

DESAFIOS DA CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA EM COZINHAS PROFISSIONAIS: Estudo de Caso em Hotel de Luxo no Interior Paulista

Rafael Limão Lopes de Almeida¹

Gabriel Furlan Coletti²

Resumo

Este estudo analisou a capacitação tecnológica dos colaboradores de um hotel-escola de luxo, com ênfase no uso de equipamentos digitais nas cozinhas profissionais. A partir da aplicação de questionários a funcionários operacionais, observou-se que, embora os equipamentos sejam reconhecidos como facilitadores do trabalho, muitos colaboradores relatam dificuldades em seu uso, o que está associado à falta de treinamentos adequados. A busca por capacitação externa é limitada por barreiras como tempo e custos, evidenciando a importância de treinamentos internos regulares, acessíveis e alinhados às reais demandas do setor. Os resultados apontam um descompasso entre o investimento em infraestrutura tecnológica e a qualificação da equipe, impactando a eficiência e a padronização dos serviços prestados. A originalidade do trabalho está na análise da capacitação tecnológica em um ambiente que une ensino e prática profissional, oferecendo subsídios para a implementação de estratégias de desenvolvimento contínuo e gestão de pessoas voltada à excelência no setor de hospitalidade.

Palavras-chave

Capacitação tecnológica; Hotelaria; Gastronomia; Treinamento profissional; Gestão de pessoas.

Introdução

A capacitação tecnológica consiste na aquisição de competências para o uso eficaz de tecnologias digitais no ambiente de trabalho, sendo um fator crucial para a eficiência operacional e a competitividade das organizações (Fleury, 2013). Ainda segundo o autor, a capacitação tecnológica facilita a empregabilidade e a inserção no mercado, tanto presencial como de forma digital, e facilita no aprendizado de novas áreas do conhecimento.

No setor de hotelaria e gastronomia, observa-se um investimento crescente em tecnologias e equipamentos modernos voltados à otimização de processos e à padronização da produção culinária. Contudo, a aquisição desses recursos não garante, por si só, seu uso eficaz. Para isso, é essencial a capacitação contínua da equipe técnica, garantindo que os colaboradores estejam aptos a operá-los corretamente. Segundo Milkovich (2000), a vantagem competitiva das empresas de serviço está diretamente relacionada à forma como administram seus recursos humanos, destacando-se a capacidade de formar e desenvolver equipes altamente qualificadas. De modo semelhante, Oliveira (2000) aponta que treinamentos sistemáticos são determinantes para o aprimoramento das habilidades técnicas dos colaboradores no setor hoteleiro.

¹ Graduado em Gastronomia pelo Centro Universitário Senac. Email: rafael.limão@usp.br

² Professor de graduação em Turismo e Negócios da Universidade Estadual do Paraná (UNESPAR). Doutor em Economia pela Universidade Estadual Paulista (UNESP). Email: gabriel.coletti@unespar.edu.br

Nesse contexto, o presente estudo investiga as dificuldades enfrentadas por funcionários da cozinha de um hotel de luxo localizado no interior do estado de São Paulo quanto ao uso de equipamentos tecnológicos. Busca-se compreender em que medida os treinamentos oferecidos pela instituição são eficazes na preparação desses profissionais, considerando a rotatividade funcional, o nível de escolaridade e a experiência prévia dos colaboradores. A pesquisa tem como base empírica um hotel que atua em parceria com uma instituição de ensino superior e técnico, reconhecida pela excelência na formação de profissionais de hotelaria e gastronomia. A elevada rotatividade de pessoal, em função do caráter formativo do hotel-escola, impõe desafios adicionais para a gestão do conhecimento e a continuidade da qualidade dos serviços prestados.

Metodologia

O objetivo geral desse trabalho é analisar as dificuldades de uso de equipamentos tecnológicos pelos funcionários da cozinha de um hotel de luxo e avaliar a efetividade dos treinamentos oferecidos, propondo melhorias a partir da correlação entre perfil profissional, tipo de equipamento e práticas de gestão.

Para o cumprimento da proposta, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso com abordagem mista, envolvendo dados quantitativos e qualitativos. O local de investigação é um hotel-escola de luxo situado no interior do estado de São Paulo. A população-alvo compreende os colaboradores da cozinha, abrangendo diferentes setores (cozinha quente, confeitaria, entre outros).

