

Mostra de Projetos 2011

Formação de mão-de-obra profissional para o mercado hoteleiro

Mostra Local de: Londrina.

Categoria do projeto: Projetos em implantação, com resultados parciais.

Nome da Instituição/Empresa: (Campo não preenchido).

Cidade: Londrina.

Contato: daniela.lehmann@unopar.br

Autor(es): Daniela Lehmann Duarte.

Equipe: Daniela Lehmann Duarte – Formação em hotelaria e Direito. Pós-graduada em Administração de Marketing com ênfase em serviços e mestranda em Ciências Jurídicas.

Participantes: alunos do curso de graduação em Turismo e Hotelaria -

Álvaro Salles de Camargo Leite Junior; Bruna de Oliveira Silva; Éderson Roman; Gabriela Zafalon Pablos; Gerson Fernandes Gonçalves Junior; Heloisa Lika Irie Soda; Izabella Cristina Gozzi; Jonas Godeny; Juliana Beghini Zambrim; Julie Anne Dutra Blazejuk; Karolyne Prandi Eugenio; Lais Collado Carmagnani; Mariana Gracia Crosatti; Paula Camila Magalhães; Pedro Antonio Souza Derbli; Pricilla Francielle Malaquias; Samara Fulan; Taynara da Fonseca; Thalita Nabhan Ramalho; Thamara Montagner Souza; Thais Assis Arruda.

Parceria: Secretaria da Mulher do Município de Londrina;

Londrina Convention & Visitors Bureau;

Associação das Mulheres Batalhadoras de Londrina.

Objetivo(s) de Desenvolvimento do Milênio trabalhado(s) pelo projeto:

3 - Igualdade entre sexos e valorização da mulher.

RESUMO

O segmento do turismo e hotelaria encontra-se em franco desenvolvimento no país. Os grandes eventos que serão sediados no Brasil serão responsáveis por um aumento, ainda maior, da procura por profissionais qualificados. Em Londrina, a realidade não é diferente. Com o aumento do número de hotéis na cidade, verifica-se a necessidade da capacitação de mão-de-obra básica para o mercado hoteleiro. Nesse sentido, o projeto preocupa-se em capacitar profissionais, inclusive mulheres em situação vulnerável, e auxiliar no processo de inserção dessas pessoas, no mercado de trabalho, através da realização de prospecção de vagas nos hotéis e agendamento de entrevistas, quando necessárias.

Palavras-chave: Capacitação; Hotelaria; Camareiras; Mercado de trabalho; Qualidade.

INTRODUÇÃO

O projeto “Formação de mão-de-obra profissional para o mercado hoteleiro” é um projeto itinerante, com o intuito de abranger pessoas de diferentes localidades na cidade de Londrina. Inicialmente, foi realizado na Associação das Mulheres Batalhadoras no Jardim Franciscato. Posteriormente, as atividades realizaram-se na Usina do Conhecimento, no jardim Parigot de Souza e, na Sociedade Pestalozzi, no centro da cidade.

Depois dessas várias experiências, foi firmada parceria com a Secretaria da Mulher da cidade de Londrina. A partir daí, as atividades são realizadas na Casa da Mulher, com o objetivo de atender mulheres de todos os bairros da cidade.

A parceria com a secretaria da mulher foi muito importante, pois o projeto passou a atender também mulheres atendidas pelo Centro de atendimento a mulher (CAM) que sofriam violência doméstica, contribuindo, certamente, para melhorar a auto-estima dessas pessoas e viabilizar o sonho da independência econômica.

O projeto vem ganhando, cada vez mais, credibilidade por parte do setor hoteleiro. Conforme Guerrier (2001, p. 254) “Ultimamente, os clientes e a prestação de um serviço de qualidade ao cliente tem sido enfatizados pelas empresas que procuram ganhar vantagem competitiva.” Essa vantagem torna-se imprescindível atualmente em virtude da grande concorrência. Para tanto, cursos de capacitação de mão-de-obra vão ao encontro das expectativas do mercado.

Além disso, percebe-se que a realização do projeto contribui muito para o crescimento da mulher e a conscientização de sua importância pessoal e profissional, no mundo contemporâneo.

