

CONIC SEMESP

15º Congresso Nacional de Iniciação Científica

TÍTULO: O GESTOR DO CAPITAL HUMANO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

CATEGORIA: EM ANDAMENTO

ÁREA: CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

SUBÁREA: CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUIÇÃO: UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

AUTOR(ES): GABRIELE BARBIERI PINAFFI

ORIENTADOR(ES): SILVANA MELLO FURTADO

Realização:



Apoio:



1. Resumo

Este trabalho de iniciação científica consiste em apresentar o profissional graduado em hotelaria como gestor do capital humano das organizações prestadoras de serviços de meios de hospedagem, excluindo o paradigma de que somente os profissionais formados nos cursos de recursos humanos e psicologia possam atuar nessa atividade. Para tal, será utilizada a relação entre estudos da hospitalidade e a nova geração de líderes do mercado de trabalho, com foco em desenvolver a inteligência emocional de cada colaborador da empresa e posicioná-los estrategicamente diante das oportunidades internas, sabendo também lidar com as situações externas, tendo foco nas oportunidades e ameaças apresentadas no mercado. Deste modo, são garantidas a eficiência e a eficácia de todos os funcionários, em suas tarefas, tornando maiores as possibilidades de atingir os resultados esperados. Dentro desse contexto, trabalhar o campo da prática social vinculado ao curso de hotelaria, a hospitalidade, impedindo que tal bacharelado, atrelado à área de humanidades, torne-se apenas mais uma das especializações da administração.

2. Introdução

Um dos focos do curso de graduação de gestão de meios de hospedagem é a formação, a capacitação e o desenvolvimento do estudante de hotelaria como profissional e, as matérias relacionadas a esse objetivo abordam a relação entre competências, habilidades e atitudes dos colaboradores de uma empresa que presta serviços hoteleiros.

Tendo isso em mente, é possível desenvolver o profissional graduado ou egresso em hotelaria, para que seja o gestor estratégico do capital humano da organização, observando sua capacidade de reconhecer como cada funcionário deve ser posicionado internamente (de acordo com suas competências, habilidades e atitudes), formando uma equipe altamente capaz de auxiliar a obtenção de êxito, atingindo os objetivos estabelecidos e esperados pela instituição.

3. Objetivos

Esse projeto tem como objetivo apresentar o profissional graduado em hotelaria como um dos mais indicados para prestar serviços de gestão do capital humano em um empreendimento de meio de hospedagem.

4. Metodologia

O trabalho em desenvolvimento tem como metodologia a pesquisa da relação entre gestores de capital humano de organizações e os profissionais hoteleiros, especialistas em hospitalidade.

O foco é a leitura de obras publicadas a respeito de recursos humanos, hospitalidade, inteligência emocional e gestão de pessoas, podendo, também, apresentar resultados e conclusões baseadas em artigos, pesquisas através de *benchmarking* e outras fontes a serem citadas ao final do desenvolvimento do projeto.

5. Desenvolvimento

Com base nos estudos relacionados ao desenvolvimento do profissional hoteleiro como gestor de pessoas, em uma instituição prestadora de serviços de meios de hospedagem, pode-se apresentar um profissional graduado em hotelaria como potencial gestor de pessoas de tal organização.

Considerando seus conhecimentos nas áreas de recursos humanos, hospitalidade e gestão de empreendimento hoteleiro, esse colaborador tem a competência e as habilidades necessárias para compreender quais são os funcionários mais adequados para preencher cada oportunidade de emprego, tratando-se de conhecimentos técnicos vinculados aos meios de hospedagem, e, além disso, relacionar tais competências e habilidades, com a capacidade de autogestão da inteligência emocional de cada colaborador em questão, posicionando-os de forma estratégica em todos os níveis de hierarquia dentro da organização, proporcionando maiores possibilidades de criar uma equipe altamente capaz de desempenhar, com eficiência e eficácia, os trabalhos que garantirão o atingimento de resultados esperados pela companhia.

Assim sendo, pode-se considerar mais adequado que o gestor do capital humano do empreendimento hoteleiro não seja aquele formado em recursos humanos, e sim o próprio graduado em hotelaria, que, além do conhecimento técnico especializado na área, têm como base de conhecimentos a gestão de pessoas, podendo esse, especializar-se na área (cursando pós-graduação relacionada) e sendo capaz de garantir a formação de uma equipe focada, motivada e especializada na realização de resultados em meios de hospedagem.

6. Resultados Preliminares

O resultado preliminar apresentado é: o profissional graduado em hotelaria é o mais indicado para ser o gestor do capital humano de um empreendimento hoteleiro, ou seja, não é necessário que o profissional alocado no setor de recursos humanos, focado em desenvolvimento organizacional da instituição prestadora de serviços de meios de hospedagem, seja um graduado no curso de RH (recursos humanos), ou, de Psicologia, como se pode observar no mercado.

7. Fontes Consultadas

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2ª edição revista, 2005; 3ª reimpressão, 2011.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11ª edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SNELL E BOHLANDER. **Administração de Recursos Humanos**.