

Walmir Güntzel⁴

A hospitalidade em recursos humanos

RESUMO

Hospitalidade. Conforme dicionário: Ato de hospedar: qualidade de hospitaleiro. Hospitaleiro é aquele que da hospedagem por bondade ou caridade: que acolhe com satisfação os hóspedes. Então, qual a relação que a hospitalidade tem com a área de gestão de recursos humanos? Muitas, a gestão de recursos humanos é trabalhar bem as pessoas, ou seja, prover, aplicar, treinar, desenvolver, manter e por fim monitorar toda sua gente nas organizações. Ao pesquisar sobre hospitalidade, estuda-se, em primeira instância, o comportamento humano, seja por meio da busca do entendimento das necessidades da relação entre duas pessoas, ou, através da observação das expectativas dos profissionais e dificuldades encontradas para atuar no mercado. A natureza multidisciplinar do estudo da hospitalidade sugere ampla relação com outras áreas do conhecimento e a integração com outros conceitos, além de abranger diversos aspectos de aproximação com o mercado de trabalho. Neste artigo, pretende-se abordar as tendências dos estudos científicos atuais sobre a hospitalidade e a relação com a gestão de recursos humanos, procurando refletir sobre a sua legitimidade e formas possíveis de integração com as empresas de hotelaria. Acredita-se que este mergulho no universo teórico da hospitalidade possa contribuir para a construção de propostas alternativas à ênfase operacional que caracteriza a necessidade da hospitalidade em nossas organizações.

Palavras-chave: *Hospitalidade, Recursos Humanos e Comportamento.*

ABSTRACT

Hospitality. Dictionary as: the act of hosting: quality of hospitality. Hospitality is one that's hosting of kindness or charity that welcomes guests. So what's the relationship we have with the hospitality area of human resource management? Many of the human resource management is working fine people, or provide, implement, train, develop, maintain and finally monitoring all its people in organizations. Considering the question of hospitality in its multiple meanings and as one of its manifestations in society today, this article seeks to relate to aspects of human resource management in hospitality, as a fundamental value in the relationship of individuals in organizations, with the assumptions of most contemporary Institutions about the hospitality To discuss the trends of current scientific studies on the hospitality and related human resource management, seeking to reflect on its legitimacy and possible ways to integrate with the hospitality businesses. It is believed that this dip in the theoretical universe of hospitality may contribute to the construction of alternative proposals to the operational focus that characterizes the need for hospitality in our organizations.

Keywords: Hospitality, Human Resources and Behavior.

INTRODUÇÃO

Esse artigo procura demonstrar que a ênfase dada aos aspectos operacional e financeiro com que as organizações sempre atuaram de forma mais acentuada, apresenta fraquezas que podem vir a se refletir em todo

⁴ **Walmir Güntzel** é administrador, Mestre pela Universidade de Ciências Empresarias e Sociais da Argentina e coordenador/professor do curso de Administração FAE/Sapucaia do Sul. Professor das faculdades: Faccat/Itapecuru; astelli/Canela e Faccac/Camaquã. E-mail: walmir.admin@gmail.com

o seu desempenho, na medida em que não se está qualificando de forma adequada os recursos humanos necessários para dar suporte ao avanço e aprimoramento da atividade. O próprio histórico traçado da concepção e evolução da área de gestão de recursos humanos atualmente existente, permite perceber que essa ênfase que inclusive tem origem no desenvolvimento hoteleiro, hoje já não cabe mais. As organizações, de modo geral, precisam focar, sim, é na sua gente, aquela que toca os processos e todos os setores da empresa.

É importante ressaltar que, do simples qualificar para realização da tarefa, o conceito de treinamento e desenvolvimento deve contemplar atributos que possibilitem às pessoas aprofundarem seus conhecimentos dentro de uma organização também voltada e aberta ao conhecimento. A esse respeito Kanaane (Apud Macedo, 2001, p. 63) observa:

Diante desse panorama, o potencial humano poderá contribuir de forma incalculável, a partir do momento em que compreender que o conhecimento é uma riqueza pessoal e um recurso importantíssimo quando compartilhado e democratizado na organização. Transformar dados em informações, informações em conhecimentos e conhecimentos em planos de ação e, conseqüentemente, em resultados pessoais, coletivos, comerciais e financeiros certamente coloca o potencial humano como principal agente facilitador na eficácia organizacional, com conseqüentes ganhos para si mesmo, à equipe de trabalho, à comunidade e ao cenário nacional e internacional mais amplo.

