



AS PRINCIPAIS DIFICULDADES ENCONTRADAS PELO ESTUDANTE DE HOTELARIA AO SE DEPARAR COM A PRÁTICA NA RECEPÇÃO.

Carla Kiane da Silva Martins¹
Fabiane Silva do Nascimento²
Iris Nayara Mesquita Brito³
Jean Fray Ortiz Murillo⁴.

Universidade do Estado do Amazonas – Escola Superior de Artes de Turismo.

Resumo: O presente artigo tem como objetivo identificar as principais dificuldades encontradas por discentes de turismo/hotelaria na recepção de um hotel, explorando as problemáticas decorrentes da adaptação às características específicas do hotel e expor de forma clara como agem diante tais desafios. Tem-se como estudo de caso a experiência vivenciada por sete acadêmicos que por três meses atuaram na recepção de um apart hotel localizado no litoral norte de Santa Catarina, estado que tem destaque no turismo nacional. Também é ressaltada a importância da qualificação para os serviços com qualidade e o valor do conhecimento prático para um discente. Quanto à metodologia é qualitativa e os objetivos são descritivos e explicativos.

Palavras-chave: Discentes; Recepção; Hotelaria; Turismo.

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que a recepção é considerada um dos setores essenciais de um hotel, pelo fato de lidar diretamente com o atendimento ao hóspede. Todavia, compreende-se que os profissionais deste setor representam a imagem da empresa, devem mostrar segurança e confiança ao desempenharem suas atividades.

¹ Semifinalista do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: kiane.martins@live.com

² Semifinalista do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: fabiane_silva93@hotmail.com

³ Semifinalista do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: irisnay@live.com

⁴ Semifinalista do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade do Estado do Amazonas. E-mail: jean.ortiz.murillo@hotmail.com



Observa-se que a recepção é considerada o coração do hotel e os profissionais que trabalham neste setor têm a responsabilidade de saber como este funciona como um todo. Portanto, sabe-se que o funcionário deve ter uma boa capacitação e um bom treinamento para desempenhar esta tarefa sem dificuldades. Diante das ênfases acima se faz o seguinte questionamento: Quais as principais dificuldades encontradas pelo estudante de hotelaria ao se deparar com a prática na recepção?

O motivo para o estudo é identificar as dificuldades encontradas pelos acadêmicos na recepção e destacar a falta de preparo destes durante a sua formação acadêmica.

A experiência de um grupo de sete estudantes de turismo na recepção de um hotel levou a tal problemática, pois foram encontradas dificuldades que a teoria estudada na universidade não é suficiente para ser utilizada na prática.

Compreende-se que esta pesquisa é de grande importância para que, futuramente, estas dificuldades encontradas por estudantes sejam eliminadas e que a academia ofereça um ensino, além de teórico, prático também. É de grande relevância para os pesquisadores, pois tal estudo pode ser esclarecedor para outras pesquisas e até mesmo aprofundado.

Destaca-se que diante ao problema se elaborou os seguintes objetivos específicos tais como: Relatar a experiência dos acadêmicos na recepção de um hotel; descrever as principais dificuldades encontradas pelo estudante de turismo na recepção; e identificar de que forma estas dificuldades podem ser minimizadas.

Vale ressaltar que o estudo se encontra dividido em: Introdução (abordagem do problema), desenvolvimento (base teórica), metodologia (passos da pesquisa), resultados (onde se transforma cada objetivo específico em tópico) e, por último, conclusão onde se refere os aspectos positivos e negativos do estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir serão apresentados os principais conceitos teóricos importantes para o desenvolvimento do estudo. Inicia-se como a definição de recepção e o perfil do profissional



deste setor. Posteriormente é apresentada a importância da qualificação para a prestação de serviços no mercado e por fim o conceito de estágio supervisionado e o valor que este tem para um acadêmico.

2.1 A RECEPÇÃO

Sabe-se que a recepção de um hotel é a primeira imagem que os hóspedes têm de todos os serviços e da estrutura oferecidos no estabelecimento, pois é neste setor que seus clientes são acolhidos e auxiliados durante toda sua hospedagem. Também todos os setores do estabelecimento estão interligados com a recepção, portanto, é dever do recepcionista conhecer o hotel como um todo e o que é oferecido nele.

