

RESUMO

Neste trabalho buscamos retratar a cidade de Fortaleza – Ceará, sendo destino esse de muitos turistas o ano todo, e especialmente, sua rede hoteleira.

Analisaremos o profissional em recepção hoteleira e sua qualificação, bem como sua importância na sua operacionalização apesar do setor hoteleiro ofertar diversos segmentos de trabalho, a nossa pesquisa irá focar no profissional a recepção.

O trabalho constituiu-se por meio de uma pesquisa exploratória bibliográfica com abordagem qualitativa realizada por meio de Estudo de Caso. A primeira parte do trabalho foi a formação da base conceitual da pesquisa, onde foram feitas consultas a boletins técnicos, artigos acadêmicos, revistas, sites especializados em turismo e coleta de informações sobre a infra-estrutura de Fortaleza e sua rede hoteleira.

Na segunda parte foram realizadas diversas discussões em grupo, para estruturar o trabalho de forma gradativa. Nesta parte foi apresentada a importância do profissional de recepção hoteleira.

Através desta pesquisa nós observamos a qualificação profissional como um processo para desenvolvimento dos profissionais e através dele é que as pessoas se tornam aptas a desenvolverem habilidades, atitudes e comportamento para desempenharem suas funções.

O mercado terá que reavaliar sua postura e tratamento em relação ao recepcionista hoteleiro, devendo promover a valorização e qualificá-lo. É fundamental ressaltar que o foco dessa pesquisa analisa as atividades realizadas por este profissional e os desafios que os mesmos enfrentam com o mundo globalizado e com uma demanda cada vez mais exigente, e também mostramos que sem uma Recepção eficaz dificulta um perfeito funcionamento do Hotel, e mesmo assim a sua valorização segundo a pesquisa não é reconhecida.

Ao chegarmos ao término deste trabalho acadêmico, as considerações finais sobre este artigo vêm seguida por um sentimento de tristeza, além de reconhecer que a realidade é muito complexa.

Palavras – Chaves: Hotelaria, Recepção e Qualificação.

INTRODUÇÃO

A pesquisa tenta compreender a relação da qualificação do profissional, sendo este o principal responsável do bom gerenciamento de uma recepção hoteleira. O recepcionista deve possuir diversas características, todas importantes, no desenvolvimento do seu trabalho no dia a dia. O setor hoteleiro não depende somente do bom trabalho desenvolvido pelos recepcionistas, o estabelecimento deve ter condições físicas em sua estrutura que promovam o bem estar do hóspede e a realização do trabalho do profissional. O trabalho tem como objetivo analisar o profissional de recepção hoteleira e sua importância na operacionalização dos meios de hospedagem na cidade de Fortaleza – Ceará, sendo destino esse de muitos turistas o ano todo, e especialmente, sua rede hoteleira.

A cidade oferta vários atrativos para o recebimento dos turistas, possui uma faixa litorânea com famosas praias. Neste trabalho analisaremos o profissional em recepção hoteleira e sua qualificação, bem como sua importância na sua operacionalização apesar do setor hoteleiro ofertar vários postos de trabalho, a nossa pesquisa irá focar no profissional a recepção.

Apresentaremos como deve ser promoção do bom atendimento aos hóspedes dependendo das condições físicas do estabelecimento, e quais serão os profissionais, e suas devidas funções, para essas realizações.

Ao realizarmos esta pesquisa buscamos compreender um fato curioso que acontece na área de recepção da maioria dos hotéis da rede hoteleira na cidade de Fortaleza relativo a intensa rotatividade que ocorre envolvendo os profissionais do setor de Recepção.

Considerando o real valor deste profissional de recepção em um dos setores chaves de um equipamento hoteleiro e a imagem deste profissional tanto para a empresa como para o hóspede, sendo o primeiro e último contato, destacamos dessa forma a relevância em entender a importância de contar com um profissional devidamente qualificado e preparado para atender a um público exigente e cheio de expectativas.