Observa-se também que as mudanças ocorridas na formação profissional, na área de gestão de pessoas, sempre estiveram diretamente relacionadas às transformações econômicas, políticas e sociais ocorridas na década de 1970. A reestruturação produtiva da época produziu mudanças profundas nas atividades industriais e nas atividades de serviços, determinando uma nova configuração do trabalho e da qualificação profissional, condicionando o modelo de educação então concebido.

As mudanças ligadas ao advento das novas tecnologias que alteraram a dinâmica do capitalismo, afetando as formas de trabalho e produção, fizeram com que a força física do homem, antes empregada em grande escala para a produção, fosse sendo substituída por máquinas e equipamentos, o que provocou uma verdadeira revolução na economia, agilizando a produção que alcançou níveis jamais vistos até então. Esse processo de incorporação mais intenso (rápido) do progresso técnico nas organizações, mediante a adoção das novas tecnologias, tem como consequência importante a necessidade de uma readequação da formação profissional na área de serviços. É neste momento que entra a necessidade de se ter uma área de gestão de recursos humanos adequada e competente.

No Brasil, tal preocupação em adequar os conceitos e sub-sistemas de recursos humanos, a partir da reestruturação das organizações, foram sendo redefinidas através da discussão ampla de especialistas da área. Mesmo que, ainda de forma empírica, construíram-se análises e dados estatísticos mundiais favoráveis à essa demanda, a necessidade de gente boa e competente para o trabalho.

Frente a todos esses apontamentos do desenvolvimento profissional na área de serviços, emergiu do mundo empresarial e educacional uma terminologia dotada de novo conceito, o de competências. O principal objetivo da abordagem das competências na educação foi o de estabelecer uma relação desenvolvimentista, em que os acadêmicos pudessem analisar, decidir, planejar, expor suas ideias e ouvir os outros. Em outras palavras, uma abordagem da educação que visa preparar cidadãos para uma participação ativa na sociedade em que vivem. De nada adianta, porém, a competência, se não houver hospitalidade.

O perfil de formação acadêmica dos cursos de administração ainda não atende totalmente às expectativas dos empregadores em relação à hospitalidade. Existe uma carência muito grande nessa área. Há uma ênfase demasiada na instrumentalização dos acadêmicos, condicionando-os a respostas padronizadas para as

necessidades do mercado e fechando as portas para a reflexão e busca de suas próprias soluções. Isso compromete a possibilidade de inovação que é primordial para a vitalidade do setor.

Conceitos como os de cidadania, de ética e hospitalidade ainda são pouco contemplados nos currículos. As questões comportamentais são também não são desenvolvidas com tanta ênfase.

Há um descompasso entre o cotidiano da vida em um hotel e a sala de aula. Essa situação é preocupante para um professor da área. Os curso de Administração deveriam ter em sua grade curricular a hospitalidade como um fator de diferencial para o mercado, fazendo com que os acadêmicos tenham consciência da necessidade da hospitalidade não só como disciplina, mas como diferencial de colocação no mercado de trabalho.

De qualquer forma, as propostas acadêmicas dos cursos de Administração no Brasil estabelecem uma relação direta com a dinâmica do mundo contemporâneo e tem provocado um sensível aumento nas discussões acerca do papel da educação da hospitalidade. Será na mudança de atitude, não no discurso, por parte das IES, que o acadêmico poderá ser verdadeiramente estimulado ao desenvolvimento de suas potencialidades, para que ele possa não só atender aos requisitos do mercado de trabalho, mas também ter maior consciência de seu papel social.