O projeto visa não apenas capacitar pessoas, mas sim, contribuir para sua inserção no mercado de trabalho. Desenvolve-se, então, grande trabalho de divulgação do projeto, nos meios de hospedagem de Londrina, com intuito de prospectar vagas existentes no mercado de trabalho e preenchê-las com as mulheres participantes do projeto. Percebe-se com esse trabalho que, existe realmente, uma demanda significativa por profissionais qualificados para atuarem nesse setor. De acordo com Castelli (2001, p. 217) “O hotel poderá passar algum tempo sem gerente, mas não passará sem a camareira.”

O projeto atinge seus objetivos, na medida em que contribui pessoal e profissionalmente para o desenvolvimento integral da personalidade dessas cidadãs.

1. JUSTIFICATIVA

Na sociedade contemporânea, as mulheres reclamam o reconhecimento aos seus direitos fundamentais com um vigor nunca vistos antes. Para isso, faz-se necessário, a promoção de ações capazes de auxiliá-las nesse objetivo. Muitas mulheres participantes do projeto, sequer tiveram oportunidade de trabalho no passado. Essa falta de oportunidade pode ser fundamentada por diversos motivos, quais sejam: proibição dos maridos ou companheiros, cultura da mulher dona de casa, dentre outros aspectos. Essa realidade tem mudado com o passar dos tempos. As mulheres, hoje em dia, buscam independência financeira e emocional, eliminando a submissão aos homens.

As mulheres devem ser respeitadas em sua totalidade. A Constituição Federal já dispõe acerca da igualdade de direitos e deveres, entre homens e mulheres. Trata também, do direito social ao trabalho. Nesse sentido, deve-se buscar, com todas as forças, fazer cumprir tais dispositivos legais, proporcionando, uma vida mais digna aos cidadãos.

O projeto busca, então, unir essas vontades: a da mulher, de inserir-se no mercado de trabalho e, do mercado hoteleiro, que necessita de mão-de-obra qualificada.

Além disso, o projeto é essencial para a formação dos alunos do curso de Turismo e Hotelaria da Unopar. Esses alunos deparam-se, através do projeto, com realidades sócio-econômicas, bastante diferentes da que vivem normalmente. Isso os

torna cidadãos socialmente mais responsáveis, além de proporcionar aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em sala de aula.

Verifica-se, então, a importância do projeto, uma vez que, a contribuição é positiva para todos os envolvidos. Segundo Flores, (2002, p. 9):

Um dos objetivos do estudo é ressaltar como o perfeito e adequado treinamento de uma equipe de trabalho pode trazer benefícios para o cliente, para os empregados ou melhor dizendo parceiros e, por consequência, para os empresários do setor turístico.

Com esse projeto, os hotéis são contemplados com mão-de-obra qualificada, necessária ao setor; para os alunos do curso de turismo, há possibilidade de crescimento e amadurecimento que, ajudarão no desempenho de suas funções, quando profissionais e, para as mulheres participantes da capacitação, o projeto as auxilia profissionalmente e, pessoalmente, através da inserção no mercado de trabalho ou com a melhora da auto-estima.

2. OBJETIVO GERAL

Capacitar mulheres em idade produtiva, na profissão de camareira de hotéis, com o intuito de ampliar as possibilidades de emprego e melhorar a qualidade de vida das mesmas.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Melhorar a qualidade da mão-de-obra básica para a hotelaria de Londrina;
- Desenvolver habilidades técnicas para a realização das atividades necessárias à função de camareira;
- Prospectar vagas no mercado de trabalho;
- Auxiliar na inserção das mulheres participantes do projeto no mercado de trabalho;
- Proporcionar oportunidade aos alunos do curso de Turismo da Unopar, a colocar em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula.

4. METODOLOGIA

O projeto é desenvolvido com uma turma do curso de Turismo em Hotelaria da Unopar. A turma é dividida em grupos, os quais terão suas atribuições para o sucesso do projeto.

O primeiro grupo é responsável por realizar a capacitação das mulheres. Tais alunos devem pesquisar assuntos a serem abordados, dinâmicas de grupo, etc. Montam a apresentação e, submetem o conteúdo à aprovação dos colegas e docentes.