Um atendimento pode encantar e fidelizar um cliente como também pode deixar uma imagem negativa e difícil de ser revertida, implicando em prejuízos para o empreendimento hoteleiro. O perfil profissional do recepcionista requer habilidades e competências múltiplas, condizente com o público em referência.

O mercado de trabalho exige um conjunto crescente de novas atribuições requerendo desse profissional maior nível de especialização para uma satisfatória prestação de serviço.

Dentre as atribuições estabelecidas pelo empregador de pequenos meios de hospedagem destacam-se: obrigação de conhecer todos os serviços de hospedagem, conhecer todas as características das unidades habitacionais do seu hotel, caixa, faturista, telefonista, supervisionar os messageiros e manobristas, estar atento às questões de segurança e golpes para segurança sua e dos seus hóspedes, conhecer os atrativos turísticos do lugar onde é seu local de trabalho, indicar serviços na cidade, ser no mínimo bilíngue, etc., já os hotéis de grande porte nem sempre precisam desses profissionais polivalentes.

A busca por um profissional com esse nível de qualificação é registrada por todos os empresários, não havendo, todavia a necessária valorização de um profissional com esse padrão de qualificação. O mercado de trabalho na área de hotelaria exige do profissional qualidade, comprometimento e eficiência. Por outro lado o profissional também tem suas expectativas que englobam além do salário, ambiente saudável, benefícios, segurança e ascensão profissional.

Conforme anteriormente destacado, a Recepção é considerada o coração do hotel, pois é através dela, que praticamente, toda a dinâmica do hotel é direcionada. Se na mesma, o grupo de recepcionistas não está habilitado a exercer a função, o hotel não fluirá de forma eficaz.

O mercado terá que reavaliar sua postura e tratamento em relação ao recepcionista, devendo promover a valorização e qualificá-lo.

É fundamental ressaltar que o foco dessa pesquisa analisa as atividades realizadas por este profissional e que sem uma Recepção eficaz é impossível o hotel funcionar, e que mesmo assim a sua valorização não é reconhecida.

REFERENCIAL TEÓRICO

Uma das capitanias hereditárias criadas na época da colonização Portuguesa, apenas índios habitavam o local aonde viria a surgir Fortaleza. Nos dias atuais uma cidade bem povoada, que tornou-se um dos destinos mais visitadas pelos turistas. Com belas praias, uma cultura diversificada, um clima Tropical, com todos esses requisitos, a cidade vem crescendo de forma significativa no ramo turístico.

A história de Fortaleza é provavelmente mais antiga que a do próprio descobrimento do Brasil, em 22 de abril de 1500. Historiadores de Brasil, Espanha e Portugal ainda realizam calorosos debates sobre quem teria chegado primeiro ao litoral brasileiro, se o navegador português Pedro Álvares Cabral, na Bahia, ou o espanhol Vicente Yañez Pinzón, que teria estado em Fortaleza, em 26 de janeiro ou 02 de fevereiro de 1500, na Ponta do Mucuripe. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), Fortaleza tem mais de 2 milhões e 400 mil habitantes, sendo a quarta capital do país em população. De acordo com o IBGE o meio ambiente de Fortaleza tem características semelhantes às que ocorrem em todo o litoral do Brasil. O clima é tropical, quente, com temperatura anual média de 26,5 °C. Mesmo nos meses mais frios, de maio a julho, quando a temperatura nos estados do Sul e Sudeste chega a menos de dez graus, a temperatura média em Fortaleza fica acima de 25 graus.

O Guia Quatro Rodas (2010) afirma que a beleza natural de suas praias e a proximidade com o clima frio das serras próximas à capital cearense, como Maranguape, Baturité e Guaramiranga, estão entre os destaques que atraem grandes grupos de turistas à cidade. Nas praias, a água morna e o sol, quase o ano inteiro, são bons motivos para a escolha do deste destino para as temporadas de visita.

