



TRABALHO NO TURISMO: A INSERÇÃO DE JOVENS NOS SERVIÇOS HOTELEIROS

Daniella Cristiane Santos Oliveira¹
Kerley dos Santos Alves²

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Daniella Cristiane Santos Oliveira y Kerley dos Santos Alves (2016): "Trabalho no turismo: a inserção de jovens nos serviços hoteleiros", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 20 (junio 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/20/jovens.html>

Resumo:

As oportunidades de inserção no mercado de trabalho, em vista a seletividade, tem sido escassas aos jovens egressos do ensino médio. O objetivo deste artigo é traçar um perfil deste grupo de profissionais e explorar as variáveis que poderiam estar relacionadas com sua inserção e permanência no setor do turismo, em especial, nos meios de hospedagem. Os dados foram analisados quantitativamente, mediante compilação das respostas fornecidas, permitiu identificar o perfil dos pesquisados e os motivos da busca pela carreira no setor do turismo: a maioria dos participantes são mulheres, jovens em início de carreira profissional, cujos motivos ao ingresso no setor do turismo e hospitalidade relacionam-se predominantemente à busca pelo primeiro emprego, à falta de outras oportunidades no mercado de trabalho, ao interesse em conhecer a área, ao compromisso ético com a reciprocidade, característica intrínseca ao trabalho neste segmento. Considera-se que os resultados encontrados são relevantes para subsidiar discussões sobre a inserção e permanência dos jovens no mercado de trabalho do turismo, criação de políticas específicas voltados à natureza e às finalidades do trabalho nesse setor.

Palavras-chave: turismo, meios de hospedagem, inserção profissional, jovens

Abstract:

The insertion opportunities in the labor market, given the selectivity has been scarce for young graduates high school. The insertion in the labor market, given the selectivity has been scarce for young people. The purpose of this article is to outline a profile of this group of professionals and to explore the variables that could be related to their entering and remaining in the tourism sector, in particular the accommodations. Data were analyzed quantitatively by compiling the responses provided and identified the profile of the respondents and the career search reasons in the tourism sector: the most of participants are women, young people starting careers, whose motives in entering the sector tourism and hospitality relate predominantly to search for the first job, the lack of other opportunities in the labor market, the interest in knowing the area, the ethical commitment to reciprocity, intrinsic characteristic of work in this segment. It is considered that the results are relevant for discussions on the inclusion and permanence of young people in

¹ Graduanda em Turismo pela Universidade Federal de Ouro Preto. E-mail: dani_seconds@hotmail.com

² Professora Adjunta da UFOP. Graduada em Administração (UFOP), em Psicologia e em Turismo (C U. Newton Paiva). Doutora em Psicologia pela (PUC-MG). E-mail:kerleysantos@yahoo.com.br

the tourism labor market, creation of specific policies aimed at nature and work purposes in this sector.

Keywords: tourism, lodging, employability, youth

Resumen:

Las oportunidades de inserción en el mercado laboral, teniendo en cuenta la selectividad ha sido escaso para los jóvenes graduados de preparatoria. La inserción en el mercado laboral, dada la selectividad ha sido escasa para los jóvenes. El propósito de este artículo es esbozar un perfil de este grupo de profesionales y para explorar las variables que pudieran estar relacionados con el acceso y permanencia en el sector turístico, en particular, las instalaciones del alojamiento. Los datos fueron analizados cuantitativamente mediante la compilación de las respuestas proporcionadas e identificaron el perfil de los encuestados y los motivos de búsqueda de carrera en el sector turístico: la mayoría de los participantes son mujeres, los jóvenes empiezan carreras, cuyos motivos para insertarse en el sector turismo y la hostelería se refieren sobre todo para buscar el primer empleo, la falta de oportunidades en el mercado laboral, el interés por conocer la zona, el compromiso ético de la reciprocidad, la característica intrínseca de trabajo en este segmento. Se considera que los resultados son relevantes para las discusiones sobre la inclusión y permanencia de los jóvenes en el mercado laboral del turismo, la creación de políticas específicas dirigidas a los propósitos de la naturaleza y de trabajo en este sector.

Palabras clave: turismo, alojamiento, empleo, juventud

INTRODUÇÃO

A todo o momento é possível perceber mudanças no mundo do trabalho, novas tecnologias e modos de viver que exigem melhores condições que refletem diretamente na organização do trabalho.

No campo do Turismo, apesar do seu crescimento nos últimos anos, principalmente as redes hoteleiras, a partir da década de 1990, ainda não é visível, principalmente no Brasil, o desenvolvimento de melhores condições de trabalho, bons salários e qualidade de vida, comparados a outras áreas de atuação, sendo, o turismo, considerado uma das áreas mais precárias. Essas precariedades nas relações de trabalho ficam nítidas diante da flexibilidade produtiva, do trabalho temporário, do baixo nível de remuneração, e da grande rotatividade de funcionários ao estabelecer comparação com outros segmentos econômicos (Hopner, 2008). A confluência destes fatores tem gerado um expressivo aumento da heterogeneidade das relações de trabalho no setor do turismo e da hospitalidade, cujo indicio mais marcante é a elevação da proporção dos empregos precários e, concomitantemente, aumento da rotatividade por parte desses trabalhadores.

