



CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL

(Universidad del Trabajo del Uruguay)

PROGRAMA DE PLANEJAMENTO EDUCATIVO

Departamento de Desenho e Desenvolvimento Curricular

ESQUEMA DE DESENHO CURRICULAR

Identificação	Código SIPE	DESCRIÇÃO			
Tipo de Curso	048	Educação Média Profissional			
Orientação	40C	Hospedagem			
Setor	610	Comercio y Administración			
Modalidad e	Presencial				
Perfil de Ingresso	Egressos da Educação Média Básica em suas diferentes modalidades				
Duração	Horas totais:	Horas semanais:	Semanas		
	1920	30	32		
Perfil de Egresso	<p>Gerir e organizar as atividades da recepção; registrar reservas, chegadas e partidas de hóspedes, atender e informar os hóspedes e prestar um serviço de qualidade, de acordo com os procedimentos do estabelecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar o serviço de recepção através de processos adequados e rentáveis. • Realizar as atividades do balcão, desde a chegada até à partida do cliente, gerindo a documentação. • Utilizar as técnicas e meios de comunicação adequados às necessidades de cada tipo de cliente, satisfazendo as suas expectativas e assegurando a fluidez na transferência de informação interdepartamental. • Realizar os processos de faturação, formalizando a documentação necessária para um controle econômico e administrativo adequado. • Gerir a reserva de quartos e outros serviços, alcançando as mais altas taxas de ocupação e produção possíveis. • Atender aos pedidos, comentários e reclamações feitos pelos clientes para garantir o mais alto nível de satisfação. <p>Gerir e organizar as atividades do departamento de apartamentos, registrando e interpretando a informação fornecida por outras áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar e montar quartos, áreas públicas e áreas de serviço. • Lavagem e engomagem de roupa (toalhas e lençóis) e outra roupa de cama (uniformes, roupa de cozinha, cortinas, colchas, etc.). <p>Comunicar em inglês e português em atividades de hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês e português, de clientes e fornecedores, a fim de fornecer um serviço adequado. • Interpretar documentos escritos de complexidade média em inglês e português, a fim de obter e processar informação • Expressar mensagens orais em inglês e português a clientes e fornecedores, de complexidade média • Comunicar oralmente com espontaneidade em inglês e português na prestação de serviços de turismo 				
Créditos Educativos e Certificação	----	-----			
	Certificado	Egresso da Educação Média Profissional em Hospedagem - Operário Qualificado em Hospedagem			
Nº Resolução CETP	Data de apresentação:	Ex p. Nº	Res. Nº	Ata Nº	Data

I-ANTECEDENTES

Atualmente, o curso de Recepção e Portaria está localizado no Nível II, sendo do tipo Formação Profissional Superior (FPS).

Este curso teve a sua última reformulação em 1999 juntamente com os de Gastronomia, Agência de Viagens e Sala Bar. Em 2004 e fruto do trabalho da Comisión de Transformación de la Enseñanza Media Superior (TEMS), os cursos de nível FPS Gastronomia e Sala Bar foram transformados em EMP, entretanto o curso de Recepção e Portaria encontra-se atualmente desatualizado e desatualizado.

II-FUNDAMENTACÃO

Ao longo dos últimos anos, desenvolveu-se um processo de complexidade e crescimento permanente do setor do alojamento e dos serviços básicos e complementares que o integram.

Este processo tem sido caracterizado pelo aumento e diversificação da oferta (alojamento temático, novos tipos de alojamento; hostel, glamping, hotel boutique, Bed&Breakfast, residências estudantis, LGTB), a incorporação de novos serviços complementares (lazer, saúde e beleza, atividades de intercâmbio com a comunidade local, com a natureza), o acesso às tecnologias de comunicação e a utilização de sistemas de gestão informatizados.

Ao mesmo tempo, este processo faz parte de um período de constante crescimento e desenvolvimento do turismo a nível nacional (um setor da economia com um peso crescente no PIB), e a nível internacional.