Outro destaque, segundo o Guia Quatro Rodas está na culinária cearense, peixada, caranguejo e o tradicional baião de dois estão entre as iguarias mais apreciadas.

Provenientes do interior do estado estão o carneiro cozido, a carne do sol, a panelada, rabada e mais uma dezena de pratos regionais.

O Panorama do Turismo na Cidade de Fortaleza

Fortaleza está localizada estrategicamente logo abaixo da linha do Equador. Segundo a Secretaria de Turismo do Estado do Ceará (SETUR-CE, 2012), É a rota mais curta do Brasil para Europa, Estados Unidos e África, distante apenas 6 horas e meia de voo, além de ter fácil acesso para se chegar a outros estados brasileiros. Por tudo isso, **Fortaleza se**

credencia como portão internacional aéreo e marítimo da América do Sul para turismo, negócios e eventos. O Aeroporto Internacional Pinto Martins que liga Fortaleza às principais cidades do Brasil e do mundo está em reforma para ampliação, De acordo com a INFRAERO (2012), o projeto prevê a ampliação do terminal, que passará dos atuais 38,5 mil m² para 90,4 mil m². O pátio, por sua vez, chegará a 57,7 mil m², com mais nove pontes de embarque. No total, o aeroporto terá 16 após a conclusão da primeira fase de obras. O local terá ainda mais seis posições de estacionamento remoto de aviões.

O porto do Mucuripe também está em reforma e irá transformar-se em porto misto, funcionando como terminal de cargas e passageiros. Segundo o site [Docas do Ceará](#) (2013), as obras de modernização e ampliação do terminal já foram iniciadas. A obra consiste na construção de um berço de atracação de 350 metros, uma estação específica e preparada para receber passageiros, além disso, uma retro área de 40 mil metros vai permitir mais espaço e conforto.

Fortaleza, a exemplo das grandes cidades brasileiras, enfrenta grande dificuldade em relação à acessibilidade e a mobilidade urbana. Essa problemática, especialmente pelo fato da capital cearense sediar dois megaeventos internacionais os gestores públicos na esfera estadual e municipal vem realizando um conjunto de obras a fim de dotar a cidade da estrutura adequada para esse fim.

De acordo com dados da Prefeitura de Fortaleza (2013), são 45 km de corredores de transporte, 14 km de duplicações e alargamentos viários, 23 km de restaurações viárias, 30 km de ciclovias, 82 km de rede de drenagem, 164 km de calçadas, ampliação e humanização de quatro terminais de integração, 12 obras d'arte – como túneis, viadutos e passarelas, 122 semáforos inteligentes, dentre outras melhorias. A renovação da frota também está prevista com a aquisição de 200 ônibus acessíveis e articulados, cada um com capacidade de transportar até 160 pessoas.

O Ceará conhecido como Turismo de Sol e Praia, de acordo com o Ministério do Turismo (2013), constitui-se como uma das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função dos efeitos encantadores da tropicalidade do clima, sendo o principal segmento turístico desenvolvido em Fortaleza.” E complementa a Secretaria de Turismo do Ceará, a SETUR-Ce (2013), que Fortaleza encanta dentre as capitais brasileiras pela quantidade de horas de sol durante o ano. A cidade dispõe de uma boa infraestrutura turística. A rede hoteleira está entre as mais modernas do país, destaca-se, ainda a variada oferta de restaurantes, com uma diversificada culinária, com pratos típicos e frutos do mar. A cidade dispõe da Praia do Futuro, a qual, além de seu exuberante cenário, própria não somente para o lazer, como também a pesca amadora e a prática de esporte. Beneficiada por sua proximidade, o turista tem a sua disposição a Praia do Cumbuco, Porto das Dunas e o complexo *Beach Park*, maior parque aquático da América Latina. Outro ponto que merece destaque é o artesanato, uma autêntica manifestação da arte popular. À noite, o visitante dispõe de equipamentos, tais como: boates, bares, teatros e shows de humor. A cidade oferece opção para diversão em todos os dias da semana.