O segundo grupo é responsável pela divulgação do projeto nos meios de hospedagem e prospecção de vagas existentes no mercado de trabalho.

O terceiro grupo encarrega-se de realizar pesquisas, a fim de monitorar os resultados. A primeira pesquisa (anexo 1) é realizada ao término da capacitação e, a segunda (anexo 2), um mês após a entrega dos certificados. O objetivo é analisar a contribuição do projeto na vida dessas mulheres.

O quarto grupo cuida da organização do evento de entrega dos certificados às mulheres participantes do projeto. Esses alunos buscam aplicar na prática, os conhecimentos teóricos obtidos na disciplina “Captação e Organização de Eventos.”

A parceria com a secretaria da mulher é essencial, pois, através do contato desse órgão com as associações de bairros da cidade, faz-se a inscrição de todas as mulheres interessadas em participar do projeto.

O projeto atende mulheres que buscam a qualificação para inserção no mercado de trabalho. A seleção das participantes é feita pela secretaria da mulher, a qual faz testes e dinâmicas, para identificar mulheres com perfil adequado para a função.

A capacitação aborda os seguintes temas:

- a) postura e apresentação pessoal: Um grupo de alunos apresentará as regras de postura e apresentação pessoal para o bom desenvolvimento do trabalho. Será apresentado o uniforme, técnicas de maquiagem, cuidados com a higiene pessoal, etc.;
- b) qualidade no atendimento: Nesse momento, outro grupo de alunos do curso de Turismo, tratará questões imprescindíveis para a qualidade na prestação de serviços;

c) satisfação do hóspede: Os alunos apresentarão formas de conquistar a satisfação dos hóspedes e conseqüentemente a fidelização dos clientes;

d) ética profissional: Será abordada a importância da ética nas relações profissionais;

e) noções básicas da rotina da camareira: o grande objetivo dessa etapa é proporcionar às alunas uma visão geral das atividades desenvolvidas pela camareira no desenvolvimento do trabalho;

f) gênero: Esse módulo será ministrado por integrantes da Secretaria da Mulher, abordando questões como: importância da mulher na sociedade, direitos e deveres das trabalhadoras e entrevista de emprego.

Além dos conteúdos teóricos, as mulheres participam da aula de automaquiagem e, também, de aula prática em hotel de padrão superior, na cidade.

Ao final da capacitação, é realizada cerimônia de entrega dos certificados e também, currículo elaborado pelos alunos do curso de Turismo da Unopar, às participantes, com intuito de auxiliá-las na busca do emprego.

5. MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

O projeto é monitorado de diversas formas. Durante a capacitação, é realizado o controle, através da lista de presença.

Ao término da capacitação, é aplicada uma pesquisa, com o intuito de identificar pontos fortes e fracos do projeto. Essa pesquisa é respondida pelas mulheres participantes do projeto.

O segundo questionário é aplicado a esse mesmo grupo, um mês após a entrega dos certificados. O objetivo é avaliar a contribuição do projeto para a vida das mulheres e a inserção no mercado de trabalho.

Faz-se também, o monitoramento com os parceiros do projeto. Essa ação é realizada por meio de reunião, com todos os responsáveis. São discutidos aspectos operacionais e sugestões para as próximas capacitações.

E, por fim, monitoram-se, também, os resultados obtidos com a participação dos alunos do curso de Turismo e Hotelaria da Unopar. Cada grupo faz relatório das atividades desenvolvidas e compartilha com os colegas de sala, através de painéis. Os alunos devem discriminar a contribuição do projeto e fazer relação entre a teoria e a prática.

6. VOLUNTÁRIOS

O projeto: “Formação de Mão de Obra profissional para o mercado hoteleiro”, possui parceria com a Secretaria da Mulher, visando atender sua demanda. Portanto, compete à mesma selecionar e monitorar as mulheres participantes. O Londrina Convention & Visitors Bureau, contribuir no processo de divulgação e fornecimento de materiais para o projeto e a Associação das Mulheres Batalhadoras de Londrina, por sua vez, oferece apoio, pois as mulheres atendidas são em grande parte pertencentes a Associação. Assim sendo, os voluntários do projeto consistem em 21 acadêmicos do Curso de Turismo da Unopar, os quais ministram os conteúdos do Curso de Capacitação, sob supervisão do professor do Curso.