Tanto a dinâmica, como a complexidade do setor do alojamento e o desenvolvimento da atividade turística - somados às transformações nas atuais condições de trabalho e emprego - tornam necessário ajustar e atualizar a atual concepção curricular de modo a que os licenciados tenham conhecimentos e competências atualizadas que lhes permitam desenvolver satisfatoriamente o seu papel no mercado de trabalho de um ponto de vista ético e profissional. As múltiplas entrevistas com gestores e empresas de recrutamento do setor marcaram-no unanimemente como na citação seguinte:

"A indústria hoteleira evoluiu, os hoteleiros evoluíram (mesmo no nosso país) e os cursos de formação não acompanharam esta evolução, por isso treinam para outra realidade".¹

Para o perfil de egressos deste curso tem-se em conta as competências profissionais transversais e específicas necessárias para o correto desempenho do trabalho nas áreas operacionais de um alojamento turístico, desenvolvidas com base na reflexão sobre perfis profissionais e experiências semelhantes em outros países, bem como com base em entrevistas e intercâmbios com profissionais do setor 1.

A competência laboral é entendida como o "...conjunto de conhecimentos, competências profissionais e know-how que as pessoas dominam e aplicam para realizar uma tarefa e resolver problemas, situações novas ou imprevistas num contexto específico".²

As competências profissionais são classificadas como transversais e específicas.

As primeiras são "... as comuns a grupos ou coletivos de um ou mais setores, áreas ou perfis da mesma família ocupacional ou famílias relacionadas "¹, e as segundas "... referem-se à obtenção de resultados de trabalho típicos de uma família ocupacional, um perfil profissional ou categoria de trabalho específica de um setor. Têm normalmente um elevado conteúdo técnico e são específicos do processo de produção de bens ou serviços de um sector ou empresa e, portanto, têm graus de especialização variáveis".²

Esta classificação de competências é importante dado o ambiente atual em que os conteúdos técnicos se tornam rapidamente obsoletos e as pessoas têm de aprender e mobilizar os seus conhecimentos para desempenharem papéis profissionais móveis, em vez de um trabalho previsível e vitalício.

As competências transversais constituem as competências básicas do indivíduo que contribuem para a empregabilidade mas também para a cidadania.

Se, tal como *up supra*, a competência de trabalho é o conjunto de conhecimentos, competências profissionais e know-how que as pessoas dominam e aplicam para executar tarefas e resolver problemas e imprevistos, na área do turismo e hospedagem é necessário referir-se à "*competência de serviço*".

Phillipe Zarifian afirma que esta competência está a tornar-se cada vez mais importante e afeta todas as atividades e ofícios. "Por produção de serviços, entendemos o processo de transformação das condições de existência de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. O serviço deve portanto agir sobre as condições de utilização ou de vida do

destinatário (um cliente, um utilizador), de modo a responder, da melhor forma possível, às suas necessidades e expectativas" ... "Desenvolver uma competência de serviço é perguntar a si próprio e saber, em atos profissionais, que impacto terão, direta ou indiretamente, sobre a forma como o produto (o bem ou o serviço) que é produzido beneficiará utilmente os destinatários "1 ...". Desenvolver uma competência de serviço significa também saber mostrar civilidade, ou seja, cuidado, atenção, respeito e generosidade para com os outros nas relações com eles. Mas também significa esperar reciprocidade em troca. O serviço não é unilateral; envolve sempre negociação, reciprocidade e acordo. Além disso, neste sentido, o culto do cliente é absurdo: o cliente é um ser social com o qual é perfeitamente legítimo discutir e negociar "2.

As capacidades mobilizadas neste campo de atividade e na aprendizagem correspondente integram o que se chama "competência social ou o saber ser: as capacidades desenvolvidas nos três campos seguintes: autonomia, assumir responsabilidades e comunicação intersubjetiva".

Para Zarifian, estas não são qualidades pessoais e psicológicas, mas sim atitudes que se desenvolvem nas situações profissionais que as exigem, pelo que propõe integrar a autonomia, assumindo a responsabilidade e a comunicação dentro das competências profissionais. O que é necessário no trabalho é que a pessoa atue de forma autônoma, seja responsável e comunique adequadamente.

