanto à oferta de qualificação (Mtur, 2010, p. 33).

A qualificação dos profissionais de turismo e de hotelaria também se faz necessária para a sua empregabilidade além da manutenção da competitividade entre as empresas do *trade* turístico. Segundo afirma Fornari (2006) em sua dissertação de mestrado:

[...] verifica-se, portanto, uma situação de mercado bastante competitiva. Os profissionais encontram um mercado de trabalho muito seletivo, que exige comprovação das suas competências e conhecimentos, uma postura ética coerente com as especificidades da profissão e, principalmente, da consciência clara das capacidades e aptidões dos concorrentes, em um mundo cada vez mais regido pelos imperativos da globalização (FORNARI, 2006, p.28).

Fornari ressalta ainda que na atividade turística se nota a concorrência de profissionais pertencentes a outros setores de produção. Torna-se, desse modo, importante a adequação dos recursos humanos ao perfil profissional compatível à realidade social demandada pelas exigências do setor, baseada em uma educação de qualidade.

Assim, analisando essas perspectivas, percebe-se a acuidade de se considerar o meio e suas alterações como fator relevante para a formação educacional dos profissionais de turismo e de hotelaria, necessitando estes estarem em sintonia com o mercado, buscando desenvolver as competências essenciais à profissão.

3.2 Gestão por Competência no Âmbito do Turismo

O desenvolvimento do turismo depende diretamente da qualidade dos serviços prestados, ou seja, da formação de qualidade dos profissionais do *trade* turístico. Essa formação é necessária para que se tenha o entendimento do fenômeno como um todo e se possa desenvolver novos negócios com a competitividade exigida, bem como apresentar soluções para as problemáticas existentes e manter a empregabilidade desses profissionais.

Uma formação de qualidade em todos os níveis torna-se indispensável para ter profissionais flexíveis, que sejam capazes de satisfazer as necessidades dos clientes e da própria indústria turística, sentindo-se, ao mesmo tempo, motivados e envolvidos na organização em que trabalham. Todos estes componentes demonstram a enorme importância do capital humano no contexto da indústria turística (OMT, 1998, p. 368).

O ensino e o aperfeiçoamento de competências se fazem de grande importância para melhorar o turismo, visto que é uma atividade recente e em constante crescimento, que precisa ser estudada e aprimorada para trazer maiores benefícios à sociedade. Assim, “[...] 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).

A questão que se coloca é a necessidade de melhorar a excelência do produto turístico, seja ele o produto global, como sua localidade, ou o produto integral turístico, que compreende todo o movimento vigente, desde o seu ponto de partida e o deslocamento até a permanência no destino. É o que explica Paixão, pois “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)”.

Todavia há o desafio de encontrar um padrão educacional capaz de propor melhor compreensão do mundo, ajudando a reformular a capacidade organizacional para competir e cooperar no ambiente global.

Basearam-se, assim, as novas estratégias administrativas na ‘Gestão baseada por competências’, modelo que consiste nos processos integrados e fundamentados em conhecimentos, habilidades e atitudes. Carbone e Júnior (2006) em seu artigo: Sistema de desenvolvimento profissional e de gestão por competências, afirmam que:

[...] o foco principal (do gerenciamento por competências) está orientado para o desenvolvimento de competências e novos conhecimentos, fontes por excelência para conquista de vantagem competitiva sustentável. O modelo pressupõe que a posse de recursos raros, valiosos e difícil imitação conferem à organização vantagem competitiva. Tais recursos, por sua vez, são representados, sobretudo, pelos conhecimentos e pelas competências das pessoas que trabalham na organização. (CARBONE e JUNIOR, 2006, p.134).

Essa gestão foca no desenvolvimento profissional permanente e no pressuposto que os recursos humanos são os maiores patrimônios das organizações. Com efeito, eles valorizam a educação, considerando que esta é a fonte para o desenvolvimento do CHA, os três pilares da gestão por competências (conhecimento, habilidade e atitude). Pode-se entender, então, por gerenciamento de competências, métodos clássicos para definir as capacidades que o indivíduo deve possuir para ocupar o posto de trabalho. Essa pesquisa se baseou nessa teoria para traçar o perfil desejado dos profissionais de turismo e de hotelaria requisitado pelo *trade* turístico.

