



## **RELATO DE EXPERIÊNCIA**

### **Plano de Ação Focado no Treinamento e na Reciclagem para Colaboradores do Departamento de Alimentos e Bebidas em um Hotel da Costa Verde/RJ**

#### **RESUMO ESTRUTURADO:**

O presente relato de experiência tem como objetivo apresentar propostas fruto da vivência no Estágio Supervisionado, realizado no Departamento de Alimentos e Bebidas, no setor Restaurante em um hotel pertencente a rede *Louvre Hotels Group* subsidiária da *Jin Jiang Internacional Holdings Co. Ltd.* localizado na região turística da Costa Verde, no estado do Rio de Janeiro. Ressalto a importância do estágio, vai para além do aprendizado em sala de aula, é de vital importância para a formação profissional. Nesta etapa o indivíduo tem a oportunidade de estar em contato direto com a realidade profissional no qual futuramente pretende estar inserido, além deste, constituir requisitos teóricos essenciais, adquiridos durante observações práticas específicas e vivência com profissionais capacitados e experientes. A oportunidade em participar desse processo tornou-se uma experiência memorável que pôde aliar conhecimentos adquiridos na graduação à prática obtida no dia-a-dia do estágio. Com caráter exploratório utilizando como metodologia a observação participante, um método eficaz, pelo qual durante o período de estágio observou-se algumas necessidades básicas referente a treinamento destinado aos funcionários, especificamente da área de alimentos e bebidas, ou seja do restaurante, estendendo também ao setor cozinha. Ao observar diversos pontos negativos possíveis de correção traçou-se um plano de ação voltado para o treinamento e reciclagem como proposta de melhoria da qualidade dos serviços prestados aos colaboradores deste departamento. O objetivo principal do treinamento e da reciclagem foi de aproximar os colaboradores, corrigir falhas, agregar novas experiências e passar os conhecimentos imprescindíveis ao bom funcionamento dos setores, de forma que, os colaboradores percebessem a importância distinta de cada função. Esta aprendizagem serviu para elevar o nível de acertos no departamento de Alimentos & Bebidas e melhor qualidade nos serviços prestados. O plano de ação de um treinamento e reciclagem foi apresentado aos gestores do departamento e de Recursos Humanos, analisado, retornando, com vistas a ser colocado em prática, entretanto exigindo tempo para o hotel preparar o material técnico/didático e executar, em função de pessoal para desenvolvê-lo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Departamento de Alimentos & Bebidas; Vivência no estágio; Plano de ação; Treinamento e Reciclagem.

#### **INTRODUÇÃO:**

Entende-se que o estágio é um tempo necessário destinado ao ensino bem como ao aprendizado, que complementa o ensino acadêmico, pois este, por si só não é decisivo para a formação e preparo dos discentes ao exercício, de forma mais eficaz e eficiente, de sua profissão. Cabe a este, valorizar os processos de crescimento do indivíduo, quer seja na modalidade obrigatória ou não, realizado em quaisquer que sejam os meios de hospedagem, exigindo, enquanto discente, aprendizagens e competências adquiridas ao longo do curso de graduação nas disciplinas cursadas, e nas atividades complementares como, palestras, eventos, minicursos, visitas técnicas entre outros, bem como um conjunto de técnicas e habilidades, primordiais perante os



desafios diários que a profissão hoteleira apresenta. O Relato de experiência foi elaborado como base nas 840 horas de estágio, apesar da exigência para integralização do curso de 300 horas obrigatórias de experiência profissional nos segmentos da área ou correlatas. O Relato foi construído a partir dessa experiência, no cargo de Estagiária do Restaurante enquanto atuava no Hotel *Tulip Inn* Itaguaí. A escolha pelo hotel e o processo seletivo ocorreu por meio de indicação a partir de contatos entre a Gerência geral, Departamento de Pessoal do Hotel, e docentes da área de alimentos e bebidas do curso de Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Após aprovação da Gerência, o Departamento de Pessoal fez contato via e-mail, solicitando uma listagem de documentos para que fosse firmado um Convênio de Estágio entre a UFRRJ e o Hotel *Tulip Inn*. Depois de aprovado pelo Setor de convênios da UFRRJ, o passo seguinte, se ateuve aos trâmites exigidos pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas). O estágio iniciou-se dias após a assinatura do convênio entre ambas as empresas. O estágio é outro tipo de vínculo empregatício, porém se faz o registro em CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social). Quanto à escolha da área de atuação, no Departamento de Alimentos & Bebidas, no setor Restaurante, se deu por haver afinidades e habilidades com inclinações para a área específica de atuação.

