

Um estudo sobre as influências dos intercâmbios na empregabilidade do profissional de turismo em redes hoteleiras internacionais

Resumo

Este estudo tem como objetivo identificar a influência dos intercâmbios na empregabilidade dos profissionais de turismo, sob a perspectiva das redes hoteleiras internacionais de Porto Alegre no Rio Grande do Sul. Para tal, será desenvolvido uma pesquisa qualitativa, realizada por meio de entrevistas semi-estruturadas com gestores de quatro redes internacionais de hotéis localizados em Porto Alegre: Ibis, Intercity, Sheraton e Swan. Com os resultados, percebeu-se que os intercâmbios têm influência positiva quando a empregabilidade se refere a capacidade de conseguir uma vaga, tendo relevância no momento da seleção. Essas, também contribuem para que profissionais adquiram fluência em um diferente idioma e novos conhecimentos possíveis de ser aplicados na rotina do trabalho.

Palavras-chave

Turismo; Empregabilidade; Intercâmbio.

1. INTRODUÇÃO

A empregabilidade do profissional deve ser analisada através de um conjunto de fatores, como a oferta de trabalho e a capacidade de desempenho de cada um deles. O termo empregabilidade não está ligado somente a vaga de trabalhos, mas pode ser entendido como a capacidade, possibilidade de conseguir um emprego e a estabilidade no mesmo (ARAÚJO e RAMOS, 2014).

Neste cenário, a busca por qualificação têm adquirido destaque no mercado de trabalho, tornando-se popular entre os acadêmicos e recém-formados em turismo a procura por programas de intercâmbio. Segundo Tomazzoni e Oliveira (2013, p.394), "independentemente dos objetivos e das motivações do intercambista, o intercâmbio constitui-se em experiência turística cultural e educacional".

Acredita-se que intercâmbios podem ser vistos como uma forma de desafio em viver uma diferente cultura e conhecer novas realidades. Com base nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo identificar a influência dos intercâmbios na empregabilidade dos profissionais de turismo, sob a perspectiva das redes hoteleiras internacionais de Porto Alegre no Rio Grande do Sul.

O estudo se justifica pela necessidade de debater e analisar os conceitos de empregabilidade e intercâmbios, que se relacionam e que carecem ser discutidos no campo acadêmico, em especial no que diz respeito ao turismo. Ressalta-se, ainda, a importância da consciência que o responsável

pela empregabilidade também é do próprio trabalhador, compreendendo as atividades no âmbito internacional como experiências que são valorizadas pelo mercado de trabalho.

Com relação ao recorte geográfico Rio Grande do Sul, justifica-se a partir dos dados coletados no Anuário Estatístico de Turismo 2018 realizado pelo Observatório de Turismo do Rio Grande do Sul em parceria com o Ministério de Turismo - MTur. O Estado foi a terceira maior porta de entrada de turistas no Brasil, com (19,28%), ficando atrás de São Paulo (32,55%) e Rio de Janeiro (20,57%). Segundo o Relatório de Meios de Hospedagem no Rio Grande do Sul de 2016, se compararmos os estabelecimentos cadastrados no CADASTUR, Porto Alegre aparece em primeiro lugar, totalizando 59,6%.

2. METODOLOGIA

O presente estudo, de caráter qualitativo, busca compreender com profundidade a visão dos gestores das redes hoteleiras internacionais atuantes em Porto Alegre com profundidade. Através do mapeamento dos empreendimentos hoteleiros do Convention & Bureau de Porto Alegre, foram objetos de estudo quatro redes situadas na cidade de Porto Alegre: Intercity Hotéis, Sheraton Porto Alegre Hotel, Swan Tower Porto Alegre e Rede Ibis.