Na década de 1990 o setor hoteleiro brasileiro experimentou um desenvolvimento mais acentuado com a abertura do mercado e a crescente competitividade imposta pela entrada de novas redes. A cobrança por qualidade e diferenciação de produtos e serviços passou a ser um dos determinantes da sobrevivência de muitos empreendimentos, especialmente os localizados em grandes centros voltados ao público de negócios. Neste contexto, a prestação de serviços e, a conseqüente o papel das pessoas nas organizações se mostrou cada vez valorizada (Hopner, 2008).

As novas gerações vêm se especializando cada vez mais na área do turismo, hotelaria, línguas e administração turística e ocupado a maioria das vagas encontradas do setor por

diversas motivos e interesses diversos, como salário, primeiro emprego, crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional.

Este artigo tem como objetivo traçar um perfil deste grupo de profissionais e explorar as variáveis que poderiam estar relacionadas com sua inserção e permanência no setor do turismo, em especial, nos meios de hospedagem. Para tanto, foi realizada pesquisa bibliográfica a fim de detectar os programas voltados a inserção dos jovens no setor do turismo e aplicação de questionários à recepcionistas de meios de hospedagem do município de Ouro Preto, Brasil. Os dados apresentados são oriundos do projeto “Diagnóstico setorial e capacitação de mulheres nos municípios gestores do turismo em Minas Gerais; empregabilidade, qualidade de vida e saúde”, articulados ao Programa PROEXT¹, foram analisados quantitativamente, mediante compilação das respostas fornecidas. Vale notar que não foi intenção inicial da investigação empreendida no projeto ater-se à categoria juventude, mas no decorrer da pesquisa constatou-se disparidades referentes a inserção do jovem neste campo profissional, o que acabou figurando como um dos fatores fundamentais para a compreensão da maior vulnerabilidade do grupo ora apresentado.

1 - JOVENS NO MERCADO DE TRABALHO

A juventude é uma fase de transição em que os indivíduos estão formando não somente sua personalidade, mas é, ao mesmo tempo, um período de preparação para a entrada no mercado de trabalho. No contexto atual, compreender a categoria juventude, torna-se uma tarefa complexa uma vez que extrapola as perspectivas biológica e psicológica, e pode ser compreendida como uma fase da vida socialmente construída a partir das demandas da sociedade capitalista.

Nesses termos, cabe relacionar a juventude com as questões como estudo e trabalho. Ozella (2002), destaca a importância da concepção da construção histórica e social da adolescência, em que desnaturaliza os comportamentos juvenis e os interpreta como conceitos sociais historicamente construídos.

Grosso modo, o termo adolescência refere-se ao indivíduo que se encontra entre o final da adolescência e o início de sua fase adulta, esse conceito pode variar de cultura para cultura e, juridicamente, existem predefinições que estipulam uma faixa etária para cada localidade. No aspecto da categoria etária, ainda que se incorra em imprecisões é considerado jovem no Brasil aqueles que tem idade compreendida entre os 15 e os 29 anos. A Organização das Nações Unidas (ONU), por exemplo, denomina como jovens, os que se encontram na faixa etária entre 15 e 24 anos, mas segundo a organização cada país pode adotar uma faixa jovem diferenciada (Amorim, 2011).

Já o Estatuto Brasileira da Juventude (2013) estabelece o jovem como:

Art. 1º Esta Lei institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude - SINAJUVE.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, são consideradas jovens as pessoas com idade entre 15 (quinze) e 29 (vinte e nove) anos de idade.

§ 2º Aos adolescentes com idade entre 15 (quinze) e 18 (dezoito) anos aplica-se a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente, e, excepcionalmente, este Estatuto, quando não conflitar com as normas de proteção integral do adolescente.

Diante das definições estabelecidas, para melhor compreensão e delimitação, para o desenvolvimento deste trabalho, foram considerados “jovens” os indivíduos com a faixa etária entre 15 e 29 anos.

Segundo Abramo (1997), em sua publicação “Considerações sobre a tematização social da juventude no Brasil”, apesar de ser um processo lento, o país, nos anos 1990, iniciou sua crescente atenção voltada ao jovem brasileiro, seja nos meios de comunicação de massa ou também por parte das políticas e instituições que prestam serviços sociais.