O que se espera do profissional de administração é a consciência da cidadania e a manifestação de sólidos princípios éticos em sua atuação no mercado. E as IES nos seus cursos de administração devem garantir ao acadêmico uma formação mais humanista que o habilite a compreender o meio social em que está inserido. Além disso uma formação técnica específica calcada na gestão de recursos humanos, torná-lo-á um profissional para desenvolver competências para implantar soluções inovadoras e criativas, com capacidade crítica e reflexiva.

Há necessidade de se pensar e criticar o processo educacional não somente como profissionalização ou negócio, mas como algo que apresente um significado para o desenvolvimento. A diferença está no tratamento dado às pessoas no ambiente mercadológico. Concorda-se com Dencker (2004, p.6), na sua posição sobre as necessidades humanas de acolhimento: “Quando se ensina para o turismo e a hospitalidade é preciso considerar que os seres humanos precisam uns dos outros para sobreviver e esta necessidade do outro implica em uma abertura ao acolhimento, à convivência, à troca”.

Pensar em hospitalidade é pensar em perceber a necessidade das pessoas de acolhimento, de ser bem recebido e de se estabelecer relações sócio afetivas. O atendimento dessas necessidades não podem ser realizadas de forma estritamente comercial. Exigem envolvimento maior, além das relações de mercado e que se fundamentam na criação de vínculos sociais. Para isso, “o elemento humano é fator essencial, o que não permite separar o valor de troca de valor do vínculo”. (DENCKER, 2004, p.7).

Não se pretende aqui oferecer respostas nem receitas prontas, mas sim instigar as organizações que tem nos seus recursos humanos as funções que englobam a hospitalidade, para que investiguem, criem e implantem as propostas que sejam por elas consideradas como mais adequadas para que o aprendizado como um todo possa vir a ter a qualidade necessária e desejada.

Essa qualidade da sua gente só será percebida como realidade quando houver uma integração dos princípios de hospitalidade ao longo de todo o processo de formação profissional permitido que as Faculdades de Administração, sociedade, empresas, e organizações em geral se integrem em um processo harmônico onde haja abertura para incorporar a diversidade e permitir a criatividade e inovação de uma perspectiva de longo prazo.

HOSPITALIDADE E ADMINISTRAÇÃO: GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

A hospitalidade, enquanto campo de estudo acadêmico é bastante recente. O termo usado por vários estudiosos descreve a hospitalidade como o estudo de atividades de hotelaria. Outros preferem ampliar o leque de definições e explorar a hospitalidade como atos de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas.

Para qualquer estudo sobre hospitalidade, deve-se levar em conta a afirmação de Grinover (2002, p.26), onde:

(...) o conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isso implica a necessidade de recorrer a análises de caráter histórico, epistemológico e empírico das ações que são empreendidas na área da hospitalidade.

Tomar a hospitalidade como perspectiva teórica poderia trazer ganhos de ordem variada para todos os campos correlatos da hotelaria e da restauração, permitindo a construção de um campo de observação e de estudo do comportamento humano mais amplo. O desafio seria de repensar temas já estudados por assuntos afins e, preliminarmente, definir uma meta objetiva: a delimitação do campo da área de gestão de recursos humanos aplicadas à hospitalidade.

Acompanhando estas definições e conceituações, talvez o mais importante para se entender a hospitalidade seja perceber que se trata de um fenômeno associado à moral humana, à ética e à solidariedade que deve existir na relação de dois ou mais protagonistas que interagem ao buscar o “calor humano”.

O importante é que a noção de hospitalidade nos leva a concluir que é preciso criar um vínculo humano de maneira incondicional, de forma a valorizar o bem-estar tanto do anfitrião quanto do hóspede.

A hospitalidade é um conceito tão antigo quanto às formas mais remotas de atividade social, tanto no Ocidente como no Oriente. Considerada como um atributo de pessoas e de espaços, a hospitalidade era praticada por meio de acolhimento aos acadêmicos, por um grande número de ordens religiosas, desde os primeiros beneditinos da igreja católica, na Idade Média, que forneciam alojamentos, alimentação e proteção, através dos conventos, abadias e confrarias de apoio e dos mosteiros (WALKER, 2002).

