

RELATO DE EXPERIÊNCIA DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO NO HOTELARIA X: UMA RELAÇÃO ENTRE A TEORIA E A PRÁTICA

RESUMO ESTRUTURADO: O presente relato de experiência ocorreu durante o período de estágio supervisionado obrigatório do curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná - Unioeste. Além de possibilitar o conhecimento e a reflexão sobre os anos de aprendizado dentro do curso, o objetivo é estudar os diversos desafios que essa experiência proporciona ao estagiário do 3º ano de hotelaria do período letivo, apresentando para alguns o primeiro contato com o mercado de trabalho hoteleiro. As perguntas a serem respondidas neste relato são: A teoria estudada em sala de aula auxilia na compreensão da prática do estágio supervisionado? Qual a importância da interação entre a universidade e os meios de hospedagem para os estudantes? O relato está pautado de acordo com o relatório escrito, e através da vivência no meio de hospedagem escolhido pelo acadêmico estagiário no 3º ano, contando as implicações e descobrimentos relevantes para área, e por fim, acadêmico do período estagiado. O trabalho tem como metodologia a pesquisa exploratória e descritiva, e utilizou-se das seguintes técnicas de coleta de dados: diário de estágio, observação estruturada, e documentação. Como resultado o trabalho demonstra que período de estágio é crucial para o profissional, pois proporciona experiência para o mercado de trabalho, sana as curiosidades do aluno, proporcionando interrelações profissionais e novas oportunidades de emprego.

Palavras-chave: Hotelaria, Estágio supervisionado; Teoria-prática; Meio de Hospedagem X; Foz do Iguaçu.

INTRODUÇÃO

Neste relato de experiência, são apresentadas as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado, e essas experiências adquiridas durante o período de estágio que foi realizado no ano de 2021 em um meio de hospedagem localizado no município de Foz do Iguaçu, com duração de aproximadamente três meses, sendo de junho a setembro de 2021, a fim de completar uma carga horária obrigatória de 340 horas estagiadas, exigida na grade curricular do curso de Bacharelado em Hotelaria pela Unioeste (Universidade Estadual do Oeste do Paraná).

Além de ser um dos pré-requisitos para conclusão do curso, o estágio supervisionado também serviu para pôr em prática o aprendizado teórico dos conteúdos ensinados em sala de aula, dando a oportunidade da estagiária de conhecer os conceitos teóricos em seus exercícios profissionais, a atividade também tem o intuito de auxiliar o aluno em relação ao curso escolhido e conhecer as áreas dos meios de hospedagens, devido a oportunidade de vivenciar o dia a dia no meio de hospedagem X¹.

Para Bianchi, Alvarenga e Bianchi (2004, p. 1):

¹ Para preservar o nome do meio de hospedagem onde foi realizado o estágio supervisionado, será chamado de meio de hospedagem X.

O estágio é conhecido como um trabalho exercido por uma pessoa em uma determinada empresa por um determinado tempo, pautando-se em um contrato firmado pelas partes no qual são estabelecidos os serviços que a contratada deve prestar. [...]. Entretanto, o Estágio Curricular Supervisionado tem abrangência muito maior, pois comprometem-se com o relacionamento escola/empresa; é parte integrante das grades curriculares; e envolve conteúdos que devem não somente interessar às empresas como também servir de complemento ou prática às disciplinas específicas dos cursos.

O objetivo geral deste relato de experiência é compreender a prática do estágio supervisionado com a teoria estudada no curso de Bacharelado em Hotelaria, comparando os conhecimentos adquiridos no decorrer da formação acadêmica com a realidade organizacional. E ainda como objetivos específicos: identificar os métodos adotados pelos setores estagiados da organização; conhecer o dia a dia da governança e da recepção da área de hospedagem, desenvolvendo práticas como fazer *check-in*, *checkout*, liberar suítes, vendê-las; aprender com a rotina dos bares, restaurantes, cozinha e confeitaria da área de alimentos e bebidas, atendendo, auxiliando e preparando o que foi solicitado; por último, entender o funcionamento e organização do DHO (Desenvolvimento Humano e Organizacional) da área administrativa.

No decorrer do relato de experiência será exposto os conhecimentos e as oportunidades que o estágio proporcionou para a autora do relatório por meio do problema e da justificativa, a pesquisa e as técnicas para desenvolver o relato e pôr fim, os resultados onde é demonstrado a aprendizagem do estágio supervisionado e sua relação com a teoria aprendida em sala de aula.