Os dados foram coletados entre fevereiro e maio de 2023, por meio de um questionário online elaborado na plataforma Google Forms. O instrumento foi composto por perguntas fechadas (múltipla escolha) e abertas, estruturadas em três blocos: características sociodemográficas, relação com os equipamentos e experiências com treinamentos.

A amostra foi não probabilística por conveniência, composta por 16 participantes. Todos os participantes assinaram termo de consentimento livre e esclarecido. A análise dos dados quantitativos foi realizada com base em distribuições percentuais. As respostas abertas foram submetidas à análise de conteúdo, com identificação de categorias temáticas emergentes.

Resultados e Discussões

Os dados coletados revelam um panorama complexo em relação à capacitação tecnológica dos funcionários da cozinha do hotel de luxo analisado. Embora o perfil dos colaboradores seja majoritariamente composto por jovens com nível educacional elevado,

observa-se que a elevada rotatividade e a ausência de políticas sistematizadas de treinamento comprometem o aproveitamento pleno dos recursos tecnológicos disponíveis. A presença massiva de equipamentos digitais nos setores da cozinha é reconhecida pelos funcionários como benéfica, entretanto, dificuldades no manuseio desses dispositivos ainda persistem, apontando para uma lacuna entre a infraestrutura tecnológica e a qualificação prática da equipe. Esse desalinhamento revela que, mesmo com um ambiente tecnologicamente equipado, a eficácia operacional depende de estratégias de capacitação contínua, alinhadas às reais necessidades dos profissionais e à dinâmica organizacional do hotel.

Perfil dos Entrevistados

Os dados revelam que a maioria dos colaboradores entrevistados são jovens entre 18 e 25 anos, com elevado nível de escolaridade — mais de 70% possuem ou estão cursando o ensino superior. Esse perfil, aliado ao fato de o hotel-escola estar vinculado a uma instituição de ensino reconhecida, sugere a existência de um ambiente potencialmente propício ao aprendizado e à incorporação de tecnologias. No entanto, a alta rotatividade, com metade dos respondentes atuando há menos de seis meses na instituição, impõe um desafio relevante à gestão de pessoas. A constante entrada de novos colaboradores demanda não apenas treinamentos iniciais de integração, mas também uma política institucionalizada de capacitação continuada. Como afirma Milkovich (2000), o sucesso das organizações está diretamente relacionado à maneira como administram seus recursos humanos, o que inclui a adaptação eficaz de novos profissionais ao ambiente de trabalho. Ignorar essa necessidade compromete o desempenho global da equipe e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados.

Relação com os Equipamentos

Outro ponto crítico evidenciado pela pesquisa é o contraste entre a percepção positiva dos equipamentos tecnológicos — 100% dos respondentes reconhecem que facilitam o trabalho — e a dificuldade concreta de utilizá-los, reportada por 75% dos participantes. Essa contradição expõe uma lacuna grave entre a aquisição dos recursos tecnológicos e a preparação efetiva para seu uso. Segundo Fleury (2013), a capacitação tecnológica não apenas potencializa a eficiência no ambiente de trabalho, mas também representa um vetor essencial de desenvolvimento profissional e empregabilidade. A dificuldade relatada por parcela significativa dos colaboradores pode estar relacionada à complexidade das interfaces dos equipamentos, mas também, e principalmente, à ausência de treinamento técnico-operacional adequado. O investimento em tecnologia sem a correspondente formação técnica do usuário transforma-se

em ônus, e não em diferencial competitivo. Conforme destaca Las Casas (1999), a tecnologia, quando dissociada da qualificação da mão de obra, compromete a produtividade e o padrão de qualidade.

Treinamentos Oferecidos

Os resultados ainda mostram que apenas 37,5% dos colaboradores participaram de treinamentos oferecidos pelo hotel, e, desses, apenas metade avaliou os treinamentos como adequados. Esses números são alarmantes, sobretudo considerando o contexto de um hotel-escola vinculado a uma instituição formadora. Além disso, 43,8% dos entrevistados afirmaram nunca terem sido consultados sobre suas dificuldades no uso dos equipamentos, o que demonstra a ausência de um diagnóstico sistemático por parte da gestão. Conforme argumenta Oliveira (2000), os treinamentos devem partir de um mapeamento real das competências e deficiências da equipe, com o intuito de promover ganhos concretos na performance profissional. A negligência em ouvir os colaboradores compromete não apenas a eficácia dos programas de capacitação, mas também a moral e o engajamento da equipe. Uma gestão eficaz, nesse sentido, precisa não só oferecer treinamentos com qualidade e regularidade, mas também envolver os profissionais no processo de definição dos conteúdos, respeitando suas vivências e necessidades reais.