Castelli (2003, p. 161) afirma que:

O “hall” da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamento e apresentação do pessoal que ali trabalha. Além disso, o ambiente da recepção deve estar protegido do excesso de ruídos, possuir boa iluminação, aeração e boa visão dos letreiros informativos.

Como já foi citado, a imagem do hotel está refletida no setor de recepção, logo, o recepcionista deve transparecer da melhor forma possível o empreendimento e botar-se numa atitude receptiva e acolhedora. Em relação à equipe de recepção que recebe um hóspede que chega de uma viagem, Castelli (2003, p. 167) destaca que “deve estar preparada para bem acolhê-lo, fazendo uso do seu bom senso, das suas boas maneiras e dos seus conhecimentos psicológicos”.

2.2 A IMPORTÂNCIA DA QUALIFICAÇÃO

Identifica-se que os funcionários, não apenas o recepcionista, mas como todos os colaboradores do empreendimento, devem ser bem qualificados para oferecerem um serviço de boa qualidade, pois hoje o mercado hoteleiro é bastante competitivo e o diferencial de cada

um é a qualidade de seus serviços. Santos e Roim (2012, p.1) ainda ressaltam, “para que os serviços prestados por esse colaboradores sejam de qualidade é necessário que os mesmos tenham um alto nível de qualificação e que o hotel disponha dos produtos e equipamentos necessários para que isso possa acontecer”.

Assim como uma boa qualificação, que pode ser através de treinamentos e cursos, também é muito importante a qualidade pessoal do prestador de serviço. “Pessoas com qualidade pessoal elevada são, pois, um importante ativo para a empresa” destaca Castelli (2003, p.39).

Analisa-se que a qualificação então se reflete em habilidades profissionais que se manifestam em atrativos e diferenciais que num setor tão competitivo representam o êxito para uma organização. As mudanças são constantes, novos serviços e novas maneiras de fazer são criadas e a profissionalização representa acompanhar essas mudanças e estar atento às alterações do setor.

2.3 ESTÁGIO: A NECESSIDADE DE UM APRENDIZADO PRÁTICO

É perceptível a carência por parte dos discentes do curso de turismo/hotelaria, dentro do ambiente acadêmico, o aprendizado prático. O estágio é um dos meios que pode proporcionar para estes tal conhecimento, pois é a integração da teoria com a prática e envolve tanto a instituição de ensino quanto o acadêmico e a empresa, portanto, são atividades acompanhadas e orientadas para que o estudante desenvolva sua tarefa da melhor forma possível e formam um profissional capacitado e apto para enfrentar os desafios da área.

Segundo Bissoli (2002, p.17),

O estágio supervisionado em turismo e hotelaria é uma disciplina obrigatória para obtenção do grau acadêmico na área de Turismo e Hotelaria. Trata-se de um procedimento didático-pedagógico que colabora no processo educativo-formativo dos alunos dessas áreas do conhecimento.

Sabe-se que os estágios dão oportunidades aos discentes de conhecerem as diversas áreas que compõem o turismo ou uma empresa, dando visibilidade ampla dos negócios e fortalecendo o profissional. É de grande relevância esta possibilidade, pois prepara o estudante para qualquer situação que este venha a encarar além de definir em que área do turismo o acadêmico tem preferência de seguir.

Observa-se que os profissionais desta área devem estar aptos para a realidade das atividades exercidas nela, indo além do conhecimento de mercado, como também a qualidade dos serviços prestados, etiqueta e humildade. E o estágio proporciona o desenvolvimento de todas estas qualidades, porque a instituição de ensino dá a base teórica de valores e ética, assim como ensino de qualidade, logo, o discente tem a oportunidade de colocar em prática tais atributos. Bissoli (2002, p.39) destaca que “em várias apresentações sobre o mercado de trabalho, oportunidades de emprego e estágio consta-se que características como ética, valores e confiança não são negociáveis pelas organizações.”