A Oferta Hoteleira da Cidade de Fortaleza

A hospedagem constitui um dos três pilares do turismo. Mamede (2004) conceitua os meios de hospedagens como sendo estabelecimentos destinados ao recebimento de pessoas, que lhe oferecem abrigo para si e para seus bens mediante pagamento de diárias.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou o resultado da Pesquisa de Serviços de Hospedagem (PSH) 2012, que aponta Fortaleza como a capital brasileira com a maior concentração de meios de hospedagem. A capital cearense concentra 76,5% dos estabelecimentos de hospedagem do estado do Ceará, sendo 85,2% em unidades habitacionais e 84,2% da capacidade total de hóspedes. A pesquisa revelou ainda que, de um total de 7.479 mil estabelecimentos registrados pela pesquisa do IBGE, 70% estão localizados nas 12 cidades-sede da Copa do Mundo da Federação Internacional das Associações de Futebol - FIFA 2014 e suas regiões metropolitanas.

Fortaleza já possui o número de leitos exigido pela FIFA para uma cidade sede da Copa do Mundo, que é um 1/3 da capacidade do estádio. Atualmente, a capital e suas cidades vizinhas têm mais de 26 mil leitos; enquanto que o estádio do Castelão, que será usado para os jogos da Copa do Mundo 2014, terá capacidade de pouco mais de 66 mil pessoas. Ainda segundo a pesquisa, Fortaleza é a quarta capital em capacidade de hospedagem, ficando atrás apenas das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte. A capital cearense possui 92 hotéis, 12 apart-hotéis (flats), 60 pousadas, 110 motéis, 3 pensões de hospedagem e 2 albergues turísticos.

Destes locais de hospedagem citados, 11 são considerados de “luxo”, 28 são de qualidade “superior/muito confortável”, 71 foram consideradas de nível “regular”, 121 na categoria “econômica” e 49 “simples”. Fortaleza também detém 149 unidades adaptadas para portadores de algum tipo de deficiência física. A maior parte destes estabelecimentos são hotéis (106) e motéis (20) e os outros (23) restantes são divididos entre pousadas de médio e pequeno porte.

Investimentos nas áreas de segurança, melhorias nas estradas, ampliação de aeroportos, transportes públicos e na rede hoteleira, esses cinco pontos podem proporcionar ao turismo de Fortaleza um crescimento significativo, tanto no número de turistas internacionais, quanto no turismo local e principalmente, na receita gerada pela atividade.

A população, como atora desse processo tem que participar ativamente para a consolidação da atividade, a fim de obter os benefícios esperados. Em particular a realização da Copa das Confederações e a COPA do Mundo de 2014, a comunidade deve cobrar e fiscalizar para que os governantes consigam seguir todas as recomendações de investimento em infraestrutura para a capital cearense, tudo aquilo que foi feito possa ser usufruído pelos cidadãos brasileiros e pelos turistas que venham visitar nossa cidade.

A Qualificação do Profissional

A importância da qualificação do recepcionista de hotel está na relação direta das exigências crescente que o mercado traz diariamente. Observa-se que as atribuições exigidas para o desempenho do cargo, não compreende somente o conhecimento técnico, mas também na vocação para relacionar-se com pessoas, gostar do que faz, pois isso será primordial, atender o hospede e fazê-lo sentir-se bem, procurando satisfazer suas necessidades. A capacidade de adaptação do recepcionista para atender diferentes perfis de hóspedes, com gostos e costumes diferentes, que solicitam seus serviços de diversas maneiras. Como profissional, deve atuar sempre analisando as situações e observando os valores instituídos pela empresa na qual desempenha suas tarefas.