A Rede Intercity Hotéis pertence ao grupo ICH Administração de Hotéis e foi criada em 1999 e atualmente possui 40 empreendimentos no Brasil, sendo quatro em Porto Alegre (INTERCITY HOTÉIS, 2019). O Sheraton é uma rede americana pertencente a Starwood Hotels & Resorts criada em Boston, na capital gaúcha foi inaugurada em 2001 (SHERATON HOTÉIS, 2019). A Rede Swan Hotéis foi criada em 1993 e em 2015 tornou-se uma rede internacional, em Porto Alegre, a primeira unidade foi inaugurada em 2000 e o segundo após dois anos (SWAN HOTÉIS, 2019). Já a Rede Ibis foi criada em 1974 na França e atualmente possui mais de dois mil hotéis espalhados pelo mundo, na cidade analisada há cinco empreendimentos da Rede (IBIS PORTO ALEGRE, 2019).

Durante a etapa de coleta de dados, foi realizada uma entrevista semi-estruturada junto a gestores das quatro redes objeto de estudo, sendo esses atuantes em áreas convergentes ao tema de pesquisa. O roteiro de entrevistas foi elaborado tendo como base três dimensões: A primeira traz as

competências profissionais (habilidades profissionais e conhecimento para exercer a profissão) e metodológicas (competências universais para resolução de problemas e tomadas de decisões, no ambiente profissional e pessoal).

A segunda dimensão abrange as competências social e pessoal, que referem-se às habilidades para atuar no meio social, cooperar com os outros, construir relações e possuir capacidade de liderança (ZÄHRER e MOSSLENCHNER, 2009).

Por último, a terceira dimensão procura entender a influência dos intercâmbios na empregabilidade dos profissionais de turismo, sob a perspectiva do mercado de trabalho. Considerando os critérios de avaliação utilizada por Carrijo, Bezerra, Munari e Medeiros (2007), ressalta-se a importância da pesquisa sobre empregabilidade sob os seguintes aspectos: se estão inseridos no mercado de trabalho; média de tempo para a inserção; se a experiência internacional foi citada na entrevista da vaga; tempo de trabalho na instituição; e as percepções se estão preparados para as exigências do trabalho.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise de resultados encontra-se estruturada a partir das três dimensões metodologicamente apresentadas.

3.1 Dimensão 1 - Experiência internacional e competências profissionais e metodológicas

De acordo com as entrevistas essas experiências trazem diversas contribuições para os profissionais. Quanto à qualificação diferenciada, quatro gestores acreditam por mais que cada pessoa tenha suas próprias características, há uma diferenciação, principalmente em alguns pontos: a técnica da língua, acaba sendo mais fluente e com gírias que contribuem no dia a dia com os hóspedes; conforme visto nas falas da gestora da Rede Intercity e Rede Ibis, respectivamente: "geralmente a pessoa que volta no exterior ela volta com uma segunda língua e isso na nossa área de atuação já é uma qualificação a mais". Além disso, o profissional consegue falar com propriedade dos lugares, trazendo novas maneiras de resolver situações, "quem viveu em lugar pode falar com mais propriedade".

Para os profissionais de turismo, as experiências internacionais são importantes para que possam ter uma vivência real, visto que hoje em dia com a globalização, é muito fácil estar em contato com informações. O gestor da Rede Ibis reforça a importância dessas experiências: "Para o profissional do turismo, saber entender as diferenças culturais e de hábitos torna-se determinante para o sucesso desde um atendimento a um turista ou mesmo na concepção de um produto ou serviço para o ramo do turismo".

Quando questionados sobre empregabilidade, percebemos que as experiências internacionais é um fator de grande importância no momento da contratação, porém não se aplica para a continuidade no emprego. A atuação na rotina da empresa, as práticas realizadas e o comportamento, são os fatores que contribuem para a estabilidade no emprego. As experiências internacionais acabam perdendo sua importância, conforme argumenta a gestora da Rede Intercity, "O dia a dia vai se sobressair ao teu currículo. [...] Então eu acho que te ajuda, conta muito, mas com o tempo o dia a dia é maior que nada".