Busca por Treinamentos Externos

No que diz respeito à busca por capacitação externa, os dados indicam uma baixa adesão: apenas 6,3% dos colaboradores conseguiram realizar cursos fora do ambiente do hotel. As principais barreiras identificadas foram a falta de tempo (43,8%) e os custos envolvidos (18,8%). Isso demonstra que, mesmo com uma base de trabalhadores jovens e em formação, as condições objetivas limitam a autonomia para buscar aprimoramento fora do ambiente organizacional. Assim, torna-se ainda mais evidente a responsabilidade institucional na promoção de treinamentos internos, acessíveis e adaptados à realidade dos colaboradores. A oferta de cursos online, com horários flexíveis e conteúdo prático, poderia atenuar as barreiras levantadas e contribuir para uma política de qualificação contínua. Essa medida vai ao encontro do que propõe Fleury (2013), ao enfatizar que a capacitação tecnológica deve ser estruturada como um processo permanente, dinâmico e adaptável às condições do trabalhador moderno, inclusive no modelo híbrido ou remoto.

Os resultados do estudo mostram que a qualificação tecnológica na gastronomia não pode se apoiar apenas na aquisição de equipamentos ou no nível de escolaridade dos

colaboradores, mas requer investimentos estruturados em treinamentos regulares, contextualizados e comunicados de forma eficaz entre os níveis operacionais e gerenciais. A falta de diálogo entre gestores e equipes, aliada à limitação de tempo e recursos para capacitações externas, reforça a necessidade de soluções pedagógicas internas e acessíveis. A implementação de programas de formação contínua, com uso de metodologias ativas e plataformas digitais, desponta como alternativa viável para suprir as lacunas formativas identificadas.

Considerações Finais

O presente estudo revela que, apesar da alta escolaridade dos colaboradores e da presença expressiva de tecnologias na cozinha, subsistem dificuldades na operação de equipamentos, especialmente em função da rotatividade e da falta de treinamentos eficazes. A ausência de um programa sistematizado de capacitação e a comunicação deficiente entre gestores e colaboradores limitam o aproveitamento do potencial tecnológico disponível. Recomenda-se a elaboração de um plano de treinamento continuado, baseado em levantamento de necessidades e com apoio de metodologias ativas, incluindo videoaulas e simulações.

A pesquisa apresenta limitações quanto ao tamanho da amostra e à delimitação a um único estabelecimento. Estudos futuros podem ampliar a investigação para diferentes tipos de empreendimentos e explorar as relações entre perfil profissional, cultura organizacional e inovação tecnológica na gastronomia.

Referências

- COLETTI, G. F. Qualificação profissional na gastronomia: o perfil dos trabalhadores em negócios de alimentação nos municípios de Joinville e Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil. **Revista Brasileira de Gastronomia**, v. 2, n. 2, p. 49-60, 2019.
- DAVIS, F. D. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 1989.
- FARIAS, J.; BORGES, D. Fatores que influenciam a aceitação de tecnologia: a percepção de gestores e funcionários em uma rede de restaurantes. Universidade de Brasília, 2012.
- FLEURY, A.; GALLINA, R. A capacitação tecnológica na empresa: a função da tecnologia industrial básica. **Gestão & Produção**, v. 20, n. 2, p. 405-418, 2013.
- KIMES, S. **The Role of Technology in Restaurants Revenue Management**. Cornell University, 2008.
- LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos**. São Paulo: Atlas, 1999.
- MILKOVICH, G. T. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. São Paulo: Atlas, 2000.
- REBOUÇAS, A. M. S. Programa de treinamento na área de hotelaria: um estudo de caso no Thermas Hotel e Resort em Mossoró/RN. **Revista Colóquio**, v. 4, n. 1, 2022.