PROBLEMÁTICA E RELEVÂNCIA

Primeiramente, tem a necessidade de responder este questionamento: a teoria estudada em sala de aula auxilia na compreensão da prática do estágio supervisionado? Qual a importância da interação entre a universidade e os meios de hospedagem para os estudantes?

Justifica-se o estágio supervisionado, pois neste período de estágio fez com que a aluna tenha a oportunidade de aplicar os seus conhecimentos e aprimorar suas habilidades em âmbito profissional, trazendo à tona os conhecimentos teóricos científicos, adquiridos em sala de aula. Com isso, o aprendizado obtido prova seu valor proporcionando o crescimento profissional do acadêmico, assim como as práticas no estágio são importantes

na vida de um aluno, uma vez o concede oportunidade de vivenciar situações vistas até então por muitos apenas na teoria.

A interação entre a universidade e os meios de hospedagem proporciona abertura do mercado de trabalho aos acadêmicos e para alguns alunos é o primeiro contato com o meio de hospedagem. A universidade tem como objetivo a formação do acadêmico – teoria e prática. É importante o acesso aos meios de hospedagens para realização do estágio dos alunos onde aplicam a teoria na prática.

Os meios de hospedagem que se prontificam para a realização do estágio supervisionado prestam um auxílio as universidades e conseqüentemente na formação dos alunos para o mercado de trabalho. Desta forma, percebe-se a importância do estágio supervisionado para a desenvolvimento do aluno.

METODOLOGIA

O presente trabalho define-se como relato de experiência, onde a escolha do meio de hospedagem para realizar o estágio supervisionado foi por ser um meio de hospedagem de grande porte e ainda, um dos *resorts* do município de Foz do Iguaçu. As áreas do estágio foram pré-estabelecidas pela universidade, sendo elas: hospedagem, alimentos e bebidas e administração com o total de 340 horas, onde a estagiária desenvolveu em cada área uma média de 120 horas, no 2º semestre de 2021, completando aproximadamente 3 meses de estágio supervisionado.

Já com relação aos setores dentro das áreas que foram realizado o estágio, é necessário dizer que não foram definidas pela estagiária, e sim, o meio de hospedagem que determinou no cronograma o setor e qual a ordem a ser seguida. Ao final do estágio, realizou-se um relatório para descrição das atividades executadas, e em determinado período a avaliação do relatório foi realizada por uma banca avaliadora pré-estabelecida.

Ao decorrer, fez-se necessário o uso da pesquisa exploratória para estudar o meio de hospedagem X, como: desenvolvimento do meio de hospedagem, setores e funcionamento, e a pesquisa descritiva que explica o conjunto das causas abordadas na situação vivenciada no âmbito profissional do meio de hospedagem X relacionando ou não com a teoria estudada em sala de aula.

Utilizou-se das seguintes técnicas de coleta de dados: diário de estágio (diariamente a estagiária fazia anotações das tarefas realizadas nos meios de hospedagem), observação

estruturada (em cada setor observava técnicas, procedimentos, operacionalizações e relações interpessoais, e ainda, a percepção sobre a teoria), e documentação (documentos necessários para o funcionamento do meio de hospedagem em geral).

RESULTADOS

O estágio supervisionado no curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Estadual do Oeste do Paraná, é no 2º semestre do 3º ano letivo, onde o professor da disciplina de estágio supervisionado tem uma lista de meios de hospedagens conveniados à universidade. O aluno pode se pautar e ir buscar nesta lista o meio de hospedagem almejado para o estágio supervisionado, ou um outro lugar para realizar um novo convênio para o seu estágio.

O relato de estágio tem como objetivo descrever que a estagiária passou por 1 entrevista e assim sendo aceita no meio de hospedagem X. Além disso, faz-se necessário explicar que neste período a estagiária teve um supervisor técnico que acompanhou o estágio supervisionado. Para o Castelli (2006), uma empresa hoteleira pode ser conceituada como uma organização, que por meio de pagamento por dia, dispõe de unidades habitacionais para estadia de diferentes clientes.

O estágio supervisionado relatado ocorreu em um meio de hospedagem X considerado *resort*, denominado devido suas características na infraestrutura de lazer e entretenimento, trilha ecológica, águas termais, além dos serviços de estética e recreação. Em função desses serviços, os perfis dos hóspedes do empreendimento são turistas à lazer. Continua Castelli (2006), ainda ressalta que o ambiente amável, acolhedor, hospitaleiro de um *resort*, se faz um fator decisivo e atrativo para viajantes, na hora da escolha do local para se hospedar.