De acordo com a Roim e Santos (2012, p. 02) em seu artigo, citam como exemplo do Castelli:

hoje em dia, mais do que satisfazer desejos e necessidades dos clientes, é preciso encantá-los”. Não basta simplesmente atender aos pedidos feitos pelos clientes, tem que se ir além do que eles esperam exceder suas expectativas, fazer com eles se sintam especiais e não apenas hóspedes de temporadas. Ouvir o que o cliente tem a dizer é a melhor maneira de se consertar o que está errado, ou melhorar aquilo que não está no seu agrado, por isso, manter contato com cliente de forma que isso se torne um alto nível de compromisso da empresa com cliente, é de extrema importância.

Bem como a diplomacia deve adaptar-se como um profissional a todos os tipos de solicitações e queixas, Castelli (2005, p. 55) ressalta em observação a esse aspecto que, “as reclamações podem contribuir significativamente para a melhoria da qualidade. Se isso não for feito, os clientes podem até não reclamar, mas certamente não mais voltarão”. Conforme explicam Roim e Santos (2012) sendo algo simples mais que faz toda a diferença o Sorriso é essencial para estabelecer relações em qualquer âmbito, principalmente entre os próprios funcionários, pois esse reflete nos clientes transformando em uma satisfação, sendo um fator motivacional para que o funcionário tenha uma vida saudável dentro do seu ambiente de trabalho.

É comum e se faz necessário que ter bons modos em mostrar sua disposição em servir tanto pessoalmente quanto por telefone e é característica básica a todos os cargos ou setores relacionados a serviço é a simpatia e cortesia onde moderar suas emoções e seu senso de humor é de extrema importância, atingindo sempre um atendimento agradável e refinado.

Outra característica é o raciocínio rápido, isso, devido a grande quantidade de decisões que deverá tomar analisar sempre todas as possibilidades para escolher o caminho que considere correto. Ser exato em suas respostas, ser seguro, responder apenas o que sabe, não inventar, dar apenas as informações solicitadas. A pontualidade é uma qualidade que deve fazer parte de sua personalidade, a fim de responder a empresa e a seus companheiros de trabalho antes que ela seja exigida.

Ser cuidadoso quanto a sua aparência, ser cuidadoso com o uniforme, sua limpeza, a arrumação pessoal e a sua fisionomia, tendendo sempre ao clássico e ao conservador, não ao extravagante, o que pode ofender aos hóspedes.

Evitar uso de joias e bijuterias, evitar o uso de grande quantidade de perfume ou maquiagem, no caso das mulheres maquiagem. Não esquecer de se atualizar no que acontece na cidade, a programação cultural, show, eventos, entre outros. Lembrando também de não esquecer de cultivar seu intelecto tanto no conhecimento de idioma, que lhe facilitarão a comunicação com pessoas que não falam o seu, como no enriquecimento de seu acerto cultural.

Ter Segurança sobre si mesmo, jamais atuar na defensiva, pois deve manifestar sempre a segurança que o fará obter confiança sobre si mesmo e sobre a empresa.

Existem tantas outras inúmeras qualidades exigidas, mais as principais e básicas foram acima citadas, destacando o recepcionista em especial.

Dentre as atribuições estabelecidas pela a empresa destacam-se: obrigação de conhecer todos os serviços de hospedagem, conhecer todas as características das unidades habitacionais do seu hotel, caixa, faturista, telefonista, supervisionar os mensageiros e manobristas, está atento às questões de segurança e golpes para a segurança sua e dos

seus hóspedes, conhecer os atrativos turísticos do lugar onde é o seu local de trabalho, indicar serviços na cidade, ser no mínimo bilíngue.