3 METODOLOGIA

Para a realização do projeto, inicialmente foi feito um levantamento que, segundo Gil (1999), “envolve a interrogação direta de pessoas cujo comportamento se deseja conhecer acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, chegar as conclusões correspondentes aos dados coletados”.

Vale mencionar que o levantamento do estudo foi realizado com os acadêmicos que vivenciaram a prática na recepção de um hotel, os mesmos relataram suas experiências. É importante declarar que abordagem do estudo é qualitativa, pois visa realizar uma interpretação do fenômeno, realizando por meio de uma contextualização a respeito uma análise da vivência na recepção.

Na pesquisa qualitativa⁵, a verdade não se comprova de forma numérica ou estatisticamente, mas convence de maneira da experimentação empírica, a partir de análise

⁵ Michel (2009) diz que a pesquisa qualitativa o pesquisador participa, compreende e interpreta. Já na pesquisa quantitativa o pesquisador descreve explica e prediz.

feita de forma detalhada, abrangente, consistente e coerente, assim como na argumentação lógica das ideias, pois os fatos em ciências são significados sociais e sua interpretação não pode ficar reduzida a quantificações frias e descontextualizadas da realidade (MICHEL, 2009).

Quanto aos objetivos metodológicos são exploratórios e descritivos. Logo, se compreende como exploratório por conhecer o assunto não de forma profunda e descritivo por explicar a razão e o porquê do objeto analisado, todavia se identifica como descritivo por relatar a experiência dos acadêmicos na recepção de um hotel; descrever as principais dificuldades encontradas pelo estudante de turismo na recepção; e identificar de que forma estas dificuldades podem ser minimizadas.

Constata-se que a **pesquisa exploratória** tem o propósito de identificar informações e subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico. Pois este tipo de pesquisa busca proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que esta pesquisa tem como ideal principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta da intuição (MICHEL, 2009).

Identifica-se que a **pesquisa descritiva** se propõe a verificar e explicar problemas, fatos ou fenômenos da vida real, com a precisão possível, observando e fazendo relações, conexões, à luz da influência que o ambiente exerce sobre eles. Não interfere no ambiente; seu objetivo é explicar os fenômenos, relacionando-os com o ambiente (MICHEL, 2009).

A amostra não é probabilista intencional, pois o problema se originou com os pesquisadores e foi selecionada.

Destaca-se que a coleta de dados foi realizada por meio de questionários com questões abertas direcionadas aos estudantes de turismo e hotelaria, os quais buscam associar a teoria à prática no estágio na recepção hoteleira.

Os procedimentos técnicos usados são materiais bibliográficos e estudo de caso. Todavia os materiais bibliográficos utilizados foram: livros de administração hoteleira; metodologia de trabalho científico; introdução à hotelaria; serviço de qualidade; turismo; artigos; dissertações e outros.



E o estudo de caso, a experiência vivenciada em um empreendimento hoteleiro localizado no município de Bombinhas no estado de Santa Catarina.

O método de estudo é indutivo, pois a problemática surge do particular para o geral, ou seja, originou-se com os pesquisadores através da experiência em um empreendimento hoteleiro em Bombinhas- SC.

4 RESULTADOS

Os resultados foram obtidos através da experiência de sete acadêmicos da Universidade do Estado do Amazonas que vivenciaram no estado de Santa Catarina, referência em turismo no país, como primeira experiência na área, o setor de recepção de um hotel durante três meses no período de dezembro de 2012 a março de 2013 (alta temporada).

4.1 RELATOS DA EXPERIÊNCIA VIVENCIADA NA RECEPÇÃO DE UM HOTEL

Um grupo de sete acadêmicos de turismo por iniciativa própria, orientados e incentivados por professores e outros estudantes que já haviam praticado a mesma experiência, se deslocaram até o município de Bombinhas, localizado no litoral norte do estado de Santa Catarina, onde por um período de três meses atuaram no setor de recepção de um empreendimento hoteleiro dividido em dois hotéis, que serão chamados de “X” e “Y”, por questões éticas. O corpo de estudantes foi dividido após o treinamento para trabalhar nos respectivos estabelecimentos.