Somente recente e lentamente pode-se observar, no Brasil, a preocupação de responsáveis pela formulação de políticas governamentais com os jovens: algumas prefeituras e governos estaduais têm ensaiado a formulação de políticas específicas para esse segmento da população, envolvendo programas de formação profissional e de oferecimento de serviços especiais de saúde, cultura e lazer; nota-se também uma movimentação no plano federal para focar a questão: foi criada, pela primeira vez, no Brasil, uma Assessoria Especial para Assuntos de Juventude, vinculada ao gabinete do Ministério da Educação, e há dois programas do Comunidade Solidária destinados a jovens: o Universidade Solidária e um concurso de estímulo e financiamento a programas de capacitação profissional de jovens (Abramo, 1997).

Existem também as Organizações não Governamentais (ONG), que visam, assim como os projetos governamentais, a qualificação, valorização e inserção do jovem carente no mercado de trabalho.

Há mais tempo e em número bem maior que as ações governamentais, tem crescido projetos e programas destinados a jovens por parte de instituições e agências de trabalho social (ongs, associações beneficentes, instituições de assistência etc.). A maior parte desses projetos destina-se a prestar atendimento para adolescentes em situação de “desvantagem social” (adolescentes carentes é o termo mais usado, visando adolescentes de família com baixa renda ou de “comunidades pobres”) ou de “risco”, termo muito empregado para designar adolescentes que vivem fora das unidades familiares (os “meninos de rua”), adolescentes submetidos à exploração sexual, ou aqueles envolvidos com o consumo ou o tráfico de drogas, em atos de delinquência etc. (Abramo, 1997)

Podemos citar alguns desses projetos como o Sistema S, a exemplo do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Serviço Social do Comércio (SESC), Serviço Brasileiro De Apoio Às Micro E Pequenas Empresas (SEBRAE) , que além dos cursos pagos também oferecem modalidades gratuitas como as de aprendizagem que incentiva o jovem, em um curto período, a se desenvolver e se inserir no mercado através aulas com práticas e vivências, e também ao final do curso a possibilidade de estágios que podem se tornar empregos fixos, sendo muitas vezes a primeira experiência profissional registrada na carteira de trabalho do jovem.

1.2 - O JOVEM E O MERCADO DO TRABALHO NO SETOR DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE

O campo do Turismo, principalmente o setor hoteleiro, teve seu crescimento econômico entre as décadas de 1980 e 1990, tendo a abertura do mercado e a também uma crescente competitividade. Muitos dos empreendimentos que iniciaram suas atividades nesse período optaram pelos sérvios diferenciados e qualidade de atendimento. O impacto da crescente mercado do turismo pode ser observados nos dados levantados pelo Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil e também no âmbito mundial (Hopner, 2008).

O Brasil, o turismo representa, atualmente, cerca de 3,6% do PIB empregando, direta e indiretamente, mais de 10 milhões de pessoas. O turismo estimula um desenvolvimento limpo e sustentável, que tem como princípio preservar para gerar renda. Além de forte alavanca econômica, contribui também para a ampliação do repertório cognitivo do povo brasileiro, diversificando referências históricas, culturais e sociais. Por outro lado, estimula também o desenvolvimento local, ao injetar bilhões na economia. (...) Os dados

da Organização Mundial do Turismo mostram ainda que 2014 foi o quinto ano consecutivo de aumento no número de viajantes. Entre os continentes, o maior crescimento foi registrado nas Américas, com um índice de 7%. Ásia (5%), Europa (4%) e África (2%) vêm em seguida. No ano passado, o setor de turismo contribuiu com 9% para o resultado do PIB mundial, 30% das exportações de serviços e 6% do comércio internacional (Embratur, 2015).

Diante desse constante crescimento, as organizações do trabalho e a alta competitividade nos meios de produção, buscam formas para firmar sua sobrevivência no mercado e se preocupam com a falta de mão de obra qualificada e buscam formas de aprimorar e valorizar seu empregados, ou buscam por força de trabalho já qualificada, consequentemente a valorização do trabalho e dos colaboradores passaram a ser maiores (Hopner, 2008).

Como já mencionado anteriormente, existem atualmente oportunidades de incentivo ao jovem, fazendo com que ele se qualifique e se destaque no mercado de trabalho. E muitas dessas oportunidades se dá no setor turístico, mais precisamente no setor hoteleiro, diante de seu crescimento, assim os jovens tem se especializado nas áreas de linguagem, comunicação, entre diversos outros, além de sua disposição e determinação muitas vezes na busca do primeiro emprego, que são fatores primordiais nas contratações do mercado atual.

Comprometimento, atitude e muita disposição para atender ao público. Esses são os pré-requisitos básicos para aqueles que quiserem investir em carreiras do setor hoteleiro. Para os jovens que buscam o primeiro emprego e acreditam ter este perfil, a área de hotelaria é, sem dúvida, uma boa oportunidade, tendo em vista que, para os cargos mais operacionais, não são exigidas experiências anteriores no ramo. (Próspero, 2012)

Além dos projetos sociais voltados para o jovem em geral, existem também projetos específicos para o ramo hoteleiro, que oferecem formação e qualificação profissional, como é o caso do projeto Youth Career Initiative (YCI), criado em 1995 Hotel Pan Pacific, em Bangkok, na Tailândia, e que está no Brasil desde 2005 com a coordenação do Instituto para o Desenvolvimento do Investimento Social (IDIS) e gerenciamento global do International Business Leaders Fórum (IBLF) como menciona Próspero (2012).