O Hotel *Tulip Inn* situado em Itaguaí, região da Costa Verde, uma das doze regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro, o qual de acordo com o novo mapa do turismo, o município se encontra em uma das categorias A, B ou C, que são aqueles que concentram o fluxo de turistas domésticos e internacionais (AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DO TURISMO, MTur, 2017).

O hotel é um meio de hospedagem de categoria econômica 3 estrelas, com predominância de público corporativo, mas aberto a todo tipo de público consumidor. Além da oferta de unidades habitacionais (uhs), o hotel oferta o serviço de café da manhã (já incluso na diária do hóspede), e os serviços de almoço e jantar, ambos *À la carte*, no restaurante e, a comodidade de *room service* (somente para os serviços de almoço e jantar).

A importância do estágio vai para além do aprendizado em sala de aula, sendo de vital importância para a formação profissional. É nesta etapa que o indivíduo tem a oportunidade de estar em contato direto com a realidade profissional no qual será

inserido, além deste constituir requisitos teóricos essenciais que serão adquiridos ao serem observadas práticas específicas e a vivência com profissionais capacitados e experientes. A experiência no restaurante do Departamento de Alimentos & Bebidas (A&B) onde a estagiária tinha contato direto com o *maître* e o gerente de A&B/chefe de cozinha, foi enriquecedora. As atribuições se resumiam no atendimento aos clientes do restaurante, servindo os pratos e bebidas, *mise em place* das mesas antes e depois do atendimento, recebia pedidos via telefone e fazia entregas de *room service*. Colaborava também no serviço de secagem e guarda das louças utilizadas para as refeições durante o turno de estágio. Essa vivência foi de grande importância para que fosse obtida experiência em um meio de hospedagem e, proporcionou a oportunidade de por em prática os conhecimentos adquiridos durante a graduação.

Almeida e Pimenta citam que os conhecimentos em período de estágio ganham um novo significado, quando,

durante o curso de graduação começam a ser construídos os saberes, as habilidades, posturas e atitudes que formam o profissional. Em períodos de estágio, esses conhecimentos são ressignificados pelo aluno estagiário a partir de suas experiências pessoais em contato direto com o campo de trabalho que, ao longo da vida profissional, vão sendo reconstruídos no exercício da profissão (ALMEIDA e PIMENTA, 2014, p. 73).

Portanto, entende-se que o objetivo principal do estágio é de proporcionar ao indivíduo a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, através do contato direto com o ambiente de trabalho e suas especificidades, e possíveis desafios, bem como, capacitar o estagiário através da prática no exercício da função, para aprimorar e enriquecer seus conhecimentos e habilidades, que vai para além de uma futura colocação no mercado de trabalho.

Mediante as atribuições exercidas, diagnosticou-se aspectos que poderiam ser agregados para somar e contribuir para a excelência dos serviços de A&B ofertados. Os responsáveis conforme o organograma setorial do departamento, deram-me autonomia para propor uma ação que considerasse útil e com um custo baixo. Assim nasceu o plano de ação de treinamento e reciclagem apresentando o problema e sua relevância, o método utilizado e os resultados esperados.