Estes estudantes receberam o treinamento no decorrer de uma semana pela supervisora de recepção, pela subgerente, um funcionário do setor de reservas, pela governanta e o recepcionista que seria substituído pelos acadêmicos. Durante uma semana eles aprenderam como funcionavam nos hotéis os procedimentos de check-in⁶ e check-out⁷ dos hóspedes,

⁶ O processo de check-in começa com a chegada do hóspede ao hotel e independentemente da pessoa que tenha o primeiro contato com ele: o porteiro, o mensageiro ou o recepcionista, deve-se dar a ele cordiais boas-vindas. (DI MURO PÉREZ, 2001)

como é realizada uma reserva⁸, aprender a usar o sistema operacional, o atendimento ao telefone, conhecer as unidades habitacionais⁹ e suas especificidades, e orientados a procurar a supervisora ou até mesmo a subgerente caso não soubessem como se portar diante de algum imprevisto, se ocorrido.

Ao serem separados para trabalhar nos dois hotéis, e divididos em turnos, os recepcionistas que estavam pelo período da manhã tiveram maior vivência com o procedimento de entrada e principalmente o de saída, pois este último era executado somente pela parte da manhã. Também possuíam maior contato com os outros setores tais como a governança, manutenção e o setor de reservas, pois estes estavam mais ativos durante o período citado.

Quanto aos recepcionistas que ficavam no período da tarde/noite, estes tinham um maior contato com os hóspedes, pois era no decorrer da tarde e da noite que aconteciam a maioria dos check-ins, também era neste período que eles buscavam na recepção informações a respeito da cidade, sugestões de entretenimento e alimentação, e as informações sobre os serviços do próprio hotel. Os recepcionistas também eram responsáveis por atender os telefonemas e quando necessário, realizavam reservas.

No decorrer desse período foi observado pela supervisão e pela gerência, uma grande preocupação em orientar e ensinar os recepcionistas, pois se sabia que estes nunca tinham tido a experiência no setor, e sempre que possível era ensinado alguma técnica quanto à postura que deveria ser adotada ou como agir durante os procedimentos com um hóspede. Las Casas (apud ROIM, Talita Prado Barbosa. SANTOS, Ana Claudia dos. 2012, p.3) ressalta que,

Uma boa organização treina seus empregados para fazer o seu trabalho bem feito, dá para eles o conhecimento da função e dissemina um sentimento de comprometimento ao trabalho: uma organização desta faz com que o funcionário tenha um sentimento de orgulho pessoal e encoraja-o a fazer melhor.

⁷ O processo de check-out é desencadeado quando o hóspede, depois de deixar livre o quarto, entrega a chave na recepção. Nesse processo, é mantido o último contato do hóspede com o hotel, talvez o que mais perdure em sua memória. (DI MURO PÉREZ, 2001).

⁸ Efetuar reservas é uma das atividades que o recepcionista deve realizar. Pode ser considerado um importante pré-contato com os hóspedes que já escolheram seu meio de hospedagem. (Instituto de hospitalidade, 2007).

⁹ Entende-se como Unidade Habitacional (UH) o espaço que compreende as áreas principais de circulação comuns do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para bem-estar, higiene e repouso. (Regulamento dos meios de hospedagem e turismo apud Castelli, 2003).



E isso foi percebido nos hotéis “X” e “Y”, a importância que todos os colaboradores tinham para o empreendimento hoteleiro, entende-se que o comportamento dos recepcionistas influencia diretamente na escolha do hóspede de fidelizar-se ao hotel, e por tal motivo que o treinamento foi aplicado com tanto cuidado, preocupados com a qualidade e os princípios da hospitalidade¹⁰.

4.2 AS PRINCIPAIS DIFICULDADES ENCONTRADAS PELOS DISCENTES DE TURISMO

Durante o processo de pesquisa, analisaram-se vários fatores relacionados às problemáticas decorrentes à adaptação ao setor de recepção do hotel.