Destaca-se, nesta nova proposta educativa, os estágios devem ser obrigatórios, com uma distribuição mínima sugerida de 10 dias consecutivos de 4-6 horas por dia, supervisionados pelo professor da disciplina Oficina Profissional.

Durante estes dias de prática, o estudante deve ser dispensado de assistir às aulas, que podem ser implementadas numa das semanas de férias em Julho, e complementar outros 10 dias noutras alturas em que a coordenação pedagógica o considere apropriado. Este requisito surge como condição sine qua non para a empregabilidade em todas as entrevistas com empregadores e recrutadores de pessoal.

"No que diz respeito aos estágios...uma duração mínima de 20 dias no total, percorrendo as diferentes áreas, com 5 ou 6 horas de trabalho por dia...que o estudante

não sai sem ter tido a possibilidade de ter tido uma experiência prática que tenha acompanhado a teoria".¹

A importância da prática laboral reside não só na necessária relação entre a formação e o ambiente socioprofissional (um fator fundamental que caracteriza o ensino técnico profissional e o liga ao mundo do trabalho), mas também no facto de o curso visar formar os estudantes em tarefas operacionais que, para além da componente teórica, são aprendidas através da prática.

Por esta razão, deve ser elaborado um protocolo de trabalho no qual as características e objectivos do estágio, os requisitos a preencher pelo aluno e pelo estabelecimento para o realizar e o papel dos professores em geral e do professor da Oficina Profissional em particular, como monitor do estágio, devem ser claramente indicados.

Por isso, o tema da Oficina Profissional é de fundamental importância quando se trata de cumprir os objetivos do curso. A metodologia da sala de aula, atualizada para os novos objetivos do curso, surge como uma alternativa relevante quando se pensa no assunto como um espaço de reflexão e construção coletiva de conhecimento integrado e holístico.

Desta forma, a oficina é uma opção metodológica que implica uma concepção pedagógica segundo a qual a intuição, a experimentação, a ação e a produção de conhecimento devem ser uma parte fundamental do processo ensino aprendizagem.

A metodologia da oficina implica assim uma reformulação da dinâmica tradicional da sala de aula, o que significa que o aluno muda de papel, tornando-se um sujeito activo da sua própria aprendizagem, e o professor torna-se o facilitador de um processo em que os alunos abordam e descobrem em conjunto o objeto de conhecimento.

O professor torna-se outra disciplina no processo. A sua tarefa será, acima de tudo, acompanhar, coordenar e desencadear processos cognitivos, utilizando o diálogo, o debate e a prática profissional. Em vez de dar respostas, ele ou ela terá de levantar questões, de modo que a resposta venha dos próprios estudantes.

¹ Cecilia Machado, entrevista realizada el 20/8/2013

Tudo isto é complementado pela atribuição de 1 (uma) hora de coordenação semanal (sugere-se que seja realizada em 2 instâncias quinzenais ou 1 instância mensal) **de caráter obrigatório** para todos os professores do Espaço Curricular Profissional, no qual os professores devem trabalhar em conjunto e de uma forma integrada, contribuindo com os seus diagnósticos para a melhoria do funcionamento do curso (no âmbito das características e localização do centro de estudos) e sendo o espaço em que, por excelência, as práticas profissionais e visitas didáticas necessárias para o cumprimento dos objetivos do curso devem ser geradas, acompanhadas e avaliadas (sob a supervisão da disciplina Oficina Profissional).

III- OBJETIVO DO PLANO

Atualizar a oferta educacional para esta área de cursos do CETP-UTU, com o objetivo de ampliar e aprofundar a formação dos profissionais do Hospedagem, tomando como referência as mudanças no sector produtivo e as necessidades de formação.

No final deste curso de formação, o objetivo é que o egresso esteja preparado para realizar tarefas operacionais na área de recepção e nos salões, prestando cuidados abrangentes aos convidados, satisfazendo as suas expectativas através da prestação de um serviço de qualidade, de acordo com os procedimentos do estabelecimento e sob a supervisão da pessoa responsável pelo setor.