O projeto acontece nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro em parceria com nove hotéis de categoria cinco estrelas: Marriott São Paulo Airport, Grand Hyatt, Intercontinental (SP e RJ), Marriott Executive Apartments, Rio Othon, JW Marriott, Renaissance e Copacabana Palace. A iniciativa conta ainda o apoio técnico e financeiro do Instituto Ibi de Desenvolvimento Social e do Instituto Hedging Griffio, A formação é direcionada à faixa etária de 18 a 21 anos, com Ensino Médio concluído. Durante 24 semanas - 928 horas - os jovens participam de aulas práticas e teóricas, ministradas por diretores e gerentes voluntários de diversos departamentos dos hotéis participantes. Fazem parte da formação aulas de inglês, colocação profissional, postura em ambiente de trabalho, governança, cozinha, manutenção e telefonia, entre outras. Assim, os jovens aprendem o funcionamento do hotel, desde a parte administrativa, compras, reservas, passando também pela parte operacional da cozinha, lavanderia, etc. Os participantes do projeto recebem ainda vale-transporte, uniforme, material didático, seguro de vida e alimentação no hotel. (Próspero, 2012)

Outro programa específico para o turismo o programa Pro-Jovem Turismo, criado pelo Instituto EDO, que promove a capacitação de jovens carentes da cidade de Barueri, através de atividades pedagógicas de profissionalização e atividades socioeducativas, proporcionando sua entrada ao mercado de trabalho, preferencialmente na área de Turismo (Instituto EDO, 2013). O Trilha Jovem Iguassu – Turismo e Inclusão Social, busca, assim como os projetos citados anteriormente, a inserção social e profissionalização de jovens, especialmente os oriundos de famílias de baixa renda, e a promoção do desenvolvimento sustentável do turismo no Brasil por meio de ensino e vivência dos alunos, proporcionando sua inserção em empresas do segmento turístico. O projeto Trilha jovem foi implantado em Foz do Iguaçu pelo Instituto Polo Internacional Iguassu e atualmente já passou por outras cidades como o Rio de Janeiro, São Paulo, Salvador, Brasília, Natal, Recife e São Luis com sucesso, e o projeto ainda está em andamento, com processo seletivo de 2016 já concretizado. Para participar, os pré-requisitos eram: ter renda familiar de até três salários mínimos, ter idade entre 16 e 24 anos e ser alunos ou egressos do Ensino Médio da Rede Pública. (Trilha Jovem, 2016).

Na perspectiva dos gestores e empresários de Foz do Iguaçu (2015)ⁱⁱ, ressaltaram as contribuições social e empresarial. “Temos a oportunidade de ter uma pré-seleção de pessoas que precisam de uma primeira chance. É um banco de candidatos jovens, qualificados e ávidos para demonstrar capacidade profissional”, destaca Licério Santos, presidente do Comtur (Conselho Municipal de Turismo de Foz. A gerente geral do Complexo Turístico Itaipu (CTI), Jurema Fernandes, destacou a importância da inserção social no mercado de trabalho. “Os empresários conhecem assim pessoas proativas, jovens com disposição e sangue novo, novas ideias e perspectiva de crescimento”, diz a representante do CTI, que hoje possui mais de 20 funcionários que vieram do Trilha Jovem Iguassu. Em 2014, jovens em situação de vulnerabilidade receberam apoio em qualificação profissional por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, o Pronatec Turismo. puderam escolher entre 35 cursos

Os programas elencados, se abrem a possibilidades de trabalho no segmento do turismo, em especial, os meios de hospedagem se destacam na oferta de cursos. Nesses termos, as funções inerentes ao cargo de recepcionista hoteleira tem sido foco dos cursos ofertados. A recepção é primeiro contato do trabalhador com hóspede e vice e versa, exigindo do recepcionista gentileza e simpatia para que o hóspede tenha sua melhor experiência no local, além da recepção estar em conexão com os demais setores do hotel.

A lógica do trabalho do recepcionista de um hotel vai além do simples receber o hóspede, pois em algumas ocasiões tem que resolver os mais diversos tipos de problemas e fazer de tudo para que a estadia do cliente seja a melhor possível. Este setor é o que registra o maior número de *turnover*ⁱⁱⁱ. Alguns especialistas e consultores do setor acreditam que o motivo desta grande rotatividade seja pela falta de comprometimento do profissional, que possui boa qualificação, mas exerce uma jornada de trabalho sob pressão, muitas vezes em final de semana e a remuneração fica aquém de suas necessidades. (Revista Hotéis, 2013)

Indivíduos que atuam nas recepções atualmente são jovens, conforme mencionado no suplemento, Revista Hotéis (2013), fazem parte da chamada geração “Y”. Com base nos conceitos desenvolvidos por McGregor, a geração Y é um grupo que possui facilidade para executar diversas tarefas ao mesmo tempo, assim como habilidades com novas tecnologias.