Logo, para o início dessa pesquisa foi considerada como definição de competência a utilizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, em todas as suas NBRs, destinadas ao setor turístico, “Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados” (ABNT, NBR-15044, 2004). Em resumo, competência é “um conjunto de conhecimentos, atitudes, valores e habilidades que se relacionam entre si, permitindo desempenhos satisfatórios em situações reais de trabalho, podendo ser identificada e avaliada” como explica Fornari (2006, p.36) em sua dissertação de mestrado.

Desse modo, compreende-se que o conceito de competência está baseado em três pilares: conhecimento, habilidade e atitude (CHA), que em conjunto se fazem necessários para se

conseguir determinado objetivo. O conhecimento é o saber, é o que se aprende com o estudo, na prática e teoria. A habilidade consiste no saber-fazer, ou seja, utilização do conhecimento no trabalho cotidiano, ou o modo como se faz algo através do conhecimento/saber que se possui. A atitude é o que leva os profissionais a exercitarem o que conhecem e dominam por meio de suas habilidades, dessa forma, é o querer- fazer, ou seja, o modo comportamental. (FORNARI, 2006 e REIS & GUTIERREZ, 2008).

Assim, nota-se o valor do desenvolvimento do conhecimento, da habilidade e da atitude para o aperfeiçoamento das competências de cada profissional, que por sua vez influenciará de forma direta no mercado de trabalho.

4 PESQUISA DE CAMPO

Apresentam-se a seguir os resultados e discussão da pesquisa de campo realizada com os hotéis e agências de viagens associados à ABIH e ABAV, localizados no município de Fortaleza, e junto às associações de classes e aos órgãos representativos da administração pública, secretarias municipal e estadual do Ceará.

4.1 Secretarias de Turismo

A pesquisa com as secretarias de turismo, municipal e estadual, pretendeu investigar as alterações ocorrentes e as exigências do *trade* turístico.

O resultado da pesquisa quanto ao perfil dos entrevistados apontou que 50% destes possuem graduação em turismo, enquanto os outros 50% têm o ensino superior em cursos que não correspondem ao setor turístico. Porém atuam no *trade* há pelo menos 7 (sete) anos.

Quando se abordou sobre as competências que os profissionais de turismo e hotelaria deveriam possuir para atuarem no mercado de trabalho 100% dos entrevistados afirmaram que estes precisam ter conhecimento multidisciplinar, para, então, conseguirem lidar com os vários aspectos do turismo. Alguns entrevistados (50%) destacaram a carência de especialização dos egressos de cursos superiores, segundo estes, os profissionais quando finalizam a graduação tendem a se acomodar, e muitas vezes não procuram se especializar na área em que querem atuar. Dentre outras características também foram citadas: habilidade para se trabalhar com o público (50%), comprometimento pessoal (50%), dinamismo (50%), proatividade (50%), raciocínio rápido para tomada de decisões (50%) e iniciativa própria (50%).

As línguas estrangeiras foram destacadas como algo fundamental a ser desenvolvido e dentre os idiomas solicitados estão: inglês, italiano, espanhol e francês (ordem de importância). Ao serem indagados se o mercado dá preferência para os graduados em turismo e hotelaria, 50% afirmou que sim.

O resultado da pesquisa no que se refere ao diferencial que os turismólogos necessitam possuir para se destacarem no mercado diante dos demais profissionais envolvidos pelo *trade* (graduados em administração, economia dentre outros) foi a busca por uma identidade, ou seja, o foco que estes profissionais devem ter para atuarem no mercado, devendo estes procurarem cada vez mais especializações, submetendo-se a constantes “reciclagens” na profissão.

Em relação ao grau de satisfação e ao desempenho das competências, habilidades e atitudes exigidas pela área 50% dos gestores que participaram da pesquisa afirmaram estarem satisfeitos com profissionais com graduação em turismo e em hotelaria e que estes desempenham sim as atividades inerentes ao setor.

Quando questionados sobre os egressos dos cursos de turismo e hotelaria do IFCE 50% afirmaram que estão satisfeitos, e o restante não soube responder por não ter contato com esses ex-alunos.