Um das dificuldades que os acadêmicos encontraram foi o uso do sistema operacional utilizado no empreendimento, este é considerado como parte fundamental do hotel e nele são integrados os diversos setores, tais como: recepção, financeiro, reservas, governança, entre outros. Para a operacionalização deste sistema, é exigido o máximo de cuidados e atenção ao realizar qualquer tarefa, pois são trabalhadas as informações dos hóspedes e os serviços utilizados por eles, assim como as informações de todas as unidades habitacionais. O controle do caixa também é citado como uma dificuldade, pois no sistema operacional do hotel, há todos os movimentos financeiros, e qualquer falta de atenção na contagem de dinheiro ou lançamento poderiam causar muitos transtornos. Os estudantes sentiram dificuldades nesses fatores, pois tiveram pouco tempo de treinamento e o programa deve ser bem conhecido para evitar erros que possam prejudicar os hóspedes e o hotel.

Outra dificuldade encontrada foi a memorização dos tipos de unidades habitacionais do hotel, visto que era a primeira vez que se deparavam na prática com o setor hoteleiro e suas características. Ao longo do treinamento oferecido pelos hotéis “X” e “Y”, os acadêmicos – agora recepcionistas – esclareciam suas dúvidas, tentando aplicar conhecimentos tidos até aquele momento na instituição, embora em diversas situações, tal conhecimento não era o bastante.

¹⁰ A origem da hospitalidade surge, pois, não de alguém que convida, mas de pessoas que necessitam de abrigo e buscam calor humano ao receber o estranho. (CAMARGO, 2004)

Segundo Aldrigui (2007, p.71), “um hotel, devido às características físicas de seus diferentes apartamentos, e também pelos efeitos da sazonalidade em sua ocupação, costuma desenvolver uma política tarifária para atender ao seu mercado consumidor”.

Em resposta a esses fatores que os hotéis “X” e “Y” utilizavam um método próprio para a diferenciação das unidades habitacionais, onde as UHs estavam divididas em oito tipos, sendo que cada tipo tinha um diferencial com sua respectiva tarifa, que variava de acordo com o período que se considerava de alta, média e baixa temporada.

Os recepcionistas desses hotéis também realizavam reservas, quando solicitados, e ao oferecer uma unidade para um determinado cliente, o mesmo consultava o sistema, visualiza a disponibilidade do hotel e tinha por obrigação repassar de forma simples e clara as tarifas, valores de adicionais, quantidade de pessoas que a unidade comportava e o qual era o diferencial de cada UH. Todas estas informações deveriam ser passadas sem muita demora e sem erros, mas por não terem experiência e com pouco treinamento no setor, sentiram algumas dificuldades no início.

Entende-se que a recepção funciona como uma central, onde os hóspedes passam suas insatisfações e sugestões, e esse departamento tem como missão encaminhar as devidas medidas para cada setor responsável, buscando sempre a satisfação do cliente. E dentre os setores de um hotel o que mais se destaca para proporcionar uma efetiva estadia do hóspede é o da governança.

Aldrigui (2007. p. 62) ressalta que,

A governança é responsável pela arrumação e controle dos apartamentos, compondo a maior equipe de funcionários (camareiras). Sua atuação se dá na limpeza e organização de apartamentos e áreas sociais, e também na lavanderia, quando não há terceirização deste serviço.

Conforme relatos dos estudantes, por não terem experiência e desconhecer o sistema interno hoteleiro, apresentaram dificuldades em comunicação com os demais setores, principalmente com a governança, visto que um departamento dependia totalmente do outro para atuar, o que causava alguns conflitos.

Compreende-se por empecilho a dificuldade de tomada de soluções rápidas por parte dos acadêmicos, diante de situações/problemas comuns que integram o setor da recepção de um hotel. Tomam-se como exemplo, reclamações do hóspede quanto à manutenção de um

determinado equipamento da UH, o recepcionista deve apresentar o quanto antes uma solução para o hóspede, caso contrário estará influenciando para a construção de uma imagem negativa do empreendimento. Castelli (2003) menciona que, ao apresentar-se na recepção o cliente deve ser tratado com cortesia, sendo-lhe prestada toda a atenção, este pode vir por uma reclamação ou agradecimento. Ao deparar-se com tais situações, por não saberem como agir, os acadêmicos comunicavam à supervisora que lhes auxiliava, repassando informações de como proceder caso tal fato viesse ocorrer novamente.