Uma das características sobressalentes da geração Y, segundo a correspondente A, é a familiarização com diversas tecnologias e informática, uma vez que cresceram utilizando a internet como

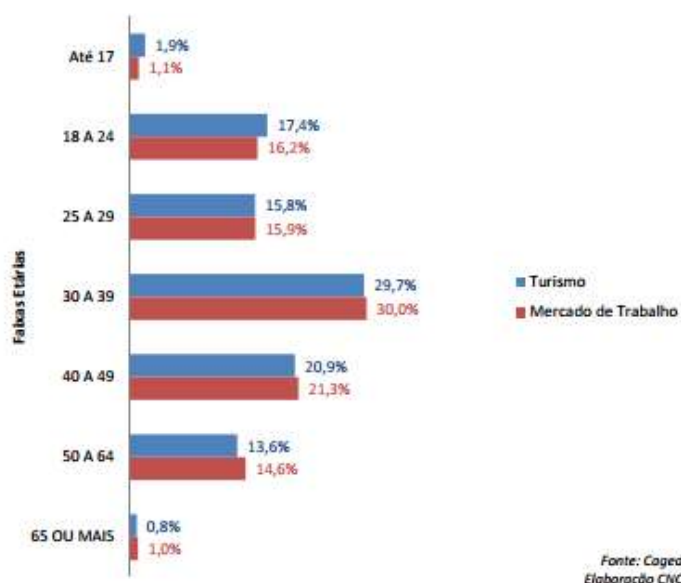
ferramenta de lazer e busca para os mais diversos conteúdos, a qual propiciou o maior dinamismo, além da característica curiosidade e respeito aos grupos étnicos e orientações sexuais que, no segmento hoteleiro é essencial. (Reis; Alves, 2011)

Assim o jovem com essas qualidades e habilidades retrata o perfil que é atualmente procurado devido sua disponibilidade e determinação para o trabalho, tendo maiores possibilidades de ingressar no setor e também possibilidade de desenvolvimento e evolução dos seus atributos. Na maioria, os jovens, estão sempre dispostos a aprender e almejam um crescimento em sua vida profissional, muitas vezes rejeitando os cargos mais baixos e buscando logo, mesmo sem experiência, um cargo elevado.

O que vemos hoje é uma leva enorme de recém formados em hotelaria que, ao saírem da universidade querem desesperadamente cargos gerenciais, cargos de chefia e, falando sinceramente, formandos em hotelaria são jogados no mercado de trabalho sem saber nada sobre o real trabalho em um hotel. São incrivelmente, mas não têm base prática nenhuma, e mesmo assim rejeitam iniciar suas trajetórias profissionais em cargos importantes como recepção, suporte de eventos, e tantas outras essenciais ao andamento de um hotel. Isso, além de afetar a boa operação de um hotel faz com que grandes redes hoteleiras criem cargos gerenciais em excesso, inventando nomes e funções para satisfazer os egos inflados e pouco pacientes desta geração Y (Medeiros, 2013).

Devido a esses fatores e também a motivação do jovem em alcançar, com rapidez, um cargo elevado, podemos perceber, em maioria, a satisfação do jovem com o mercado de trabalho, com isso temos uma alta leva de jovens qualificados e que estão em constante aprimoramento para alcançar a sua satisfação e também qualidade de vida que é um fator de interesse e constante preocupação humana (Rodrigues, 1998).

Gráfico I: Pessoal Ocupado no Turismo e no Mercado de Trabalho Formal Segundo Faixas Etárias (Distribuição % em 2013)



Os dados representados pela Confederação Nacional de Serviços e turismo (2013), enfatiza que a atividade turística pode ser considerada um setor “jovem” no mercado de trabalho brasileiro. Do total de trabalhadores atualmente empregados no setor (3,5 milhões), 17,4% têm idades entre 18 e 24 anos e na média total do mercado trabalho, essa proporção é de 16,2%. Percebe-se que mercado de trabalho no turismo passa a ser alvo de reflexões que vão desde os impactos de novas tecnologias e pode se estender ao levantamento sobre as políticas públicas de promoção da inserção do jovem no mercado de trabalho.

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

No mercado de trabalho atual, percebe-se a presente a inserção do jovem no campo profissional do turismo, com foco nos meios de recepções hoteleiros, o que figura como um dos fatores fundamentais para a compreensão da vulnerabilidade do grupo. A presente pesquisa realizou-se a fim de traçar um perfil para o jovem no mercado de trabalho atual e compreender de que forma ele permanece no setor turístico, com foco nos meios de hospedagens. A pesquisa bibliográfica detectou os programas existentes voltados a esse jovem, a fim de capacitar, valorizar e inseri-lo no mercado de trabalho.