IV-PERFIL DE INGRESO

Egressos da Educação Média Básica nas suas diferentes modalidades.

V-MARCO CURRICULAR

ESPAÇOS	DISCIPLINAS	1º Ano			2º Ano		
		Trajetos			Trajetos		
		I	II	III	I	II	III
Espaço Curricular de Equivalência	Análise e Produção de Textos	3	-	-	-	-	-
	Matemática	-	3	-	-	-	-
	Ciências Sociais (História)	-	-	-	-	-	3
	Inglês	-	-	-	3	-	-
Espaço Curricular Profissional	Informática aplicada	2	-	-	-	-	-
	Inglês aplicado	3	-	-	3	-	-
	Português aplicado	3	-	-	3	-	-
	Oficina Profissional	-	10	-	-	10	-
	Ecologia e Patrimonio Natural	-	-	-	-	-	3
	História da Cultura	-	-	-	-	-	2
	Geografia turística	-	-	3	-	-	3
Teoria do turismo	-	-	3	-	-	-	
Horas Curriculares por Trajeto		11	13	6	9	10	11
Total de Horas Curriculares Semanais		30			30		
Espaço Curricular Optativo	Opções de Formação Geral Presença integral Elementos de marketing Relações Humanas e Públicas	4			4		
	Opções de Aperfeiçoamento Profissional Amadeus Sabre Oficina de Cultura da Hospitalidade Oficina Literatura e Teatro Atenção ao Cliente						
Espaço Curricular Descentralizado	Opções Formativas definidas pelo Centro Educativo	2			2		
Estágios	Artículos 620 a 627 das Leis 17.926 e 16.873 - UY						

VI-PERFIL DE EGRESSO

O perfil profissional é descrito em termos de competências, com base nas funções desempenhadas por um profissional no setor de hospedagem e foi elaborado com a assistência técnica do setor produtivo.

O egresso poderá:

Gerir e organizar as atividades da recepção; registrar reservas, chegadas e partidas de hóspedes, atender e informar os hóspedes e prestar um serviço de qualidade, de acordo com os procedimentos do estabelecimento:

- Prestar o serviço de recepção através de processos adequados e rentáveis.
- Realizar as atividades do balcão, desde a chegada até à partida do cliente, gerindo a documentação.
- Utilizar as técnicas e meios de comunicação adequados às necessidades de cada tipo de cliente, satisfazendo as suas expectativas e assegurando a fluidez na transferência de informação interdepartamental.
- Realizar os processos de faturação, formalizando a documentação necessária para um controle econômico e administrativo adequado.
- Gerir a reserva de quartos e outros serviços, alcançando as mais altas taxas de ocupação e produção possíveis.
- Atender aos pedidos, comentários e reclamações feitos pelos clientes para garantir o mais alto nível de satisfação.

Gerir e organizar as atividades do departamento de apartamentos, registrando e interpretando a informação fornecida por outras áreas:

- - Preparar e montar quartos, áreas públicas e áreas de serviço.
- - Lavagem e engomagem de roupa (toalhas e lençóis) e outra roupa de cama (uniformes, roupa de cozinha, cortinas, colchas, etc.).

Comunicar em inglês e português em atividades de hospedagem:

- Interpretar mensagens orais de complexidade média em inglês e português, de clientes e fornecedores, a fim de fornecer um serviço adequado.

- Interpretar documentos escritos de complexidade média em inglês e português, a fim de obter e processar informação
- Expressar mensagens orais em inglês e português a clientes e fornecedores, de complexidade média
- Comunicar oralmente com espontaneidade em inglês e português na prestação de serviços de turismo

ANEXO: Selección de las principales entrevistas a empresarios

CUESTIONARIO-GUÍA

ENTREVISTA A EMPLEADORES

Uruguay no es ajeno a una realidad mundial; el sector turístico es el área ocupacional de mayor crecimiento en oferta de nuevos puestos laborales si se lo compara con cualquier otra actividad económica. Cada nuevo emprendimiento conlleva la creación de empleos directos e indirectos y es necesario brindar cada vez más y mejores servicios, por lo que se hace imprescindible la formación específica en el área.