3.2 Dimensão 2 - Experiência internacional e competências sociais e pessoais

Quanto às contribuições sociais e pessoais, a maturidade, respeito, independência e saber o que quer, são pontos de destaque citados pelos gestores. O gestor da Rede Swan Hotéis ressalta que "não há melhor janela de aprendizado do que a vida", mostrando que essas experiências internacionais são importante para o crescimento pessoal. Já analisando a Rede Sheraton, o gestor comenta que para realizarem essas experiências, a pessoa já deve ter uma "autoconfiança", característica importante para a organização.

Atualmente saber se relacionar em um ambiente, é importante para o convívio e desenvolvimento do trabalho, quando questionados sobre a influência dos intercâmbios nesse aspecto, concordam que saber lidar e respeitar as outras culturas, faz com que o profissional se adapte com mais facilidade em um meio, respeitando as diferenças, conforme argumenta a gestora da Rede Intercity: "E hoje em um ambiente de trabalho, cada vez mais a gente tem um ambiente diverso, pessoas diferentes, pessoas diversas, e

acho que pode ser fundamental no caminho profissional da pessoa que faz um intercâmbio, tem que saber aproveitar". Na visão do gestor da Rede Ibis, os intercâmbios contribuem nas relações interpessoais: "Conhecer diferentes culturas e hábitos nos tornam mais flexíveis e habilidosos quanto às relações interpessoais no trabalho. A visão de mundo e o respeito à diferentes culturas e pensamentos nos tornam mais adaptáveis". Na Rede Sheraton, o gestor traz o conceito de "camaleônico", onde o profissional se adapta ao meio, respeitando as diferenças.

3.3 Dimensão 3 - A empresa e o profissional de turismo

Nesta dimensão, busca-se entender o cenário das redes hoteleiras internacionais de Porto Alegre e as suas relações com o profissional de Turismo. Além de investigar sobre as experiências internacionais, como as modalidades e países em destaque.

Na visão dos gestores, independente da modalidade escolhida, as experiências internacionais já proporcionam um diferencial, que é o conhecimento especializado de outro idioma. Porém acreditam que aqueles que participam de intercâmbios de trabalho em hotéis possuem um grande diferencial, pois trazem aprendizados e novos conhecimentos específicos que podem ser aplicados na rotina da empresa. Ao mesmo tempo, ter experiência com o público também é valorizado, conforme a Rede Intercity: "Então quanto mais envolvido tenha sido a experiência da pessoa com a área de atuação, melhor. Ou atendimento ao cliente, não necessariamente precisa ter sido em hotelaria, mas daqui a pouco numa loja, alguma experiência que ela tenha tido com serviço".

Na questão sobre os locais onde o participante realiza os intercâmbios, percebemos que não há um destino que se destaca, porém ambos concordam que os países de língua inglesa são mais importantes. Alguns países se destacam se forem de uma determinada área dentro do hotel, conforme discute o gestor da Rede Sheraton: "alguém do ramo de alimentos e bebidas, que foi na França ou Portugal, são mais importantes". Destinos que concentram diferentes culturas também são valorizados, como percebemos na fala do gestor da Rede Ibis: "Acredito que toda e qualquer experiência no exterior irá

agregar. No entanto, grandes cidades que concentram um “caldeirão” cultural com profissionais de várias partes do planeta podem ser ainda mais valorosas por permitirem o contato com uma variedade maior de culturas”.

Quando analisado sobre a inserção do profissional do turismo, nos quatros hotéis a área de atuação mais citada é a recepção, também aparece nas áreas de comercial e vendas. O gestor da Rede Swan argumenta que eles ocupam esses cargos devido à necessidade de possuir conhecimento em outros idiomas e, atendimento e relacionamento com clientes. Em ambas redes existem profissionais do turismo que realizaram alguma modalidade de intercâmbio, mas esse fato não é mensurado, principalmente por se tratar apenas no momento da entrevista.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o estudo, percebe-se que quando se compreende a empregabilidade além da conquista da vaga, mas como a capacidade de permanência no emprego, as experiências internacionais acabam perdendo a valorização. A maneira que o profissional desenvolve o seu trabalho, as práticas e convívio do dia a dia vão acabar sendo mais importantes que os intercâmbios. Porém, deve-se levar em consideração que os gestores abordaram que as experiências podem contribuir para os relacionamentos no ambiente de trabalho, fato que é relevante para manter-se em um determinado emprego.

