

EXPERIENCIAS DE ENSINO NO SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA NA CIDADE DE PELOTAS -RS

CASSILDA CARVALHO¹; PRISCILA VASCONCELLOS CHIATTONE²

¹*Universidade Federal de Pelotas – cassildacarvalinho@hotmail.com*

²*Universidade Federal de Pelotas – priscilachiattone@hotmail.com*

1. INTRODUÇÃO

Na hotelaria, o setor que se responsabiliza pela limpeza, higienização e organização das áreas sociais e dos apartamentos ou quartos é chamado de setor de governança (CÂNDIDO, 2000; CASTELLI, 2006). Esse setor é de suma importância pois ninguém almeja se hospedar em um local com aspecto sujo e desorganizado. Depois de um dia de trabalho ou de atividades turísticas, o hóspede espera encontrar um quarto limpo, higienizado, arrumado, cama confortável, lençóis cheirosos, banheiro brilhando e tudo funcionando (OLIVEIRA, 2014; REVISTA ECOTUR, 2009).

As unidades habitacionais dos hotéis (Uhs) são usados por pessoas que vêm de origens distintas, podendo essas serem saudáveis ou doentes e possuindo hábitos e propósitos diferentes. Portanto, deve-se viabilizar a venda das Uhs com uma higienização adequada, utilizando técnicas e produtos de limpeza apropriados a fim de evitar até a propagação de algumas doenças (CANDIDO, 2000).

Para uma limpeza eficiente das Uhs deve-se atentar para alguns critérios e seguir um checklist de atividades que facilita a rotina de trabalho sem que algum item seja deixado para trás. Daí a importância de se apostar em treinamento dos funcionários, boas técnicas de trabalho e inovação no setor, como o uso do ozônio na desodorização e desinfecção dos ambientes (OLIVEIRA, 2014). Técnicas de limpeza e métodos que otimizem o trabalho, evitam o desperdício de tempo e esforço físico, bem como também leva à redução dos custos operacionais.

A manutenção preventiva dos equipamentos também deve ser feita a fim de prolongar a vida útil desses. Para isso deve-se seguir a orientação dos fornecedores. Ademais, a prática de manutenção mais barata que existe é a limpeza. Aparelhos de TV, ar condicionado, mini bar, além de outros, limpos minuciosamente e periodicamente terão maior tempo de utilização (CASTELLI, 2006).

O Curso de Tecnologia em Hotelaria da UFPel possui a disciplina de governança em hotelaria, a qual contempla carga horária teórica, apresentada pela professora em sala de aula, e prática, a qual é dividida em práticas no laboratório de hotelaria da universidade, bem como em hotéis parceiros do curso.

Esse trabalho tem como objetivo apresentar a percepção dos alunos do curso de hotelaria da UFPel sobre as práticas de governança realizadas em um hotel localizado na cidade de Pelotas-RS, bem como se esse faz uso de tecnologias inovadoras na limpeza e higienização dos ambientes.

2. METODOLOGIA

A metodologia de investigação foi abordagem qualitativa, utilizando como método um estudo de caso descritivo, as atividades práticas de Ensino realizadas pelos alunos da disciplina de governança em hotel da cidade de Pelotas. O estudo

de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular (Godoy, 1995).

A análise de conteúdo foi realizada a partir de entrevista estruturada com os alunos e observação participativa durante as visitas *in loco* (e práticas) realizada no mês de maio de 2023. A observação tem um papel essencial no estudo de caso, podendo ser essa de caráter participante, quando o pesquisador se coloca na posição dos outros elementos envolvidos no fenômeno em questão, ou não-participante, quando o pesquisador atua apenas como espectador atento (Godoy, 1995). A observação participativa é um método empírico onde o pesquisadorexpérience a realidade local e descreve as conclusões de forma objetiva (DeWALT & DeWALT, 2011).

As questões das entrevistas abordaram tópico como: importância da atividade prática, aplicação dos conhecimentos teóricos, observação de rotinas de trabalho, observação e uso dos equipamentos de trabalho, tipos de inovações facilitadoras.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O curso de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas obteve como atividades de ensino aulas teóricas, ministradas em sala de aula, aulas práticas, realizadas no laboratório de governança do curso, bem como visita técnica (Figura 1) e atividades práticas em hotel da cidade de Pelotas, sendo que essa última atividade foi considerada optativa e realizada somente por alguns alunos. Assim, esse estudo objetivou avaliar a percepção dos alunos sobre a atividade prática realizada.