Perguntou-se aos gestores quais os pontos de maior destaque e maior carência dos profissionais de turismo e de hotelaria. Os pontos de carência atribuídos aos profissionais do *trade* foram: o comodismo (50%), muitos ao concluírem a graduação não procuram se especializar ou se reciclar e os profissionais formados há algum tempo não consideram as redes sociais como ferramenta de trabalho; as línguas estrangeiras (50%); a graduação “genérica” possuindo estes egressos a falsa impressão que podem atuar em qualquer segmento econômico (50%) e a falta de habilidade para lidar com números e estatísticas (50%). Os pontos de maior destaque citados: multiplicidade do conhecimento proposta pelos cursos superiores de turismo e de hotelaria, visão plural do turismo (50%), 50% enfatizaram outros pontos de destaque, porém não relacionados aos profissionais da área, como a vocação turística, as várias obras que estão sendo realizadas no estado do Ceará e os eventos que divulgam o país mundialmente.

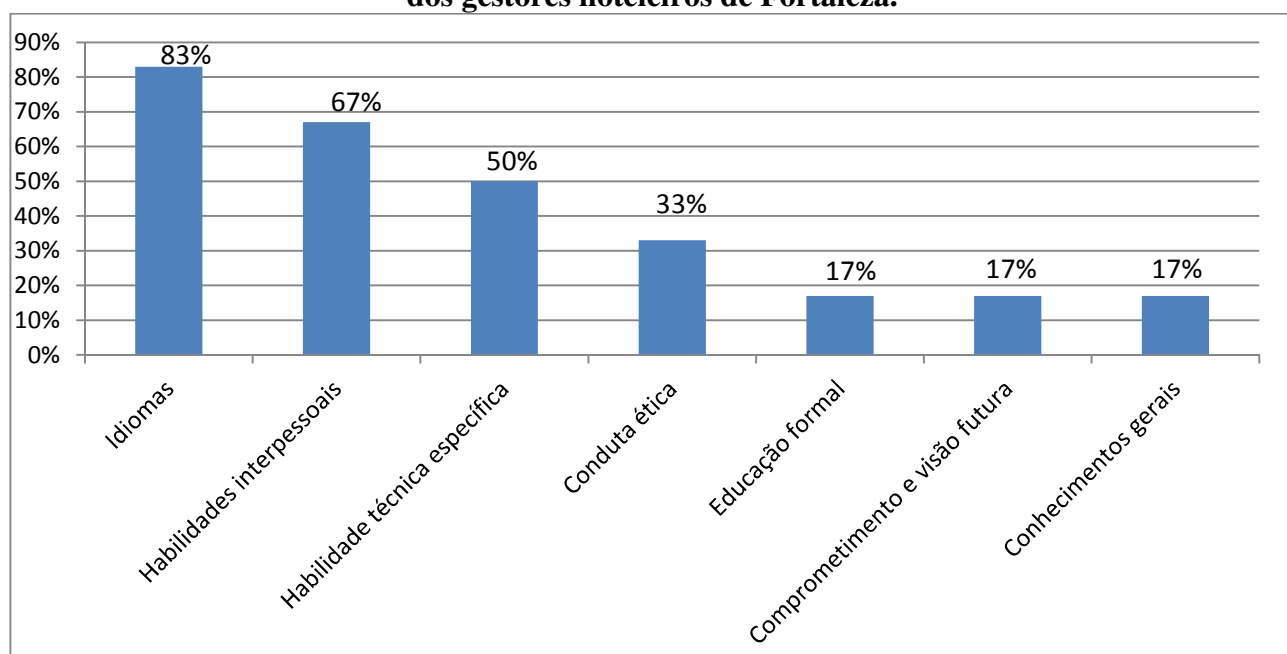
4.2 ABIH e Hotéis

O estudo com a entidade de classe representante do setor hoteleiro e com os hotéis e flats pesquisados, em 2012, investigou a caracterização dos estabelecimentos pesquisados, identificando o tempo de atuação no mercado de trabalho e o nível de escolaridade de seus funcionários e as características necessárias aos egressos dos cursos superiores de turismo e hotelaria, para se definir, então, o perfil exigido pelo mercado de trabalho a esses graduados.