Os dados apresentados nos gráficos fazem parte de um questionário de satisfação aplicado para dezessete recepcionistas dos meios de hospedagem em Ouro Preto, oriundos do projeto “Diagnóstico setorial e capacitação de mulheres nos municípios gestores do turismo em Minas Gerais; empregabilidade, qualidade de vida e saúde”, articulados ao Programa PROEXT. Após a aplicação dos questionários os dados foram analisados quantitativamente através de estatística descritiva a fim de investigar e conhecer os trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto e suas relações de sua permanência e satisfação com o seu trabalho.

As análises trazidas no presente estudo, foram realizadas com o intuito de oferecer uma melhor compreensão na determinação de instrumentos motivacionais característicos dos jovens na área do turismo.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram aplicados dezessete questionários para recepcionistas dos meios de hospedagem da cidade de Ouro Preto. Do total dos entrevistados 100% são mulheres, e 64,7% delas são jovens entre 15 e 29 anos.

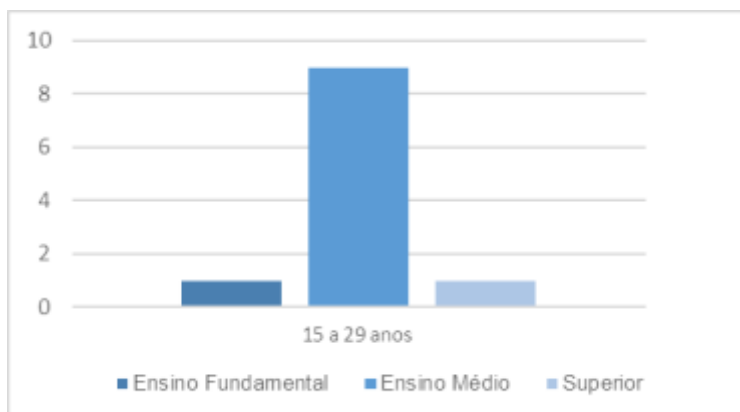
Gráfico II: Faixa etária dos jovens participantes



Fonte: Projeto Diagnóstico Setorial dos Meios de Hospedagem, 2015.

No gráfico 1, pode-se observar que há maior representatividade na faixa etária jovem, compreendida por indivíduos com idades entre 15 e 29 anos. Considerando os fatores levantados na pesquisa bibliográfica, pode-se afirmar que muitos jovens encontram-se nesse mercado por diversos motivos, como um primeiro emprego, busca de oportunidades devido ao fato de o turismo ser um setor econômico crescente e que muitas vezes procuram o jovem devido sua motivação, disponibilidade e desempenho.

Gráfico III: Relação entre as variáveis idade e escolaridade dos participantes

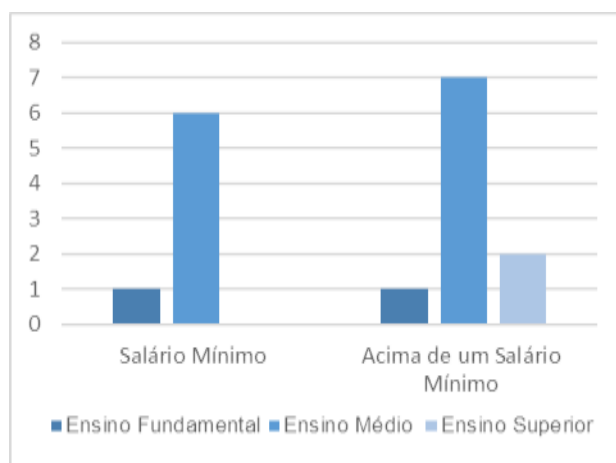


Fonte: Projeto Diagnóstico Setorial dos Meios de Hospedagem, 2015.

Através do gráfico 2, foi possível observar que oito recepcionistas possuem o Ensino Médio como formação escolar, constatando-se que essa predominância está relacionada com a faixa etária jovem, assim como também temos um indivíduo com ensino superior nessa mesma faixa etária, nos mostrando que eles estão realmente procurando aprimorar seus conhecimentos afim de melhores possibilidades empregatícias.

Outro questionamento realizado foi quanto ao salário recebido em que, aproximadamente 65% dos entrevistados, recebem mais que um salário mínimo.