Todavia, pensar sobre a hospitalidade pode essencialmente sugerir uma tendência aos valores humanos intrínsecos. Dirigindo um olhar para as reflexões fenomenológicas dos princípios da experiência humana, com a dádiva, que apesar de ser característica encontrada de forma mais evidente nas sociedades primitivas, é tão moderna e contemporânea, na medida em que todas as relações sociais e comerciais pressupõe reciprocidade e confiança legítimas e primárias, em sua totalidade.

A HOSPITALIDADE E O MERCADO DE TRABALHO

O fato de agregar uma gama muito ampla de atividades, muitas delas derivadas do setor produtivo, faz com que a característica predominante do setor de serviços seja a heterogeneidade. Tal característica transcende o aspecto relativo ao número e variação das atividades, aplicando-se também ao modo como elas surgem e interagem com as atividades pertinentes aos demais setores, não só do ponto de vista econômico, mas também do ponto de vista social e cultural.

Vale observar que as tendências de crescimento dos serviços já eram observadas por volta da década de 30, nos países de capitalismo avançado, mas desde os anos 70, elas se tornaram mais evidentes, provocando o aumento do número de estudos empíricos que buscam explicar o fenômeno.

Acompanhando essa evolução as IES nos seus cursos de administração, a sociedade e o mundo do trabalho passaram a demandar profissionais, não mais especializados no desempenho de funções específicas

apenas, mas profissionais com habilidades multifuncionais, com capacidade de participar e interagir com seus pares, de forma produtiva, de modo a enfrentar e solucionar os problemas do cotidiano, de forma ágil e criativa. Isso exige uma formação de seres humanos com visão holística, ecologicamente responsáveis, capazes de inovar, acompanhar e implementar mudanças, e que estejam permanentemente comprometidos com valores e ações relacionados à cidadania e à responsabilidade social.

Portanto, a oportunidade de trabalho, que pode ser resumida na empregabilidade potencial do administrador é a somatória de capacitação, relacionamento e mercado. Se pudéssemos atribuir peso a cada uma dessas três vertentes, certamente o mercado tenderia a ser um pouco mais importante do que as duas outras no momento atual. Isso porque é o mercado que dita as normas de absorção de mão-de-obra. Quanto mais competitivo maior é a capacidade de sobreviver a uma ampla estratégia de mercado.

Portanto, é cada vez mais evidente que o capital humano envolvido nesse processo constitui a chave do sucesso. A maior ou menor qualidade na prestação do serviço condiciona o resultado final à satisfação do cliente e ao bom funcionamento da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo procurou demonstrar que a hospitalidade está diretamente ligada à Gestão de Recursos Humanos e que efetivamente uma necessita da outra, sem hospitalidade não há gestão de recursos humanos e vice-versa. Isto sugere que a gestão de recursos humanos, deve sempre contemplar conceitos de hospitalidade num universo sócio-antropológico correlatos à solidariedade humana, buscando formar pessoas capazes de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e mais humana, pois apenas sobre bases sólidas é possível que os negócios, de qualquer natureza, venham a se desenvolver harmônica e contínua em benefícios de todos. Os cursos de Administração no Brasil precisam ter este novo olhar na construção de seus projetos pedagógicos para através destes contribuírem e tornarem seus egressos um diferencial de mercado e verdadeiros homens de recursos humanos.

REFERÊNCIAS

- CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Educação para o lazer**. São Paulo: Moderna, 1998.
- _____. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In DIAS, Célia Maria de. (Org.) **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.
- CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hotelaria**. São Paulo: Saraiva: 2006.
- _____. **Hospitalidade Na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva: 2009.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa Empírica em Ciências Humanas com ênfase em Comunicação**. São Paulo: Futura, 1988.
- _____. **Metodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 2001.
- _____. e BUENO, Marielys Siqueira (Orgs.) **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- _____. (Coord.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- WALKER, John. **Introdução à hospitalidade**. Barueri, SP: Manole, 2002.