O resultado apontou que todas as instituições pesquisadas estão em plena atuação no mercado turístico há 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 que atuam 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 turismo e hotelaria, ver figura 1, e a pesquisa apontou, entre as principais carências dos profissionais: a falta de domínio destes com línguas estrangeiras (83%), seguida da ausência de habilidades interpessoais (67%), conhecimento e habilidade técnica específica da área (50%), conduta ética (33%), educação formal - nível de escolaridade - (17%), conhecimentos gerais – administrativos, empresárias, mercadológicos e outros (17%) - bem como, a falta de comprometimento (17%) e visão de futuro (17%).

Figura 1: Carência dos profissionais graduados em turismo e 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 à contratação de capital humano com nível superior em turismo e 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.

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

Os gestores que participaram da pesquisa responderam se no ato da seleção se dá preferência a candidatos com nível superior em turismo ou hotelaria e se é exigido experiência prévia na área, 17% afirmaram que sim, dependendo do cargo, destacando o tempo mínimo de 6 meses a 2 anos; 33% 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.

Quando questionados sobre quais os cargos são predominante assumidos por graduados de turismo e 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 turismo e 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 aqueles afirmaram também que esses profissionais desempenham as funções inerentes à profissão, porém ainda precisam aperfeiçoar suas técnicas. Outros (17%) declararam estar parcialmente satisfeitos com esses profissionais, justificando que ainda há carência de recursos humanos qualificados adequadamente para o setor. 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 egressos na visão dos gestores.

Ao se demandar sobre o nível de satisfação com os alunos egressos dos cursos de turismo e 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 satisfeitos.

Foi solicitado aos pesquisados citar algumas características que seriam importantes desenvolver junto aos futuros profissionais 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%), restauração (17%) e empatia (17%). Vale ressaltar que nestas respostas alguns pesquisados informaram mais de uma característica. Esse resultado de pesquisa revela a importância do comportamento do profissional e suas atitudes diante do mercado de trabalho.

4.3 ABAV e Agências de Viagem

Nesta seção foram expostos os resultados da pesquisa com a entidade de classe representante das agências de viagem e a pesquisa de campo feita com as operadoras, consolidadoras e agências pesquisadas.

Constatou-se que 80% dos colaboradores dos estabelecimentos pesquisados possuem algum tipo de graduação, porém nem todos têm cursos relacionados ao turismo. Contudo todos os estabelecimentos pesquisados possuem mais de 10 anos de atuação no mercado turístico.

A contratação de graduados em turismo e hotelaria procura profissionais com as seguintes características: multiplicidade do conhecimento (60%), multifuncionalidade (40%), experiência prévia na área (20%), carência de profissionais que dominem línguas estrangeiras (20%) e necessidade de profissionais que possuam conhecimento teórico-prático da profissão (20%).

Os idiomas destacados como os mais importantes estão: inglês (100%), italiano (60%), francês (40%), espanhol, alemão e chinês (20%).

Ao serem questionados sobre as suas ofertas de vagas, 60% dos pesquisados responderam oferecer mais empregos do que estágios. Os gestores afirmaram que quando ofertam vagas para empregos ou estágios geralmente procuram novos funcionários por meio de indicações (60%), contudo outros anunciam suas vagas em órgãos que cadastram mão-de-obra, ou procuram recursos humanos em seus bancos de dados e no programa do governo estadual denominado jovem aprendiz (20% para cada opção).

Quanto ao fator experiência, 80% dos pesquisados afirmaram não exigir experiência anterior dos candidatos no ato da seleção, porém destacaram que esse é um quesito que poderá colaborar para a contratação dos mesmos. Foi perguntado também se os gestores dão preferência aos profissionais graduados em turismo e hotelaria e quais os níveis de cargos são geralmente assumidos por estes. E 60% dos pesquisados afirmaram não dar preferência a recursos humanos com este tipo de graduação, pois o que conta no ato da seleção é o perfil dos candidatos à função pretendida. Entretanto 80% afirmaram que os egressos dos cursos de turismo e hotelaria costumam assumir cargos de supervisores.