Uruguay verá en los siguientes años transformarse su oferta hotelera surgiendo emprendimientos en destinos tradicionales y no tradicionales que emplearán egresados de los distintos institutos y escuelas de formación.

Se necesitará entonces RRHH profesionales para operar y administrar esos establecimientos.

Por lo antedicho, la Coordinación de Turismo del CETP se encuentra abocada a la reformulación y actualización del actual curso de Recepcionista - Conserje de hotel con el objetivo de ofrecer una formación adecuada a las actuales necesidades del sector turístico y con el objetivo de promover una cultura de servicio fundada en el conocimiento y la calidad.

Para esto, le agradecemos su tiempo para responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué perfil personal y profesional busca a la hora de seleccionar cargos del área operativa?
2. ¿Para qué cargos operativos contrata personal?
3. ¿Identifica una brecha entre el perfil personal y profesional buscado y lo que ofrece el mercado laboral?
4. ¿Qué fortalezas y qué debilidades encuentra a nivel general, en la formación de los candidatos a seleccionar? ¿Y en el posterior desempeño profesional?
5. ¿Prefiere contratar personal que ya está formado o formarlo Ud. mismo?
6. ¿Cree que solo es importante la formación teórica o debe incluirse también la formación práctica (pasantías, etc.)?

7. ¿Identifica diferencias entre la formación que se brinda en los institutos públicos y en los privados?
8. De acuerdo a su criterio y experiencia, ¿qué cosas faltan en la formación profesional de las personas que se postulan para un empleo en su organización?
9. ¿Desea hacer algún otro comentario?

Muchas gracias por su tiempo.

Entrevista realizada el 20/8 a **Cecilia Machado**, Asistente de Gerencia y responsable del reclutamiento y selección del personal de Recepción del hotel temático (vino) **My Suites**.

El hotel está ubicado en Pocitos y cuenta con 40 habitaciones, orientándose a un público ejecutivo pero también familiar y turistas vacacionales.

Cuenta con 28 empleados, de los cuales 25 aproximadamente están destinados a la operativa del establecimiento (Recepción, Ama de Llaves, Cafetería, Mantenimiento).

Con respecto al perfil profesional y personal que se busca a la hora de seleccionar personal, esta empresa valora más la experiencia en tareas similares que la formación, aunque si está formado y tiene experiencia, es mejor.

A nivel personal se buscan personas con vocación de servicio, que sean flexibles y se adapten a las variadas situaciones y requerimientos que puede plantear una tarea de este tipo (multitarea). Se buscan personas entre los 20 y 35 años de edad.

La brecha que se identifica entre el perfil requerido y la oferta del mercado laboral está compuesta en lo técnico por la carencia en competencias comunicativas en lenguas extranjeras (inglés y portugués) por sobre otros aspectos. A nivel personal, se identifican cuestiones relacionadas a la falta de flexibilidad (requerimientos de horarios “clásicos o convenientes”, no trabajar los fines de semana ni feriados, por ejemplo) y poca cultura de trabajo en general.

Como fortalezas de los candidatos que están formados se destaca el poseer conocimiento técnico basado y fundamentado (vs. la experiencia que únicamente repite automáticamente), el conocer las reglas de juego y características de la actividad y la habilidad y predisposición al trato con el público.

Como debilidades se identifica el nulo contacto que los alumnos de los institutos tienen con sistemas informáticos específicos de gestión hotelera, lo que implica que más allá

del sistema que se trate, los alumnos puedan conocer la lógica con la que opera un sistema de este tipo.

Esta empresa no realiza actividades de capacitación de modo general y permanente. Hubo una instancia de formación inicial al momento de la apertura (2011) y actualmente se les paga un curso a 2 funcionarios (marketing y redes sociales y sommelier de aceites de oliva).