Considerando a área de atuação do objeto de estudo, a hotelaria, ter realizado um intercâmbio específico em hotéis é mais relevante do que outras modalidades. Mas, ter o conhecimento fluente de um outro idioma, já é a maior contribuição das experiências internacionais para os gestores. Além de acreditarem que as experiências nos países com língua inglesa possibilitam uma diferenciação a mais, visto que o inglês é a principal necessidade no mercado e por ser conceituado como universal.

As contribuições pessoais que as experiências internacionais proporcionam também possuem grande relevância para as organizações, principalmente por acreditarem que possibilitam o amadurecimento do participante. Estar em outro ambiente e em uma cultura diferente, é considerado um aprendizado importante para o crescimento pessoal que pode



ser valorizado no ambiente organizacional, essencialmente para o turismo, no que se refere ao convívio de respeito com colegas de trabalho e clientes.

As experiências internacionais devem ser consideradas pelos acadêmicos e profissionais de turismo e áreas afins como uma oportunidade de qualificação diferenciada no mercado de trabalho. Além de possibilitar a fluência em outro idioma, proporciona vivências e conhecimentos que podem ser aplicados não somente na hotelaria, mas também nos diversos campos do turismo.

5. REFERÊNCIAS

Anuário Estatístico de Turismo 2018. Disponível em: <https://cultura.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20181148/01144824-relatorio-sintese-anuario-estatistico-de-turismo-2018-ano-base-2017.pdf>. Acesso em: 05 de maio de 2019.

ARAUJO, Domira F. de; RAMOS, Maria da Conceição P. Empregabilidade do profissional em turismo. **The overarching issues of the european space: the territorial diversity of opportunities in a scenario of crisis**, v.1, p.337-359, 2014..

CARRIJO, Clarissa Irineu de Souza. BEZERRA, Ana Lúcia Q. MUNARI, Denize Bouthelet. MEDEIROS, Marcelo. **Empregabilidade de egressos graduados em enfermagem.** Revista Enfermagem. UERJ, Rio de Janeiro, 2007.

Convention & Bureau de Porto Alegre. Disponível em: <http://www.visitportoalegre.com/>. Acesso em: 10 de maio de 2019.

Ibis Porto Alegre. Disponível em: <https://ibis.accorhotels.com/pt-br/city/hoteis-porto-alegre-v6807.shtml>. Acesso em: 11 de maio de 2019.

Intercity Hotéis. Disponível em: <https://www.intercityhoteis.com.br/>. Acesso em: 11 de maio de 2019.

Meios de hospedagem no Rio Grande do Sul 2016. Disponível em: <https://cultura.rs.gov.br/upload/arquivos/carga20180139/16153919-relatorio-meios-de-hospedagem-rs-2016.pdf>. Acesso em: 05 de maio de 2019.

Sheraton Hotéis. Disponível em: <https://sheraton.marriott.com/pt-br/>. Acesso em: 11 de maio de 2019.

Swan Hotéis. Disponível em: <https://www.swanhoteis.com.br/>. Acesso em: 11 de maio de 2019.

TOMAZZONI, Edegar Luis; OLIVEIRA, Caroline Cunha de. **Turismo de intercâmbio: perfis dos intercambistas, motivações e contribuições da experiência internacional.** Visão e Ação, v.15, n.3, p.388–408, set./dez. 2013.



ZEHRER, Anita. MÖSSENLECHNER, Claudia. **Key competencies of tourism graduates: the employers' point of view.** Journal of teaching in travel & tourism, 9: 266-287, 2009.