Segundo Aglio (2006, p.111) “o recepcionista do futuro terá que ser um anfitrião, esmerando-se na arte de atender e servir os hóspedes, e zelando para resolver todas as suas necessidades”. Além disso, sabemos que a hotelaria é um setor dinâmico, e que muda a todo momento, esse profissional deve estar atento e acompanhando as tendências do mercado.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este estudo trouxe alguns desafios que os profissionais da área de recepção hoteleira em Fortaleza terão que enfrentar, vimos que a estrutura física como: quantidade de UH's, melhoramento da mobilidade urbana, ampliação do porto e aeroporto, construção de um moderno equipamento para captação de grandes eventos que é o Centro de Eventos do Ceará, dentre outros, tornam Fortaleza uma cidade competitiva turisticamente falando no cenário nacional. Porém a qualificação desse profissional é de extrema importância para continuarmos avançando. Diante disso trouxemos o resultado de uma pesquisa realizada por alunos da Faculdade Ateneu, curso de Gestão de Turismo.

No período de 10 a 20 de maio de 2013, foram aplicados 50 questionários semi-estruturais, com 20 perguntas, aos profissionais de 5 hotéis da cidade, Gran Marquise, Luzeiros, Oásis, Beach Park e blue tree, foram obtidas 40 participações. A mostra quantitativa mostrou que a faixa etária dos participantes, estava entre 18 a 50 anos de idade, com tempo de trabalho que variava entre 2 semanas a 5 anos. Analisamos também a escolaridade dos participantes, foram identificados profissionais que tinham desde o ensino médio ao ensino superior completo e incompleto. Os gráficos a seguir mostram os resultados de algumas perguntas que julgamos mais relevantes.

Gráfico 1: SATISFAÇÃO DOS RECEPCIONISTAS

Fonte: Autoria da equipe, através dos questionários.

O gráfico acima mostra que 93% dos entrevistados demonstram satisfação com o que estão fazendo, mas 7% não estão satisfeitos. É interessante mencionar que mesmo com esse alto índice de satisfação mais de 70% afirmaram em outros questionamentos, que se tivessem oportunidade de mudar de área ou setor, mudariam.

Sobre Ascensão profissional tivemos os seguintes resultados:

Gráfico 2: ASCENSÃO PROFISSIONAL

Fonte: Aatoria da equipe, através dos questionários.

Cerca de 68%, reconhecem que podem ter um crescimento profissional na empresa a qual estão trabalhando no momento. 38% dos entrevistados acham que a empresa não dispõe de um programa que possibilite um crescimento dentro da mesma. Foram feitas algumas observações, tipo: a carga horária é cansativa, muito estressante, não possibilidade da “vida social”, entre outras.

No gráfico a seguir encontramos um dos gargalos da rede hoteleira em Fortaleza, Salários:

Gráfico 3: REMUNERAÇÃO

Fonte: Aatoria da equipe, através dos questionários.

Como 75% dos entrevistados acham que sua remuneração não condiz com sua formação/qualificação, apenas 25%, acham justo o salário que estão recebendo. É importante salientar a importância do perfil desse profissional, pois neste estudo descobrimos que 90% são bilíngues, 40% falam mais de dois idiomas e 70% tem nível superior.

Nesse gráfico mostramos o quanto os resultados obtidos pelos funcionários são reconhecidos:

Gráfico 4: RECONHECIMENTO DE RESULTADOS

Fonte: Aatoria da equipe, através dos questionários.

Encontramos 60% dos entrevistados que acham que a empresa reconhece os resultados alcançados pelo seu *staff*, já os outros 40% restante, pensam diferente. Destacamos que 35% discordam plenamente, os participantes afirmam que as empresas não estão muito preocupadas em reconhecer os resultados alcançados pelos funcionários.

O gráfico abaixo mostra a estrutura ofertada pelos hotéis para a execução das funções dos recepcionistas:

Gráfico 5: AMBIENTE ADEQUADO

Fonte: Aatoria da equipe, através dos questionários.

Este demonstra que 60% dos entrevistados garantem que, a estrutura oferecida pelas empresas permite a realização de suas tarefas de forma adequada. 35% discordam e 5% não responderam. Entre os itens que foram citados como deficiente, exemplificamos a telefonia, seguida dos elevadores e por último o sistema operacional que é lento e ultrapassado, afirmaram alguns entrevistados.