## **PROBLEMÁTICA E RELEVÂNCIA:**

Durante o desenvolvimento das atividades do estágio observou-se diversos aspectos negativos possíveis de correção com aplicação de um plano de ação como o proposto: Plano de ação de treinamento e reciclagem para os colaboradores dos setores restaurante e cozinha. Verificou-se que existe no Hotel *Tulip Inn* Itaguaí, ao final de cada mês, uma reunião denominada "Reunião de Comunicação" que trata de assuntos relativos ao empreendimento hoteleiro de modo geral e superficial, pautado em assuntos como metas gerenciais, sustentabilidade, ranking nacional e internacional da rede hoteleira e premiação do funcionário do mês. Quando um colaborador era admitido, seja ele operador ou estagiário, de qualquer função, existia por parte da organização, um treinamento denominado "Ambientação", dividido em três etapas: ambientação na companhia, no hotel e na função. O método utilizado pela Gestora do setor de Relações Humanas (RH) tinha sua apresentação em forma de slides, com tópicos pontuais, e posterior detalhamento das informações. O treinamento contava com uma carga horária curta, sendo ministrado apenas no primeiro dia de trabalho. Entretanto, após participação de duas reuniões mensais de Comunicação, surgiu a curiosidade em pesquisar se existia no hotel um treinamento específico para os colaboradores de Alimentos & Bebidas, sendo verificado, a inexistência. O que ocorria? Quando se fazia necessário, havia uma conversa com as equipes de Restaurante e de Cozinha, pelo Gestor de A&B, para passar as comunicações necessárias, vez por outra através da responsável técnica - a nutricionista. Método utilizado pelos responsáveis do departamento: através de uma apostila, na qual era lida e explicada aos colaboradores dos setores, solicitando-se que estes respondessem um limitado questionário sobre Boas Práticas de Manipulação de Alimentos, não caracterizando um treinamento mais acurado, à equipe de A&B. Com um olhar crítico quase profissional de uma hoteleira fiz a projeção de um plano de ação com base nesse aspecto considerado negativo, insuficiente para correção das falhas observadas citadas anteriormente. A experiência do estágio serviu para mostrar a relevância de apresentar o plano de ação.



## **METODOLOGIA:**

A pesquisa do presente trabalho, de caráter exploratório, utilizou fontes bibliográficas diversas como artigos, trabalhos acadêmicos e livros sobre a temática que abordava o departamento de Alimentos & Bebidas e a importância do treinamento e da reciclagem, ajudando a alcançar maior qualidade e excelência no atendimento, fatores essenciais para a fidelização da clientela, aumentando os lucros e a visibilidade do empreendimento frente ao mercado hoteleiro. Também utilizou-se de conteúdos ministrados em sala de aula sendo estes, de grande valia e auxílio para esclarecimento de dúvidas e ideias sobre procedimentos operacionais padrões que poderiam ser implantados promovendo melhoria nos setores.

No entendimento de Selltiz *et al.* (1974, p. 59), o estudo exploratório, tem como motivação "familiarizar-se com um fenômeno ou conseguir nova compreensão deste, para poder formular um problema mais preciso de pesquisa ou criar novas hipóteses".

De acordo com Lakatos (2017, p. 205), os estudos exploratórios são:

(...) investigações de pesquisa empírica, cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: (1) desenvolver hipóteses; (2) aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa; (3) modificar e clarificar conceitos.

O estudo utilizou-se da abordagem qualitativa, por acreditar que esta seja a que melhor se identifica com este relato, pois busca explicar o motivo de determinadas coisas e situações que não podem ser metrificados. Goldenberg cita que,

A pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria. Assim, os pesquisadores qualitativos recusam o modelo positivista aplicado ao estudo da vida social, uma vez que o pesquisador não pode fazer julgamentos nem permitir que seus preconceitos e crenças contaminem a pesquisa (GOLDENBERG, 1997, p. 34).



Já Richardson (2017, p. 67), cita que “a pesquisa qualitativa é um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”.

Lakatos (2017, p. 79) cita que através da observação se coleta determinados aspectos da realidade ajudando o pesquisador a “identificar e obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento”. Ainda, sobre a égide de Lakatos (2017, p. 208) “a observação é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações que utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar”.