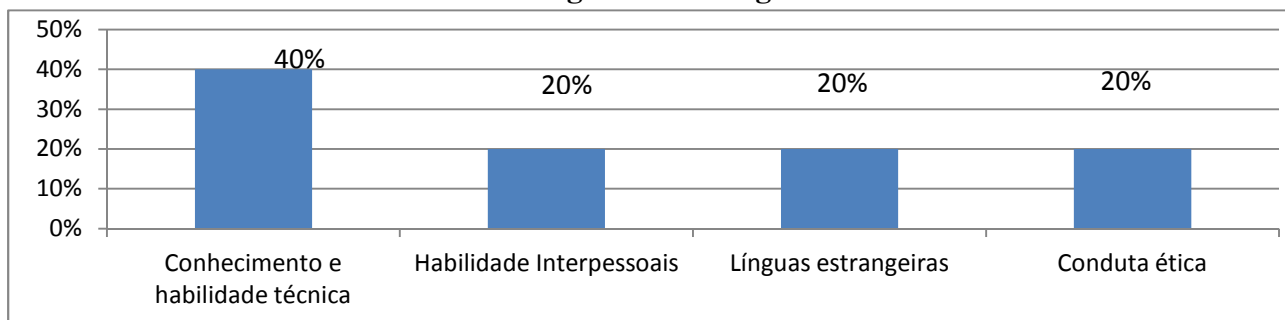
Em relação ao grau de satisfação com os egressos dos cursos de turismo e hotelaria diante do mercado de trabalho 80% afirmaram estar satisfeitos com esses recursos humanos, e quando demandados sobre os ex-alunos do IFCE 60% afirmaram estar satisfeitos com esses profissionais e 40% não souberam responder por não ter contato com nenhum colaborador advindo do Instituto Federal.

Foi solicitado que os pesquisados atribuíssem uma nota de zero a dez aos graduados em turismo e hotelaria, por seu desempenho diante do mercado, e a nota de maior valor conferida a

esses profissionais foi 7 (60% dos entrevistados) seguida de 5 (40%). Os motivos apontados para as notas citadas foram a falta de comprometimento profissional, a ausência de treinamento e qualificação adequados para esses profissionais.

Dentre as carências conferidas à profissão, conforme se visualiza na figura 2 a seguir, destacaram-se: conhecimento e habilidade técnica específica da área (40%), habilidades interpessoais (20%), línguas estrangeiras (20%) e conduta ética (20%).

Figura 2: Carências do profissional de turismo e hotelaria, na visão dos gestores de agências de viagens de Fortaleza.



Fonte: Pesquisa direta, 2012.

Quando questionados sobre quais seriam as características sugeridas para se trabalhar em sala de aula obtiveram-se as seguintes: conhecimento sobre os padrões da comunicação - interpessoal e formal - (17%), geografia geral e turística (17%), bem como disciplinas sobre empreendedorismo (17%), para desenvolver a criatividade e conhecimento sobre vendas, e o manuseio de mais sistemas operacionais (17%).

4.4 Perfil Profissional

No questionário elaborado para esta pesquisa, houve questões onde os gestores puderam indicar as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) mais importantes a serem apresentadas pelos egressos dos cursos de turismo e hotelaria, em nível operacional e de gerência. A seguir na figura 3 elaborou-se uma lista retirada das informações constantes nas pesquisas, em um quadro o qual resume as competências que os profissionais devem possuir, tanto na visão dos empreendedores das agências de viagem como dos hotéis e afins, classificadas como características inerentes: à comunicação, ao planejamento, ao gerenciamento e à profissão.

Figura 3: Quadro das competências, habilidades e atitudes requeridas pelo mercado turístico de Fortaleza em 2012.

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 a 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	

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, <i>internet</i> , gráficos, base de dados, etc.	X	X
Ter conhecimento sobre marketing	X	
Mostrar comprometimento	X	X
Ter iniciativa própria	X	X

Fonte: pesquisa direta, 2012.

Observou-se nos resultados obtidos 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 turístico 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 tenham 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 em que escolheram atuar, considerando seus diferentes setores para que as exigências do mercado de trabalho possam ser plenamente atendidas, sem perder, contudo, esse conhecimento multidisciplinar mais amplo.

Assim, os resultados da pesquisa apontaram que um bom gerente na área deve apresentar competências para comunicar, planejar e gerir o setor onde atua, além daquelas específicas da profissão, destacando-se, principalmente: a multifuncionalidade, o domínio de línguas estrangeiras e o conhecimento teórico-prático da profissão. Isso aponta para qual direção se deve caminhar para que se amplie a eficácia educacional e a empregabilidade dos graduandos em Turismo e em Hotelaria.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apresentado analisou o perfil dos profissionais de turismo e de hotelaria em Fortaleza, diante das novas demandas encontradas no mercado de trabalho turístico, visto que as configurações existentes atualmente não atendem mais satisfatoriamente ao novo cenário.