Os dados obtidos nesta pesquisa são importantes para análises ou estudos futuros, porém um ponto chama atenção, é que os hotéis pesquisados encontram-se entre os maiores e mais estruturados da cidade. Não foram coletados dados de hotéis menores, pousadas ou flats. Questiona-se que em uma pesquisa que contemplasse um universo mais amplo esses resultados seriam diferentes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O empresariado da atividade hoteleira em Fortaleza continua com uma visão arcaica e ultrapassada, onde o que mais importa é a parte física do empreendimento. Dinheiro gasto em treinamento, qualificação, capacitação, é considerado despesas e não investimento, o importante é dispor de uma decoração exuberante, talheres importados, enxoval de marcas conhecidas, tecnologia de última geração, etc. Sabemos que tudo isso é importante para manter-se competitivo no mercado globalizado e de uma demanda muito exigente, porém o que determina o sucesso de qualquer organização é a satisfação dos seus clientes e essa só é alcançada com profissionais preparados.

Investimentos nas áreas de segurança, melhorias nas estradas, ampliação de aeroportos, transportes públicos e na rede hoteleira, esses cinco pontos podem proporcionar ao turismo de Fortaleza um crescimento significativo, tanto no número de turistas internacionais, quanto no turismo doméstico ou nacional e principalmente, na receita gerada pela atividade. Mas e o capital humano? Essa parte que é peça chave no processo é sempre deixada, indevidamente, em segundo plano. É necessário investimento urgente na qualificação da mão de obra dos profissionais do turismo, isto é tanto no operacional quanto nos gestores.

Conforme Indio e Vieira “a Recepção é considerada o coração do hotel “, é o primeiro e o último contato do hóspede, portanto o profissional terá de ser eficiente e eficaz, além da polivalência tão exigida na contemporaneidade.

O mercado terá que reavaliar sua postura e tratamento em relação ao recepcionista hoteleiro, devendo promover a valorização e qualificá-lo. É fundamental ressaltar que o foco dessa pesquisa analisa as atividades realizadas por este profissional e os desafios que os mesmos enfrentam com o mundo globalizado e com uma demanda cada vez mais exigente, e também mostramos que sem uma Recepção eficaz dificulta um perfeito funcionamento do Hotel, e mesmo assim a sua valorização segundo a pesquisa não é reconhecida.

Ao chegar ao término deste trabalho acadêmico, as considerações finais sobre este artigo vêm seguida por um sentimento de tristeza, além de reconhecer que a realidade é muito complexa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DOCAS DO CEARÁ. **Informações Operacionais**. Disponível

em:<<http://www.docasdoceara.com.br/>> Acesso em: 10 de outubro de 2013.

PREFEITURA DE FORTALEZA. **Secretaria Municipal de Infraestrutura**. Disponível em <<http://www.seinf.fortaleza.ce.gov.br>> Acesso em: 10 de outubro de 2013.

AGLIO, Carlos Dell'. **Administração Hoteleira – Desafios e Tendências para o Século XXI**. São Paulo, DVS, 2006.

TORRE, Francisco de La. **Administração Hoteleira Parte I** - Departamentos. São Paulo, Roca, 2001.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria**: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, Ed., 2005.

ROIM, Talita Prado Barbosa e SANTOS, Ana Claudia dos. **A QUESTÃO DO ATENDIMENTO: A ALMA DO EMPREENDIMENTO HOTELEIRO**. REVISTA CIENTÍFICA ELETRÔNICA DE TURISMO – 2012. Periódico Semestral, Ano IX – Número 17. Disponível em <<http://www.revista.inf.br/turismo17/artigos/TU917115.pdf>> Acesso em 28 de novembro de 2013.

MAMEDE, Gladston. **Manual de Direito de Administração Hoteleira**. São Paulo, 2004. Atlas p. 93

VIEIRA, Elenara vieira de e CÂNDIDO, Indio. **Recepção Hoteleira**. Caxias do Sul (RS) EDUCS, 2002