XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Os Processos de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas na Hotelaria de Recife

Manuela Pereira Gomes[1]
Yákara Vasconcelos[2]
Ana Karla Cantarelli[3]

Resumo
O objetivo principal deste artigo é analisar os processos de treinamento e desenvolvimento na hotelaria, em específico em um hotel da cidade de Recife-PE. O treinamento e desenvolvimento são os itens principais em programas de qualidade executados na hotelaria. O treinamento e desenvolvimento de colaboradores fazem parte das ações de hospitalidade oferecidas aos clientes, e tornam-se essenciais para os meios de hospedagem, considerando que o tratamento recebido pelo turista/ hóspede é, em grande parte o gerador de uma imagem positiva ou negativa do hotel, da cidade, ou mesmo de uma região, principalmente quando analisamos estes critérios com base nas normas ISO 9002/94 e ISO 9001/2000. Um dos principais problemas na hotelaria é a necessidade de profissionais comprometidos e qualificados, que depende do efetivo programa de treinamento e desenvolvimento de pessoas. Para atuar em meios de hospedagem é crucial entender a formação adequada para determinados cargos dentro de um hotel, para que assim, o colaborador possa compreender as particularidades desse tipo de organização. Em relação à qualidade dos serviços, Santos (2004) explica que os processos de implantação e de implementação das normas ISO 9002/94 e ISO 9001/2000 são fundamentais para as organizações de serviços. De acordo com essas normas existem vários objetivos para uma adequada gerência de recursos humanos na hotelaria. Para a coleta de dados foi realizada entrevista com gerente do hotel, a partir da realização da pesquisa qualitativa. Os resultados revelam que o hotel pesquisado favorece programas de treinamento e desenvolvimento de pessoas que propiciam a multifuncionalidade ou polivalência funcional aos colaboradores, desse modo as pessoas são capazes de exercer mais de uma função ou papel dentro da empresa, agregando valor para a diferenciação profissional, isso tudo em busca de estruturar controles que permitam a realização de treinamentos adequados às necessidades de determinadas competências dos colaboradores, isso através dos programas de Treinamento e Desenvolvimento oferecidos pela administradora do hotel, *AccorHotels*.

Palavras-chave: Treinamento, desenvolvimento, hotelaria. ISO 9001/9002.

[1] Bacharel em Turismo. MBA em Comunicação e Marketing de Turismo. Mestranda em Hotelaria e Turismo - PPHTUR/UFPE. Coordenadora do Curso de Guia de Turismo - IFPE. http://lattes.cnpq.br/9840400851769423. Email: manuela.gomes33@gmail.com
[2] Graduação em Administração. Mestrado em Administração. Doutorado em Administração. Professora Adjunta- UFPB. Professora permanente do PPHTUR/UFPE. http://lattes.cnpq.br/3420201580418099. Email: yakarav@gmail.com
[3] Graduação em Serviço Social.Pós-graduação em Gestão de Pessoas. http://lattes.cnpq.br/3067934498063208 Professora da UNIFBV. Email: akcantarelli@gmail.com