O trabalho relatado durou em média 3 meses, sendo de julho a setembro do ano de 2021, o período para conclusão do estágio supervisionado é no total de 340 horas estagiadas para realização do relatório.

Através da prática das atividades desenvolvidas durante o período do estágio, existe uma aprendizagem na formação da estagiária ao entrar em contato com aspectos técnicos e práticos das atividades do meio de hospedagem X, uma vez que ela percebeu a importância de saber sobre procedimentos, estrutura, organização e tantos outros quesitos

que formam um conjunto de ensinamento e aprendizado, assim proporcionando um olhar mais crítico quanto os procedimentos na prática.

Os próximos parágrafos apresentarão aprendizagens quanto as atividades exercidas durante o período de estágio realizado dentro das áreas de hospedagem, alimentos e bebidas e administração.

A área de hospedagem, está separado em dois setores: governança e recepção. Em relação ao setor de governança, a estagiária cita ter aprendido a polir os utensílios das suítes, a limpar espelhos e box do banheiro, aprimoramento a técnica de envelopamento de cama, montagem e higienização do sofá-cama, lavagem de banheiros, supervisão de andares nas suítes.

E por seguinte, no setor de recepção os aprendizados foram: realizar *check-in* (através de reservas e sem reservas chamado *walk-in*), *checkout*, ativação de pulseiras de consumo que também é a chave responsável pela abertura das suítes, técnica de inclusão dos documentos dos hóspedes na pasta, cadastro de cartão de crédito no sistema para cobrança de hospedagem, técnicas de atendimento em recepção.

Relacionado a observação da tecnologia no setor de recepção, o meio de hospedagem X disponibiliza uma pulseira no momento do check-in para o hóspede, essa pulseira funciona como chave de acesso a suíte, além de ser uma espécie de cartão de consumo, onde se armazena todos os produtos comprados pelo hóspede durante sua hospedagem. A pulseira é um instrumento carregado de tecnologia e inovação utilizada há alguns anos pelos meios de hospedagens. A tecnologia está presente na hotelaria em vários setores auxiliando no desenvolvimento do trabalho dos funcionários e até otimizando a experiência dos hóspedes.

Com relação a área de alimentos e bebidas, tem como conhecimentos técnicos adquiridos dentro da área, passando pelos respectivos setores: restaurante, bares, cozinha e confeitaria, adquiridas técnicas como: produção de CPDA (Centro de Produção de Alimentos), cortar legumes de maneira certa e rápida, lavagem de alimentos, etiquetar produtos, pesar alimentos, finalizar pratos, carregar e manusear bandejas nos bares e restaurante, dosar bebidas para coquetéis, polir os utensílios, fazer o *mise en place* do salão, e a servir os alimentos para os hóspedes.

Em relação aos aspectos positivos da área, foi destacado a tarefa de atendimento ao cliente sendo ele hóspede ou não, pois foi acompanhado o modo de preparo dos alimentos e compreendido pela estudante a importância dos detalhes em todo o processo,

desde a produção até o momento da entrega dos pratos; foi destacado o atendimento também, pois foi o que acrescentou uma interação da estudante com hóspedes. Dessa forma, a estagiária identificou diferentes necessidades e expectativa, entendendo o trabalho de um atendente.

Dentro da área de alimentos e bebidas, se destaca a organização dos procedimentos, no setor da cozinha tem o CPDA (Centro de Produção de Alimentos), procedimento adotado com objetivo de acelerar a entrega ao cliente, de preservar a qualidade do alimento, assim como padronizar as quantidades.

Um exemplo simples do CPDA, é uma porção de batatas, a empresa compra pacotes de 10 kg, porciona a mesma com porções de 350 gramas em pacotes separados, e congela, todas as vezes que for vendido uma porção de batatas, o peso e quantidade serão sempre iguais, o que não permite sobras, estragos e a entrega de um produto com qualidade e padronização.

Também tem a utilização da ficha técnica, essa ficha utilizada pelo restaurante para padronizar e permitir o controle de percas, sobras, aproveitamentos, rendimento, custos e lucro dos pratos, onde pode se identificar as quantidades e valores gastos por porção, e o rendimento desse prato. O empreendimento opta pelo uso da ficha técnica devido ao controle que ele consegue ter em relações de custos e padronização de quantidade e qualidade.