Observações participantes têm sido ocasionalmente coletadas numa forma padronizada capaz de ser transformada em dados estatísticos legítimos (BECKER, 1994). Para Mann (1970, p. 96 apud, LAKATOS, 2017, p. 211), a observação participante é uma "tentativa de colocar o observador e o observado do mesmo lado, tornando-se o observador um membro do grupo” de modo que possa vivenciar o que eles vivem e trabalhar dentro do sistema de referência deles.

O Relato de experiência, fruto da vivência adquirida durante o estágio supervisionado no período de junho a setembro de 2019, no horário de 15h:00min às 22h:00min, no segundo turno da equipe, totalizando 840 horas, no departamento de A&B, setor Restaurante com algumas colaborações no setor cozinha do Hotel *Tulip Inn Itaguaí*. O hotel é administrado pela rede *Louvre Hotels Group* subsidiária da *Jin Jiang Internacional Holdings Co. Ltd.* localizado no município de Itaguaí, que faz parte da região turística denominada, Costa verde, no estado do Rio de Janeiro. O departamento de A&B, possui apenas um restaurante, uma cozinha dividida em quente e fria e uma despensa diária.

Durante o estágio supervisionado, através da técnica de observação participante, possibilitou observar os colaboradores do departamento de A&B, principalmente aqueles que operam no restaurante (local principal de atuação), buscando uma melhor avaliação no exercício de suas atividades operacionais, detectando falhas e carências do setor que pudesse vir a ser sanado mediante implementação do plano de ação de treinamento e reciclagem dos *staffs*.

Após levantamento dos pontos críticos dos setores cozinha quente e fria e no restaurante foi proposto um plano de ação através de treinamento e reciclagem para os colaboradores do departamento de A&B conforme mostra o planejamento das atividades no quadro 1.

**Quadro 1** - Cronograma de atividades para o treinamento e reciclagem.

TREINAMENTO PARA OS COLABORADORES DA COZINHA QUENTE E FRIA			
MÊS/ANO	DIA DO MÊS	HORÁRIOS	ATIVIDADES
12 /2019	3 a 6	10 às 11h 15 às 16h	Palestra sobre Boas Práticas de Manipulação de Alimentos. Algumas dinâmicas de fixação.
12/2019	9 e 10	10 às 11h 15 às 16h	Prática utilizando Fichas Técnicas na preparação dos alimentos. Controle de desperdício e perdas. Ambas para os operadores da produção.
12/2019	11	10 às 11h 15 às 16h	Palestra e prática: Administrando o tempo: preparo e entrega do alimento com uma boa apresentação.
12/2019	12	10 às 11h 15 às 16h	Dinâmicas de Entrosamento e colaboração entre as equipes.
TREINAMENTO PARA O RESTAURANTE			
MÊS/ANO	DIA DO MÊS	HORÁRIOS	ATIVIDADES
12/2019	3 a 6	11 às 12h 16 às 17h	Palestra: Excelência no atendimento: recepção, atendimento, satisfação e encantamento do cliente.
12/2019	9	11 às 12h 19 às 17h	Palestra: Básico sobre as Boas Práticas de Manipulação de Alimentos.
12/2019	10	11 às 12h 16 às 17h	Palestra: Apagando “incêndios” – clientes problemáticos. Como se portar diante do cliente?
12/2019	11	11 às 12h 16 às 17h	Dinâmicas de Entrosamento e colaboração entre as equipes.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

O custo efetivo total da implantação do treinamento durante a projeção (setembro/2019) ficaria no valor de R\$ 110,00 (cento e dez reais), custo mínimo a considerar o valor do investimento como pode ser observado nos quadros 2 e 3. O material didático composto por quatro (4) tipos de apostila (de acordo com cada temática), pensando na dinâmica de uma apostila para cada dois colaboradores. O treinamento abrange os colaboradores dos dois turnos (manhã e tarde). As datas de realização, sugeridas, para o treinamento e a reciclagem foram indicadas para dois meses após o planejamento do plano de ação, em função de o hotel ter o tempo suficiente para investir no material técnico/didático necessário.