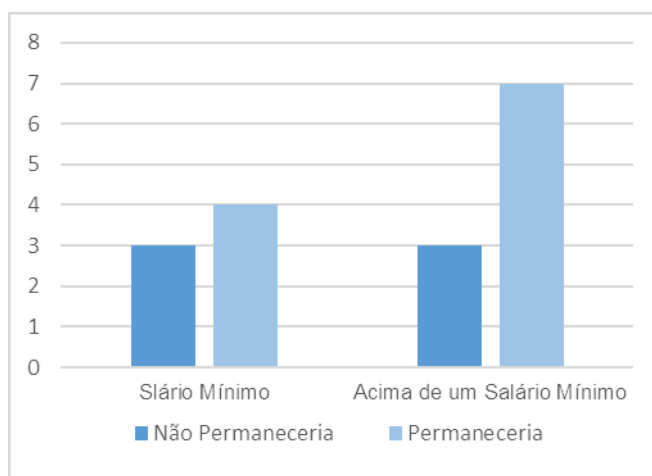
Gráfico IV: Relação entre as variáveis escolaridade e salário dos participantes



Fonte: Projeto Diagnóstico Setorial dos Meios de Hospedagem, 2015.

Através do Gráfico 3, foram confrontadas as variáveis salário versus escolaridade foram identificados que a maioria dos indivíduos que recebem acima de um salário mínimo possuem ensino médio ou ensino superior, e que 64,7% da mesma categoria, possui ensino fundamental. Dos indivíduos que recebem um salário mínimo temos 35,29% com ensino médio, e 5,88 das entrevistadas com ensino fundamental. Diante disso, percebe-se que essa realidade está aplicada a questões como a experiência profissional de cada indivíduo, tempo de serviço, idade e também a sua motivação.

Gráfico V: Relação entre as variáveis salário e permanência no emprego



Fonte: Projeto Diagnóstico Setorial dos Meios de Hospedagem, 2015.

No gráfico 04, as entrevistadas foram questionadas sobre sua permanência no emprego atual e constatou-se que 64,71% do total das recepcionistas participantes não mudariam de profissão. Desses, 41,17% das entrevistadas se encontram na parcela de indivíduos que recebem acima de um salário mínimo, e podemos caracterizar esse número pelas motivações e satisfação pessoal do indivíduo, além de um ambiente de trabalho que propicie uma melhor qualidade de vida para o trabalhador fazendo com ele queira continuar a trabalhar naquele local. Já as demais trabalhadoras, que não pretendem continuar em seus empregos, caracterizam suas decisões devido ao fato de buscarem melhores salários, ou até mesmo outras áreas de atuação tendo em vista continuarem trabalhando somente para suprir suas necessidades básicas.

Analisando os dados dos resultados do questionário, podemos perceber que temos um número de jovens superior as demais idades atuando com recepcionistas no setor hoteleiro de Ouro Preto. São 64,7 % com faixa etária entre 15 e 29 anos, enquanto 35,29% dos indivíduos divididos entre as demais idades. Sobre a escolaridade a maioria, 76,47%, possuem ensino médio, considerado um alto índice de escolaridade, e muitos desses estão em busca de aprimoramento pessoal, para um possível crescimento dentro do estabelecimento em que trabalham, ou mesmo para atuação em outras áreas, tendo o turismo como uma oportunidade de emprego para seu crescimento pessoal e experiências.

Quando questionadas sobre o salário, percebemos que apesar de baixo, se comparado com outras áreas do setor de serviços, muitos recebem acima de um salário mínimo, o que é considerado por eles um fator motivacional. Ressaltaram também o ambiente, como fator importante à permanência em seus atuais empregos, e incentivo ao aprimoramento no que tange ao atendimento aos hóspedes, pelo fato de estarem motivados e satisfeitos com seus empregos.

Em contrapartida 38,9% dos entrevistados, recebem um salário mínimo, fator que está diretamente relacionado à escolaridade, formação e também a falta de experiência na área. Esses, destacaram a insatisfação e o desejo de mudar de emprego, alguns enfatizaram que continuam a trabalhar, por falta de opções de melhores empregos e somente para manter suas necessidades básicas. Apesar disso, há um grupo que, independente do salário, permanece no emprego também por afinidade às características inerentes ao setor, tais como; conhecer novas culturas e praticar a hospitalidade.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre as estratégias que se dirigem à inserção do jovem no mercado de trabalho, há uma questão complexa, polêmica, quando se pensa a inserção do jovem no mercado de trabalho pressupõe-se o trabalho como solução unicamente positiva para jovens, considerando a dimensão atual do mercado de trabalho, o setor do turismo e da hospitalidade apresenta notórias deficiências de pessoal qualificado crescimento projetado do turismo brasileiro cria perspectivas de geração de trabalho e renda.

A atuação de um recepcionista é essencial para o funcionamento do estabelecimento hoteleiro, é na recepção que se tem o primeiro contato com o hóspede, e também é na recepção que se tem um vínculo com todas as demais áreas do estabelecimento.

Os fatores motivacionais, como salário, melhores condições trabalhistas, além do bem estar e qualidade de vida, são de extrema importância para o rendimento do funcionário. Entretanto, o setor hoteleiro ainda apresenta condições precárias para seus trabalhadores, configura uma área econômica crescente, capaz de gerar empregos, neste quesito, o jovem, se estabelece como uma alternativa para suprir as necessidades de captação de força de trabalho por esse setor.