No período de estágio, houve participação na elaboração dos pratos, o que remeteu as disciplinas de alimentos e bebidas, quanto ao cuidado com a higiene na preparação, as contaminações que poderiam ocorrer dentro da cozinha em pleno funcionamento, a importância da apresentação e do sabor do prato preparado, e da organização dos talheres em uma preparação da mesa.

E por último a área da administração, o setor de DHO proporcionou conhecimentos técnicos como: processo de admissional, processo de rescisão contratual, organizações de eventos, métodos de entrevista, alimentação de planilhas, realização de processos seletivos, e organização de pastas de documentos.

Em relação aos aspectos positivos do setor, foi destacado o atendimento aos colaboradores onde permitiu o aprendizado da estagiária, em relação a conferência de folha ponto, recolhimento atestados, esclarecimento e informações, entrega de uniforme, entre outros serviços prestados.

Também foi destacado o processo de admissão, onde foi realizado atividades de contratações, agendamento de exames médicos para os funcionários da empresa, abertura de contas para novos colaboradores; acesso aos contatos por diferentes canais a fim de finalizar processos de admissão, e agendamento de entrevistas para contratações futuras.

O setor administrativo possibilitou planejar e executar os eventos como: Dia dos Pais; aniversário mensal dos funcionários; aniversário do meio de hospedagem; e outros. Pois, mesmo na pandemia, o local estagiado não parou com ações internas para os funcionários, com o intuito de promover acolhimento, lazer e descontração. Então a disciplina de planejamento e organização de eventos, cursado no primeiro ano de graduação, veio ao encontro da atividade desenvolvida, relembrando a teoria para elaborações dos eventos, destacando a estagiária no auxílio das atividades.

A matéria de comunicação empresarial se fez presente em todos os setores, pois é de grande valor o conhecimento para se portar dentro do meio corporativo. Desta forma, a disciplina de comunicação empresarial permeou por todos os dias estagiados.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E CONCLUSÕES

O período de estágio é crucial para o profissional, pois além de proporcionar experiência no ramo hoteleiro escolhido, sanar expectativa do aluno, também proporciona relações interpessoais e oportunidades de emprego.

O objetivo geral do presente relato de experiência comprova que as teorias estudadas em sala de aula e as práticas do ambiente de estágio, geram conhecimento profissional para o estagiário atuar nos setores dos meios de hospedagens. Percebe-se que o estágio supervisionado proporciona que o aluno se capacite ainda mais para o mercado de trabalho.

Foi identificado os métodos adotados pelos setores estagiados da organização onde a estagiária percebeu a importância e a funcionalidade desses para o andamento do meio de hospedagem X. Além disso ter conhecido o dia a dia da governança e da recepção da área de hospedagem, onde o desenvolvimento das práticas operacionais como fazer *check-in*, *checkout*, liberar suítes, vendê-las mostra a rotina e o entendimento organizacional desses setores da área de hospedagem. Em relação aos aspectos limitantes, constatou que não houve nenhum fator que necessitasse de registrar sobre a área.

Outro destaque está relacionado a área de alimentos e bebida, onde compreendeu a rotina dos bares, dos restaurantes, da cozinha e da confeitaria, visto então pela estagiária apenas na teoria. Esta área possibilitou realizar atendimento aos hóspedes e auxiliar e preparar os alimentos oferecidos pelos bares e restaurantes. Em relação aos aspectos limitantes dessa área, constatou que o restaurante é o setor que causa desconforto em relação a falta de separação de lixos orgânicos e recicláveis, e na cozinha e confeitaria a utilização inadequada do aparelho telefônico dentro do ambiente de trabalho

E por último, foram entendidos o funcionamento e a organização do setor de Desenvolvimento Humano e Organizacional da área administrativa, como o processo de seleção, admissão, contratação, demissão; recebimento de atestados; e os eventos para os funcionários internos principalmente na pandemia onde havia uma atenção maior com eles. Não foram observados aspectos limitantes dentro do setor administrativo.

Considera-se que não há necessidades de recomendações ou sugestões para o meio de hospedagem X, apenas agradecimento por ter aberto as portas para a estagiária da Unioeste, assim tendo a oportunidade do conhecimento e na formação do aluno que atuará no mercado de trabalho. O estágio no meio de hospedagem X despertou na estagiária: disposição, motivação e encantamento pela hotelaria. Também acredita-se ser necessário mencionar que ao final do estágio supervisionado foi ofertado uma vaga de emprego no meio de hospedagem X, proporcionando a estagiária uma colocação no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS:

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Orientação para estágio em turismo**: trabalhos, projetos e monografias. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004, 105 p.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.