Deste modo, constata-se que inúmeras foram as dificuldades encontradas pelos acadêmicos durante a experiência nos hotéis “X” e “Y”, contudo, a gerência disponibilizou material para treinamento e estava sempre presente juntamente com a supervisora de recepção para esclarecimentos que nascessem ao longo da experiência.

4.3 AS PROPOSTAS DOS DISCENTES PERANTE A PRÁTICA HOTELEIRA

Observa-se que um dos grandes problemas enfrentados pelo mercado de trabalho é a falta de experiência que o profissional demonstra na execução de seu cargo, tal situação é categórica no setor hoteleiro, visto que, a forma como o hóspede é atendido durante sua estada torna-se decisivo para a satisfação de suas expectativas junto ao hotel.

Castelli (2003) ressalta que a qualificação das pessoas depende do sistema educacional, ou seja, são resultados daquilo que as instituições de ensino públicas, privadas e até mesmo os empreendimentos proporcionam em benefício da educação e do treinamento. Mediante estas afirmações, constatamos durante a pesquisa que as instituições de ensino que não possuem ou não oferecem laboratório, apresentam certa deficiência na construção das habilidades do profissional, visto que as mesmas se preocupam mais com a formação intelectual do acadêmico, investindo, na maioria dos casos, na construção do conhecimento teórico e esquecendo a importância do aprendizado obtido durante simulações do ambiente que irá se deparar no mercado de trabalho.

Os acadêmicos sentem a necessidade de sair da instituição para a obtenção do conhecimento prático, algo que poderia ser adquirido através de laboratórios ou estágios

supervisionados em estabelecimentos interligados a instituição. Pois através desta ferramenta se faria o paralelo entre o conhecimento teórico e a realidade do mercado.

Morais (apud Pimenta, 1982. p.32), afirma que:

O estágio deve ser um momento de síntese dos conteúdos das matérias de ensino, das teorias de aprendizagem e das experiências pessoais, bem como deve constituir-se em um processo de reflexão-ação-reflexão, que ultrapassa a experiência (restrita) no colégio de aplicação.

Deve-se aos estágios supervisionados o desenvolvimento de habilidades, aplicação de conteúdos aprendidos durante sua formação acadêmica; É possível também por meio deste a troca de informações e experiências reais adaptando-se as futuras situações contidas em seu ambiente de trabalho.

Deste modo, observa-se a necessidade da ligação entre os conhecimentos teóricos e os práticos, visto que não é possível a realização de alguma atividade sem algum tipo de conhecimento relacionado a tal. Assim sendo, tanto a instituição de ensino quanto o estabelecimento contribuem diretamente para a formação do acadêmico que visa uma carreira profissional de conquistas e sucesso, agregando informações a seus aprendizados, tornando-o habilidoso e capacitado a exercer as tais funções, sendo rapidamente inserido no mercado de trabalho.

4.4 DISCUSSÃO

Tendo em conta o grande crescimento da atividade turística e conseqüentemente as grandes possibilidades para a o segmento hoteleiro, percebe-se uma necessidade de ter uma mão de obra qualificada que consiga suprir a demanda e ser inserida no mercado, sobre isso Flores (2002, p.91) comenta que,

Com o crescimento do turismo de lazer e de negócios, o ramo hoteleiro tende a crescer simultaneamente, com a construção de novos hotéis, gerando empregos em

diversos segmentos econômicos. A preocupação é uma só: *mão de obra qualificada*. O aperfeiçoamento do quadro funcional é a chave para que os países receptores de turista abram as suas portas para turista do mundo inteiro com oferta de serviços de boa qualidade.