Por se tratar de uma proposta de baixo custo e de fácil implantação, esta foi apresentada ao gestor do departamento de A&B, levada ao responsável pelo RH que se mostrou viável a realização do treinamento e da reciclagem para os colaboradores do departamento de A&B. Um treinamento específico para esse departamento é necessário devido à algumas particularidades que outros departamentos não apresentam, como fiscalização sanitária entre outras demandas da legislação de alimentos pela Secretaria de Saúde estadual e municipal representada pelo órgão ViSa – Vigilância Sanitária.

**Quadro 2** - Investimento para o treinamento dos colaboradores da cozinha.

CUSTO DO MATERIAL EMPREGADO NO TREINAMENTO - COZINHA			
MATERIAIS	QUANTIDADE	CUSTO UNIT (R\$)	TOTAL
Apostila 1	4	5,00	20,00
Apostila 2	4	5,00	20,00
Apostila 3	4	2,50	10,00
Apostila 4	4	2,50	10,00
TOTAL GERAL	16		60,00

**Fonte:** Elaborado pela autora.

**Quadro 3** - Investimento para o treinamento dos colaboradores do Restaurante.

CUSTO DO MATERIAL EMPREGADO NO TREINAMENTO - RESTAURANTE			
MATERIAIS	QUANTIDADE	CUSTO UNIT (R\$)	TOTAL
Apostila 1	4	5,00	20,00
Apostila 2	4	2,50	10,00
Apostila 3	4	2,50	10,00
Apostila 4	4	2,50	10,00
TOTAL GERAL	16		50,00

**Fonte:** Elaborado pela autora.

Uma sugestão no plano, que, após a realização dos treinamentos e reciclagem as apostilas retornassem ao departamento de Recursos Humanos do hotel para futura utilização nos próximos treinamentos.

**RESULTADOS:**

Como já citado anteriormente durante o desenvolvimento do estágio foram detectados diversos pontos críticos considerados pontos chaves para o desenvolvimento do material técnico/didático, conseqüentemente proposto correção com a aplicação do



treinamento e da reciclagem específica para os colaboradores dos setores cozinha e restaurante do departamento de A&B.

Mediante o exposto, a proposta do Plano de ação direcionou a um Treinamento e uma Reciclagem para otimizar atividades nos setores, baseando-se em duas grandes propostas:

- Primeira proposta: Treinamento sobre o tema central - Boas Práticas de manipulação de alimentos. Tema sugerido após detectar deficiência nos setores. A implantação agregar valor, melhor desempenho e rendimento aos colaboradores do departamento impactando diretamente na entrega do serviço de excelência, ao cliente final conforme mostra as atividades do quadro 1. As Boas Práticas envolve uma série de temas correlacionados à segurança do alimento e alimentar quando envolve o consumidor.
- Segunda proposta: implantação de um curso semestral de reciclagem. O Curso objetiva reavaliar o aprendizado e o desempenho das equipes de cozinha e de salão (restaurante) visando medir práticas diárias de conteúdos fundamentais e necessários, tais como, as boas práticas na manipulação de alimentos, atendimento ao cliente, etc. além de pontuar os conteúdos ministrados no treinamento, atividades estas, também apresentadas no quadro 1. Ressalto que o plano de ação do treinamento é o mesmo proposto pela reciclagem, porém com públicos diferentes.

Todo o material técnico/didático sendo produzido pelo hotel em forma de apostilas, uma para cada dupla e ao final retornaria ao RH contribuindo para os novos processos de treinamento (a cada equipe nova que entrava) e reciclagem (a cada seis meses) de acordo com indicação no plano de ação.