Se destaca como fundamental y como gran diferencial a la hora de seleccionar el personal, la experiencia previa ya sea en pasantías o desempeño del cargo. Con respecto a las pasantías se estima conveniente una duración mínima de 20 días en total, pasando por las distintas áreas, con 5 o 6 horas de trabajo por día.

La persona no identifica diferencias entre la formación pública o privada. Solo se hace referencia a que los egresados de instituciones privadas en general tienen un mayor nivel en idiomas, pero se entiende también que puede ser por tener más acceso a formación particular en este tema.

Consultada a cerca de las cosas que faltan, que debería contener un curso como el que se plantea, vuelve a surgir el tema de las prácticas, que el alumno no egrese sin haber tenido la posibilidad de haber tenido una instancia práctica que haya acompañado a la teoría.

Entrevista realizada el 10/9 a **Fabiana Suche**, Directora de **SESA Select, Soluciones Integrales en Recursos Humanos**. Es egresada del curso de hotelería de la UTU (1996).

SESA Select es una consultora especializada en Recursos Humanos que brinda servicios de reclutamiento y selección de personal fijo y zafral, planes de desarrollo de carrera y de Capital Humano. Posee varios clientes del área turismo y hotelería para los que selecciona personal para las áreas operativas (mucamas y recepcionistas principalmente) y de administración.

Consultada acerca del perfil personal y profesional que solicitan sus clientes se refirió acerca de las características actuales del mercado de trabajo y de la dificultad que cada vez más representa contratar personas para el sector hotelero, principalmente por la cuestión de los turnos de trabajo y su variabilidad, y el régimen de trabajo y descanso.

Específicamente para la parte de mucamas, sus clientes ya no solicitan personal con experiencia en hotelería y directamente valoran personas con contracción al trabajo y responsabilidad. Tener idiomas o experiencia en hoteles en un plus (la formación para esta área ni se menciona). Cabe destacar que hay muchas personas extranjeras y del interior trabajando como mucamas.

Se da una situación similar en el caso de los recepcionistas, aunque dependiendo del momento y las necesidades del cliente si se busca formado, con experiencia, etc. Existen las mismas dificultades de contratación que en el caso anterior y en general se distingue una clara falta en el desarrollo de competencias personales y laborales vinculadas a la resolución de problemas, flexibilidad y adaptación al cambio.

Con respecto a la brecha entre los perfiles solicitados y lo que ofrece el mercado de trabajo, se identifica un claro estancamiento en el perfil y contenido de los cursos. La hotelería ha evolucionado, los hoteleros han evolucionado (incluso en nuestro país) y los cursos de formación no han acompañado esta evolución, por lo que forman para otra realidad.

Acerca de las fortalezas y debilidades de que presentan los candidatos en general durante el proceso de selección y el posterior desempeño profesional, se identifica como FORTALEZA la actitud hacia el servicio y la atención al cliente que poseen los egresados de cursos de hotelería (frente a personas que solo tengan experiencia y no formación) y como DEBILIDADES la formación en idiomas, la falta de prácticas laborales y el desconocimiento general de las características y competencias de los cargos operativos a los que se postulan.

Consultada acerca de si sus clientes prefieren contratar personal con o sin formación, responde que en este momento y debido a las características del mercado de trabajo (más oferta que demanda de empleo, sueldos relativamente bajos de la hotelería frente a otras profesiones menos complejas y sacrificadas), predomina una visión más bien práctica del empresariado, orientada a resolver el problema, que sale a buscar una persona adecuada a las necesidades de ese momento más que una búsqueda orientada a egresados o a construir planes de carrera desde las contrataciones de cargos más básicos. De esta manera, se busca ocupar el puesto y, con suerte, poder desarrollar a la persona dentro del establecimiento. Sus clientes no ofrecen formación interna ni políticas de inducción en general (las contrataciones se dan por vacantes súbitas, lo que hace que el proceso sea más bien rápido y orientado a cubrir esa vacante) y, a lo sumo, se ofrece algún curso de inglés ya que las personas en general no están bien formadas en idiomas.