7. CRONOGRAMA

Fevereiro: Reunião com parceiros para definição das estratégias a serem adotadas.

Março: Divulgação do projeto em mídias locais (televisão, jornal, terminal rodoviário, presidentes de associações de bairros). Em março, faz-se também, a inscrição e seleção das mulheres participantes. Os alunos do curso de Turismo e Hotelaria são orientados para o desenvolvimento de suas funções.

Abril: Início da capacitação e desenvolvimento de atividades paralelas (divulgação, elaboração de questionário de pesquisa, organização do evento) pelos alunos do curso de Turismo.

Mai a Junho: Realização das atividades propostas.

Julho: Avaliação dos resultados obtidos nas pesquisas e definição de novas estratégias a partir dos resultados obtidos no primeiro semestre, visando aprimorar o desenvolvimento das atividades.

Agosto a dezembro: realização das atividades do projeto, levando-se em consideração, as adequações necessárias, detectadas com as pesquisas realizadas.

8. RESULTADOS ALCANÇADOS

O projeto já alcançou inúmeros resultados positivos. Na capacitação de 2011 que está em andamento, mais de 10% das participantes já conseguiram emprego, antes mesmo, de finalizar o projeto. Vários hotéis têm demonstrado interesse em contratar essas mulheres. Estamos criando um banco de dados, com informações dessas mulheres, para que sejam acionados, tão logo os hotéis busquem profissionais. Faz-se necessário criar a rotina de buscar mulheres nesse banco de dados e não em páginas de jornal ou outras formas de recrutamento. Tais mulheres encontram-se capacitadas e preparadas para assumir a função de camareira.

Em trabalho de conclusão de curso realizado ano passado, sobre o projeto em questão, percebeu-se que, nem todas as mulheres participam do projeto com intuito de inserção no mercado de trabalho. Dos dados que obtivemos com a pesquisa, 60% afirmaram a intenção de inserção no mercado de trabalho; 23% em adquirir experiência; 10% aumentar auto-estima e 7% alegaram outros motivos. Destaca-se que, mesmo as mulheres que não se inseriram no mercado de trabalho, relataram estar felizes em participar do projeto, pela melhora na autoestima, crescimento profissional, além de identificar novas oportunidades no mercado de trabalho.

Quanto aos hotéis, a pesquisa identificou que, 94% dos hotéis pesquisados, afirmaram ser o projeto importante para o crescimento da hotelaria, pautado nos valores da ética e responsabilidade social.

Com isso, percebe-se que, o projeto tem alcançado seus objetivos, à medida que contribui para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária.

9. ORÇAMENTO

Os custos do projeto restringem-se a realização de cópias do material de apoio e certificados.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A rede hoteleira tem crescido substancialmente, em Londrina. No cenário atual, com a vinda dos grandes eventos para o Brasil, a qualificação da mão-de-obra é fundamental.

É necessário investir em treinamento das mulheres que no passado não tiveram condições de se inserir no mercado de trabalho. Deve-se pensar nisso, para promover os dispositivos legais de igualdade entre homens e mulheres e o direito social ao trabalho. O projeto proporciona essa capacitação a mulheres carentes da cidade. Preocupa-se não apenas em capacitá-las, mas promovê-las pessoal e profissionalmente. A inserção no mercado de trabalho proporciona, além de certa independência financeira, a valorização da mulher na sociedade contemporânea.

Esse projeto pode ser reaplicado inúmeras vezes, pois se percebe que a demanda por profissionais é constante além, de melhorar a vida das participantes.

O projeto já atingiu grande credibilidade na cidade, mas será necessário, ainda, um grande trabalho de conscientização do mercado hoteleiro em buscar profissional apenas com formação técnica para a função. Isso certamente contribuirá para uma prestação de serviço de melhor qualidade.

REFERÊNCIAS

CASTELLI, Geraldo. Gestão hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2006.

FLORES, Paulo Ozores. Treinamento em qualidade. São Paulo: Roca, 2002.

GUERRIER, Yvonne. Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes. São Paulo: Futura, 2000.