**Quadro 1** - Cronograma de atividades para o treinamento e a reciclagem.

TREINAMENTO PARA OS COLABORADORES DA COZINHA QUENTE E FRIA			
MÊS/ANO	DIA DO MÊS	HORÁRIOS	ATIVIDADES
12 /2019	3 a 6	10 às 11h 15 às 16h	Palestra sobre Boas Práticas de Manipulação de Alimentos. Algumas dinâmicas de fixação.
12/2019	9 e 10	10 às 11h 15 às 16h	Prática utilizando Fichas Técnicas na preparação dos alimentos. Controle de desperdício e perdas. Ambas para os operadores da produção.
12/2019	11	10 às 11h 15 às 16h	Palestra e prática: Administrando o tempo: preparo e entrega do alimento com uma boa apresentação.
12/2019	12	10 às 11h 15 às 16h	Dinâmicas de Entrosamento e colaboração entre as equipes.



TREINAMENTO PARA O RESTAURANTE			
MÊS/ANO	DIA DO MÊS	HORÁRIOS	ATIVIDADES
12/2019	3 a 6	11 às 12h 16 às 17h	Palestra: Excelência no atendimento: recepção, atendimento, satisfação e encantamento do cliente.
12/2019	9	11 às 12h 19 às 17h	Palestra: Básico sobre as Boas Práticas de Manipulação de Alimentos.
12/2019	10	11 às 12h 16 às 17h	Palestra: Apagando “incêndios” – clientes problemáticos. Como se portar diante do cliente?
12/2019	11	11 às 12h 16 às 17h	Dinâmicas de Entrosamento e colaboração entre as equipes.

**Fonte:** Elaborado pela autora.

O Plano de ação para o treinamento teve como público alvo os novos colaboradores ao serem admitidos na empresa e, a proposta para a reciclagem o público são os colaboradores efetivos da empresa. A reciclagem consiste em por em pauta assuntos pertinentes ao funcionamento mais eficaz da cozinha e do restaurante, abordando temas específicos aos setores e atendimento aos clientes. O treinamento aproxima os colaboradores, agregando novas experiências, ouvindo ideias e opiniões de forma equitativa, dando aos funcionários o sentimento de pertencimento e de parte integrante e essencial da empresa. Percebendo a importância distinta de cada função e que esta aprendizagem sirva para elevar o nível de acertos no departamento de A&B.

O treinamento faz com que os colaboradores se sintam mais satisfeitos e motivados, interferindo diretamente no desempenho de suas tarefas (CHIAVENATO, 2004). Segundo Ávila; Stecca (2011, apud CALDAS e MARTINS, 2017, p.146), a empresa deve oferecer ao colaborador/funcionário, meios para que este desempenhe bem suas tarefas, principalmente aos recém-contratados.

O Plano de ação, de iniciativa com base na vivência de observação, apresentado aos gestores responsáveis, aprovado, e com grande viabilidade de execução chegou ao conhecimento destes no início de setembro de 2019. Dessa forma, não houve a oportunidade de verificar, se de fato se concretizou o treinamento e a reciclagem em função do encerramento do contrato de estágio ao final do respectivo mês. Em função da crise mundial na economia provocada pandemia pelo Coronavírus Covid-19 o hotel encerrou suas contratações por estagiários e também fez demissões de colaboradores dos setores do restaurante e da cozinha. Mediante o fato, fui informada que o plano de ação não chegou a ser implantado em função dessa crise e também porque a responsável técnica (nutricionista) estava em licença maternidade por seis meses desde setembro de



2019, com previsão de retorno para fevereiro de 2020, um mês antes das demissões. O setor de RH estava no aguardo do retorno desta para que liderasse o treinamento juntamente com o chefe de cozinha e o maître de salão, assumindo a responsabilidade por ambos os processos indicados no plano de ação.

A proposta do plano de ação gerou duas ferramentas (treinamento e reciclagem), advinda da vivência por uma estagiária, creio que esta atende ao requisito Interdisciplinaridade/Intersetorialidade, pois as novas experiências contribuem para articular novos saberes e reciclam outros já esquecidos aprimorando conhecimentos, conseqüentemente interagindo diferentes setores, também contribuindo no enriquecimento da relação interpessoal. Vejo que a autogestão valorizada pela experiência realizada pelo público alvo interessado estimula a autonomia, a administração dos seus processos e recursos e a tomada de decisão tem relevância pela demanda na busca pelo estágio neste empreendimento sendo esse quesito socializado entre os pares interessados.