Figura 1 – Registro de visita técnica realizada em hotel de Pelotas.

Foram realizadas entrevistas com três alunos e, ademais, pôde-se relatar a observação participativa da autora.

A primeira aluna entrevistada alegou que: “minha experiência na visita e prática no hotel foi bem legal, pude ver como é o trabalho de funcionário todos os dias. Trabalhar no setor de governança é puxado e cansativo, muitas camareiras relataram que estão há muito tempo na área, algumas dizem gostar e outras não. Pude observar que mesmo assim, a dedicação de cada uma para dar uma ótima estadia ao hóspede, com tudo limpo e organizado” (Figura 2). No tangente à inovação, a aluna alegou não ter observado nenhuma técnica inovadora de limpeza e higienização.



Figura 2 – Apartamento pronto para o uso do hóspede
Fonte: A autora

A segunda aluna entrevistada ficou admirada da disponibilidade dos horários dos funcionários feito através de uma escala muito bem organizada e revisada pela chefia da governança, para que não haja faltas e nem contratemplos. Também alegou ter acompanhado o trabalho realizado pela lavanderia, visto que essa faz parte do setor de governança. Segundo a aluna, o hotel possui uma lavanderia moderna que comporta a lavagem da roupa do hotel e dos hóspedes. Anexo à esse espaço, o hotel possui uma organizada sala de estoque/rouparia para suas roupas de camas, cobertas, *amenits*, e outros.

A Terceira entrevistada alegou que a atividade foi muito importante para a sua formação acadêmica. Durante o acompanhamento do trabalho das camareiras, alegou ter conseguido aplicar os conhecimentos teóricos adquirido em sala de aula, ter visualizado as rotinas de trabalho e uso dos *check list* de controle. Também observou os equipamentos de trabalho utilizados para limpeza e higienização, no entanto não teve a oportunidade de usá-los. A aluna não observou nenhuma inovação apresentada pela professora em sala de aula.

Por fim, ainda deu destaque para a academia (também higienizada pelas camareiras) localizada no interior do hotel, a qual disponibiliza para seus hóspedes uma série de equipamentos de última geração, sendo esta uma inovação apontada pela aluna, pois muitos hotéis não disponibilizam academia moderna no interior de seus espaços.

Ademais, através de minha observação participativa apontei que a funcinária chefe de governança tem que estar sempre muito atenta para todos os setores do hotel pois todos são de uma importância e se relacionam com o setor de governança de alguma forma.

Ao meu ver a atividade prática de Ensino teve muita importância, pois pude acompanhar a realidade do andamento do setor de governança em um meio de hospedagem. As rotinas de trabalho apresentadas pela professora em sala de aula foram visualizadas, bem como o uso dos produtos de limpeza e dos equipamentos de trabalho.

Segundo a chefe de governança, antes da pandemia o hotel ofertava cursos de aperfeiçoamento na área, realizados pelos seus funcionários dentro das horas de trabalho e contabilizando pontos para eles. Isso pode ser considerado uma inovação no setor, no entanto, com a pandemia os cursos foram cancelados e ainda não retornaram. Nenuma outra inovação foi observada no setor de governança.

Por fim, foi observado que o hotel ainda possui um restaurante próprio que atende a demanda dos hóspedes e clientes externos, funcionando para almoço (maior fluxo externo) e jantar (atende mais aos hóspedes). Assim, o setor de restauração do hotel é mais uma fonte de renda para a empresa.

4. CONCLUSÕES

A vivência prática na área do setor de governança hoteleira é de suma importância para a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula, bem como para uma melhor compreensão sobre a operação e gestão do setor. Todas as alunas entrevistadas alegaram que a atividade foi relevante para suas formações acadêmicas. Durante essa atividade de ensino foi possível observar a preocupação dos gestores na oferta de um serviço de excelencia, no entanto nenhuma inovação no setor pôde ser apontada.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CÂNDIDO, I. **Governança em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCA, 2000. 3v.
- CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, 35(2), 57-63.
- DeWALT, K. M., & DeWALT, B. R. *Participant observation: a guide for fieldworks*. Plymouth: AltaMira, 2011.
- OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Camareira: mercado profissional, ambiente de trabalho e rotina de serviços**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2014.
- REVISTA ECOTUR NEWS E NEGÓCIOS. 2009. **A importância do departamento de governança na hotelaria**. Acessado em 10 ago. 2023. Disponível em: <https://www.revistaecotour.news/2009/11/importancia-do-departamento-de.html>