O objetivo geral deste estudo foi identificar e analisar o perfil dos profissionais de nível superior nas áreas de Turismo e de Hotelaria requeridos pelo mercado de trabalho em Fortaleza-CE. Todavia para se efetivar a realização desta pesquisa outros aspectos tiveram que ser verificados, como especificados a seguir, respondendo às questões indagadas no início do estudo, expondo os principais resultados encontrados referentes a cada uma delas.

O primeiro objetivo específico visou caracterizar o contexto da demanda de profissionais e a oferta de cursos superiores em Turismo e Hotelaria, considerando o cenário educacional e mercadológico brasileiro nessa área. Esse panorama está configurado diante das grandes transformações advindas com a globalização. Outros fatores ligados a esse contexto são o aumento da demanda turística e da competitividade do setor, que levaram a necessidade do aperfeiçoamento dos profissionais, instituindo-se assim o primeiro curso superior em turismo no Brasil.

O segundo objetivo específico pretendeu identificar o perfil desejado do profissional de nível superior requerido pelo mercado de trabalho do turismo e da hotelaria, pelos hotéis, agências de viagens, pelas Secretarias de Turismo em Fortaleza-CE e associações de classe. Os resultados

apontaram que as competências profissionais desejadas pelas agências de viagens e afins e associação de classe ABAV/CE são, em nível gerencial e operacional: a multiplicidade do conhecimento, a multifuncionalidade, o domínio de línguas estrangeiras e o conhecimento teórico-prático da profissão.

Quanto às competências destacadas pelos gestores de hotéis e afins e associação de classe ABIH, têm-se: domínio de línguas estrangeiras, conhecimento teórico-prático (como também na visão dos gestores das agências de viagens e afins), habilidades interpessoais e habilidades técnicas específicas da área, a nível operacional e gerencial.

Já as Secretarias de Turismo elencaram como competências desses profissionais, ainda outros pontos como: comprometimento (nível gerencial e operacional) e visão futura (nível gerencial), conduta ética, proatividade, dinamismo, e outras características também destacadas anteriormente pelos demais gestores: conhecimento multidisciplinar, habilidade para se trabalhar com o público, conhecimento teórico-prático e domínio de línguas estrangeiras (ambos os níveis).

O terceiro objetivo específico buscou verificar o nível de satisfação dos empreendedores com os alunos egressos dos cursos de Turismo e Hotelaria do Instituto Federal do Ceará (IFCE) e a pesquisa apontou que 54% de todos os pesquisados estão satisfeitos sim com esses estudantes, mas 38% afirmaram não conhecer esses profissionais e apenas 8% declarou estarem parcialmente satisfeitos com esses egressos.

O quarto e último objetivo visou contribuir para o processo de reflexão pedagógica sobre a educação superior em turismo e hotelaria no Ceará, inclusive no IFCE, e verificou-se que uma das críticas do mercado de trabalho aos cursos superiores de turismo e 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 de seus respectivos cursos, turismo ou hotelaria, não sabem ao certo o que encontrarão no mercado de trabalho. O que acaba por gerar outra problemática, grande parte dos egressos não segue carreira profissional na área escolhida por não se adaptarem às exigências do setor turístico. Logo, para tentar reduzir essa problemática, sugere-se que os cursos superiores implantem seus estágios obrigatórios no decorrer de cada curso, 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, as afirmações e as constatações da pesquisa, perante as outras considerações aqui tratadas corroboraram que, com o avanço da tecnologia e com as novas exigências mercadológicas, os profissionais do Turismo e 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. Acredita-se que a partir desta pesquisa poderão se abrir oportunidades para sua continuidade e para outros estudos. Esta pesquisa

limitou-se ao proposto em seus objetivos, investigando as instituições atuantes no mercado turístico da cidade de Fortaleza-CE. Assim, espera-se ter contribuído para o entendimento dos desafios a serem enfrentados no Turismo e na Hotelaria na cidade de Fortaleza/CE.

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 15080**: agente de viagens. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **NBR 15031**: hospitalidade para supervisores e gerentes. Rio de Janeiro, 2004.