### **IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES:**

Durante a graduação, na universidade, através dos conteúdos das disciplinas, há o contato com a teoria e sua aplicação nas atividades exercidas em aula. De grande valia são as oportunidades enriquecedoras das viagens e visitas técnicas (visitas aos meios de hospedagem dos mais diversos, para vivenciar como é a atuação no mercado de trabalho hoteleiro) proporcionadas pelos educadores da UFRRJ. Reitero que, configuram-se em experiências enriquecedoras e produtivas. Entretanto, por vezes não atrelamos o conteúdo didático à sua serventia, e não conseguimos divisar realmente o que é o funcionamento de um empreendimento hoteleiro de modo parcial (departamental) ou em sua totalidade. Sendo assim, o estágio é essencial para o aprimoramento e aperfeiçoamento de conhecimentos técnicos adquiridos durante a graduação. A partir do estágio, adquiri uma visão mais acurada das peculiaridades do exercício da função e atividades diárias na rotina de trabalho no empreendimento hoteleiro. As situações inesperadas, o exercício da função sob pressão devido o ritmo acelerado de trabalho, o atendimento a mais diversificada clientela, o trabalhar em equipe com colaboradores de



diferentes personalidades, conhecimentos e vivências foi um desafio, mas, para além, uma grande oportunidade de vivenciar na prática o dia a dia de um meio de hospedagem, o que possibilitou adquirir experiências primordiais para o futuro no mercado de trabalho ou mesmo vir a fazer parte da Academia possuindo uma visão mais holística. Dimensionar o quão necessário é o estágio supervisionado para a formação do cidadão enquanto aluno e futuro profissional, tarefa quase impossível. Conclui-se, que o cumprimento do estágio, aliado aos conhecimentos adquiridos representam uma bagagem de valor inestimável e passível de vir a alavancar o futuro e sucesso profissional. Sentimento de gratidão aos mestres pelo privilégio de aprender com eles, ao ponto de por em prática os conhecimentos adquiridos e deixar um pouco dos saberes no meio de hospedagem que pratica a hospitalidade ao receber os estagiários. O fato de saber que a proposta do plano de ação de um treinamento e reciclagem é mais uma ferramenta de inovação, que foi recebida com carinho em função de um bom desempenho por uma estagiária é muito motivador e com certeza vai gerar *feedback* para o empreendimento trazendo mais hóspedes seja ele turistas ou outro público, o importante é o custo benefício que a nova ferramenta proporciona.

#### REFERÊNCIAS:

- AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DO TURISMO. Ministério do Turismo. **Mapa do turismo do Rio de Janeiro cresce e estado tem 89 municípios com potencial turístico**. 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/assuntos/8154-mapa-do-turismo-do-rio-de-janeiro-cresce-e-estado-tem-89-munic%C3%ADpios-com-potencial-tur%C3%ADstico.html>. Acesso em 20.jul.2020.
- ALMEIDA, Maria I.; PIMENTA, Selma G. Estágios supervisionados na formação docente. São Paulo: Cortez, 2014. 73 p.
- BECKER, Gary. **Capital humano**: uma análise teórica e empírica com referência especial à educação. 3. ed. Nova York: Columbia University Press, 1994.
- CALDAS, J. N.; MARTINS, C.M.M.A. Gestão de Pessoas no Setor Hoteleiro: um Estudo de Caso. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, v.9, n.4, p.147 – 163. Set./dez. 2017. Disponível em: [www.periodicos.unir.br/index.php/rara/article/download](http://www.periodicos.unir.br/index.php/rara/article/download). Acesso em: 05 nov. 2019.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 2. ed. 4ª Reimpressão. Campus. Rio de Janeiro: 2004. 334 p.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. 211 p.
- SELLTIZ, Claire; JAHODA, Marie; DEUTSCH, Morton & COOK, Stuart W. **Métodos de Pesquisas nas relações sociais**. São Paulo: Herder, 1974.