Em Ouro Preto, percebe-se esse interesse dos jovens, visto sua grande inserção no mercado atual diante dos números apontados. Em maioria, estão motivados, principalmente pelo salário recebido, e a experiência adquirida para alcançar melhores cargos futuramente, e assim buscam aperfeiçoamento para continuar no ramo, visto as grandes possibilidades do mercado turístico na cidade de Ouro Preto, aproveitando as diversas oportunidades que estão dispostas através de programas assistencialistas para a promoção e inserção desse jovem no mercado de trabalho.

Os motivos apontados pelos pesquisados expressam a situação econômica, social e educacional no qual estão inseridos: baixa remuneração e impossibilidade de desenvolvimento carreira, além dos seus motivos para permanecer no emprego; o compromisso ético com a reciprocidade, característica intrínseca ao trabalho neste segmento. Considera-se que os resultados encontrados são relevantes para subsidiar discussões sobre a inserção e permanência dos jovens no mercado de trabalho do turismo, criação de políticas específicas voltadas à natureza e às finalidades do trabalho nesse setor.

5 – REFERÊNCIAS

Abramo, Helena Wendel. (1997). "Considerações sobre a tematização social da juventude no Brasil". Revista Brasileira de Educação, N. 5, Mai/Jun/Jul/Ago 1997, N. 5
6 Set/Out/Nov/Dez 1997, p. 25-36.

Amorim, Ricardo Henriques Pereira. (2011). "O jovem, o estatuto da juventude e a EC 65/2010". Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIV, N. 93, Out 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10545> . Acesso em 18/05/2016.

Bueno, Marcos. (2002). "As Teorias de Motivação Humana e sua Contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow". Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão – CESUC, Ano IV, N. 06 , 1º Semestre 2002.

Embratur. (2013). "Turismo contribui com 9% do PIB mundial". Disponível em: <http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo_contribui_com_9_do_PIB_mundial.html> Acesso em 20/05/2016 às 22:35.

Estatuto da Juventude. (2013). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12852.htm> Acesso em 18/05/2016 às 14:30.

Hesketh, José Luiz; Costa, Maria T. P. M. (1980). "Construção de um Instrumento Para Medida de Satisfação no Trabalho". Revista de administração de Empresas. Rio de Janeiro. vol.20, N. 03, São Paulo Jul / Set 1980.

Hopner, Aline. (2008). "Políticas de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho em redes hoteleiras". Tese de Mestrado. UFRGS.

Krippendorf, Jost. (2001). "Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens". Editor Aleph, São Paulo.

Maslow, Abraham H. (1943). "A theory of human motivation". Disponível em: <<http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>> Acesso em 01/05/2016 às 19:52.

Ozella, S.. (2002). "Adolescências construídas: a visão da psicologia sócio-histórica". São Paulo: Cortez.

Próspero, Daniele. (2012). "Setor Hoteleiro Oferece Oportunidades para Jovens sem Experiência". Portal Busca Jovem. Disponível em: <<http://www.buscajovem.org.br/noticias/setor-hoteleiro-oferece-oportunidade-para-jovens-sem-experiencia>> Acesso em 13/05/2016 às 21:30.

Revista Hotéis. (2013). "Recepção: o cartão de visita de um hotel". Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/recepcao-o-cartao-de-visita-de-um-hotel/>> Acesso em: 13/05/2016 às 09:53.

Reis, M. R. D.; Alves, K. D. S. (2011). "Geração Y E A Hotelaria: Oportunidades ou Ameaças?". Rios Eletrônica- Revista Científica da FASETE, ano 5, N. 5, dezembro 2011.

Robbins, Stephen Paul. (2002). "Comportamento Organizacional". Tradução técnica Reynaldo Marcondes. Editora Prentice Hall, 9 ed. São Paulo.

Rodrigues, M. V. C. (1998). "Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial". Editora Vozes, 5ª ed. Petrópolis.

Tolfo, S. R.; Piccinini, V. C. (2001). "As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática". Revista de Administração Contemporânea.

Trilha Jovem – Turismo e Inclusão Social Iguassu. (2016). Disponível em: <<http://trilhajovem.com.br/>>. Acesso em: 29/05/2016 às 23:06.

ⁱ A realização deste projeto contou com o apoio financeiro do Ministério da Educação / Programa PROEXT 2015, relativo ao projeto aprovado sob Número 763.2.2123.12032014 – coordenado pela Profa Kerley dos Santos Alves.

ⁱⁱ <http://www.travel3.com.br/noticia.php?no-trilha-jovem--modelo-de-formacao-para-o-turismo-6090>

ⁱⁱⁱ Turnover - Palavra em inglês, que na tradução quer dizer: rotatividade; movimentação; giro; circulação; medida da atividade empresarial relativa ao realizável a curto prazo; vendas. (Fonte: Guia RH)