Assim, entende-se que com a expansão do segmento hoteleiro e a busca pela mão de obra qualificada, solicite que os discentes de turismo que procuram se estabelecer neste segmento, tenham de fato uma qualificação equivalente para atuar nesta área. Sendo cada vez mais necessária a cobrança das instituições de ensino a realização e facilitação do conhecimento prático através da vivência. Bissoli (2002, p.17) afirma:

A integração teoria/prática vivenciada e inserida em um contexto envolvendo diferentes visões e dimensões da realidade (social, econômica, política, cultural, ética) possibilita a formação de um profissional apto a enfrentar desafios.

CONCLUSÃO

A atividade turística tem como característica ser multidisciplinar juntando diversas áreas do conhecimento importantes para compor um produto de qualidade, na hotelaria é possível fazer uma analogia, pois é fundamental a qualidade no atendimento e o trabalho integrado de diferentes setores, com diferentes tarefas, trabalhando por um mesmo objetivo.

A recepção especificamente distingue-se por ser o espaço em que o cliente encontra uma série de serviços à disposição e é fundamental por suprir a essas necessidades se conectando com os outros setores, é, portanto um ponto crucial dentro do processo das comunicações de um empreendimento, desta forma requer de profissionais treinados e capazes de articular as suas funções com os outros setores para o desenvolvimento desse trabalho interligado e com habilidades como agilidade para solucionar problemas e desejo de aprender, na busca pela satisfação das aspirações dos clientes e sua fidelização.

Este estudo visa, portanto, contribuir com o debate científico a respeito da qualidade dos serviços elencando estratégias e somando conhecimentos importantes para a formação de profissionais proativos com foco na excelência. A experiência é destacada como algo de

grande valor por permitir o exercício de teorias e estudos de caso vistos por alunos em sala de aula e testados na prática real, possibilitando assim a comprovação de resultados e o estabelecimento de novos saberes.

A experiência dos acadêmicos é de grande importância, pois proporcionou que os mesmos indagassem quanto ao conhecimento teórico e que somente este não se torna suficiente para se inserir no mercado hoteleiro. Desta forma, foi possível fazer o questionamento para entender como se qualificar, sendo essa a principal missão e o dever da academia, onde esta deve favorecer e incentivar inserindo seus discentes através de estágios supervisionados e usando os recursos de laboratórios equipados para estes saberem como devem agir quando de fato forem colocados no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem** / Mariana Aldrigui – São Paulo: Aleph, 2007.
– (Coleção ABC do Turismo)

BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria.**/ Maria Angela Marques Ambrizi Bissoli. – São Paulo: Aleph, 2002. – (Série turismo)

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade.**/ Luiz Octávio de Lima Camargo. – São Paulo: Aleph, 2004. – (Coleção ABC do Turismo)

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira.**/ Geraldo Castelli. 9. Ed. – Caxias do Sul:EDUCS,2003.

CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica** / Amado Luiz Cervo, Pedro Alcino Bervian, Roberto da Silva. 6. Ed./ São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.



DIAS, Anderson Nasareno Alves. **Metodologia de Pesquisa**. Apresentação de slides em PDF. Disponível em:

<<http://www.fag.edu.br/professores/anderson/Psicologia%20e%20Sa%20FAd/Projetos%20de%20Pesquisa%20-%20Comite.pdf>>. Acesso em 17/04/2013.

DI MURO PÉREZ, Luis. **Manual prático de recepção hoteleira**./ Luis Di Muro Pérez; [traduzido por Andréa Favano]. – São Paulo: Roca, 2001.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**/ Odília Fachin, 5. Ed./ São Paulo: Saraiva, 2006.

FLORES. Paulo Silas Ozores. **Treinamento em qualidade**: Para desenvolvimento de hotelaria e turismo, São Paulo: ROCA, 2012.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Guia de Recepcionista**./ Instituto de Hospitalidade; Brasil. Ministério do Turismo. – Salvador, 2007.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à hotelaria**./ J.Albano Marques. - - Bauru, SP: EDUSC,2003.

ROIM, Talita Prado Barbosa. SANTOS, Ana Claudia dos. **A questão do atendimento**: A alma do empreendimento hoteleiro. Artigo Científico apresentado a Revista Científica Eletrônica de Turismo, 2012.