CARBONE, P. P., JÚNIOR, E. R. O Sistema de Desenvolvimento Profissional e de Gestão por Competências do Banco do Brasil. In: FERREIRA, José R., BENETTI, Gilberto (Coord.). **O Futuro da Indústria**: educação corporativa – reflexões e práticas: coletâneas de artigos Brasília: MDIC/STI: IEL, 2006. p.133-150.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. Volume 1. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. 10. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. 6. ed. Caxias do Sul. Educ, 1999.

CERVO, A. L. ; 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**. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SeminTUR). Anais. Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina, 6., 2008, Caxias do Sul. Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2008. p. 123-136.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 7. ed. São Paulo: Futura, 2003.

DREHER, M. T.; RUECKERT, R. A. O.; HAYDE, C. V. D. **Empregabilidade no Turismo**: análise do mercado de alojamentos e alimentação no município de Blumenau, SC. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR). Anais, 7, 2010, São Paulo. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM, 2008. p. 215-230.
DIAS, Reinaldo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

FERNANDES, L. P. et tal. Certificação de pessoas para o setor de turismo: hotelaria Observatório de Inovação do Turismo. **Revista Acadêmica**, v.5, n. 4, dez. 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. 2006. Dissertação de Mestrado em Administração – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006.

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.

LIMA, A. V. B. ; SILVA, S. D. C. M. **Bacharel em turismo: profissional sem formação de mercado ou mercado sem conhecimento da profissão?** In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR). Anais, 4, 2007, São Paulo. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM. 2007. p. 282-298.

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.** ENCONTRO DE ENGENHARIA E TECNOLOGIA DOS CAMPOS GERAIS. Anais, 2, 2006, Paraná. p. 49-68.

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

_____. **Turismo no Brasil 2011- 2014.** Disponível em < www.turismo.gov.br > Acesso em: out. 2011.

MIRANDA, L. C. A Educação No Turismo Diante As Exigências Do Mercado Globalizado. In: ENCONTRO DOS NÚCLEOS DE PESQUISA DA INTERCOM NP 19 – Comunicação, Turismo e Hospitalidade, 5., 2005. Rio de Janeiro. p. 262-277.

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

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

MULLER, D *et al.* **O contexto de criação dos cursos de bacharelado em turismo no Brasil.** In: *COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EM AMERICA DEL SUR, “Balance y perspectiva de la Educación Superior en el marco de los Bicentenarios de América del Sur”*, Anais, 10, 2010. Mar del Plata. Mar Del Plata: editora, 2010. p. 347-361.

OLIVEIRA, M. A. R. G. **Panorama do ensino superior em hotelaria no Brasil:** abordagens e caracterizações. Dissertação de Mestrado em Educação. UNIMEP, Piracicaba, 2004.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. *El Capital Humano e La Industria Turística Del Siglo XXI.* OMT, 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” In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SEMINTUR). Anais, 4, Caxias do Sul, 2006. p. 254-272.

PANOSSO, A. N.; TRIGO, L. G. G. **Cenários do Turismo Brasileiro.** São Paulo: Alehp, 2009. (Série turismo).

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

REIS, G. F. ; GUTIERREZ, A. Desenvolvimento de competências multifuncionais na Hotelaria. Observatório de Inovação do Turismo – **Revista Acadêmica**. v. 3, n. 2, p. 224-248. Jun. 2008.

RODRIGUES, C. P. *et al* Perfil dos Recursos Humanos em Hospedagem em duas Cidades do interior de São Paulo. **Revista FAE**. v. 8, n. 2. p. 91-103. Jul/dez 2005.

SALES, A. K. S. *et al* **Percepção dos Acadêmicos e Professores de Turismo em Relação à Formação e a Profissão**. SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR). Anais, 7, São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM, 2010. p. 417-432.

SILVA, R. S. Gestão de Pessoas: capital humano e modelos de gestão. Encontro: **Revista de Psicologia**. v. 13, n. 19, p. 187-198. Ago 2010.

TRIGO, L. G. G. **A importância da Educação para o Turismo**. In: 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 de Mestrado em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006.

_____. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papirus. 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. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO (ANPTUR). Anais, 7, São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM, 2010. p. 198-213.

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 de Mestrado Profissional em Gestão de Negócios Turísticos. Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2003.

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

Trabalho recebido em 04/02/2013.

Trabalho aceito em 05/03/2013.