Se identifica como una parte *fundamental* del proceso el que haya prácticas laborales obligatorias y en cada área (recepción, pisos, AA&BB, por lo menos).

Acerca de las diferencias entre los cursos públicos y privados, expresó que a nivel general se notan diferencias culturales y de “roce” en detrimento de los alumnos de instituciones públicas y que eso afecta a la hora de la selección. Además, parecería que los cursos de los institutos privados están más aggiornados con el mercado hotelero que los públicos.

Como faltantes en la formación profesional se identifican la formación en idiomas (inglés y portugués), en las competencias vinculadas a la resolución de problemas, flexibilidad y adaptación al cambio y la realización de prácticas laborales en ambientes reales.

Entrevista realizada el 12/9 a Natalia Falcao, Jefe de Operaciones del hotel Cottage. Natalia es egresada del ITHU y se ha desempeñado como Jefe de Recepción en el hotel Melia de Montevideo y como Asistente de Gerencia del hotel Four Points de Montevideo.

El hotel Cottage se encuentra ubicado en Carrasco, tiene 63 habitaciones y 50 empleados y está orientado al público corporativo, siendo sus clientes las empresas ubicadas en esa misma zona. Casi no recibe huéspedes que viajen por vacaciones.

La entrevistada contrata personal para los cargos de recepción, restaurante y mucamas.

Consultada acerca del perfil que se busca a la hora de seleccionar personal destaca principalmente que por la ubicación del hotel (Rambla y Miraflores) buscan gente que no tenga problemas para llegar a trabajar. Además, por las características del trabajo buscan flexibilidad horaria, contracción al trabajo, presencia y actitud de servicio. Dependiendo del cargo si se busca personas formadas o no (mucamas no, por ejemplo). A veces la formación que se busca no es específica en hotelería, pero sí que la persona tenga nociones básicas de turismo.

Destaca que en general cuesta que los candidatos encajen en el perfil que se busca, la mayoría de las veces o porque si son egresados de cursos de hotelería aspiran a otros puestos (mandos medios y/o gerenciales) o porque los candidatos que no están formados no se adaptan a las características del trabajo (o no quieren adaptarse) y siguen buscando otras ofertas laborales.

Como fortaleza en la formación de los candidatos a seleccionar, indica que en general las personas que están formadas saben de lo que hablan, conocen de lo técnico específico y sus características y eso hace más ágil la incorporación a la empresa. Con respecto a las debilidades, dependen del cargo, del momento y del momento puntual de la empresa a la hora de la selección.

Consultada acerca de si prefieren contratar personal que ya esté formado o formarlo internamente, aclara que depende del momento también y de la situación de la empresa en ese momento. Además, dependiendo del puesto a veces se busca formación y a veces solo experiencia (un auditor nocturno por ejemplo, requiere para ellos más experiencia y madurez que formación).

Entiende que es fundamental la práctica en la formación profesional. Esta práctica debe ser rotativa por varias áreas (por lo menos recepción, pisos y AA&BB), en jornadas de 4 o 5 hrs con una duración de por lo menos 20 días. También es importante la formación en sistemas de gestión hotelera, más allá de qué sistema, saber el entorno en sí y la lógica de funcionamiento.

De acuerdo a su experiencia no identifica diferencias entre la formación que brindan los institutos públicos y los privados.

Finalmente, consultada acerca de lo que hace falta mejorar en la formación profesional en este rubro, destaca los idiomas y la actitud en general y responsabilidad frente al trabajo (presencia, formas de dirigirse al huésped, etc.)

Entrevista realizada el 9 de octubre a Alva Sueiras, docente de la asignatura Planificación de Actividades Turísticas del EMT. Opción Turismo de la escuela Técnica de Solymar Norte CETP -UTU; Consultora y Licenciada en Gestión Hotelera por la Universidad Les Roches (Marbella), con vasta experiencia de trabajo operativo y corporativo en hoteles independientes y de cadena.

Aspirante que obtuvo la máxima calificación (95/100) en el llamado abierto para docente del área 342 (Gestión de Alojamiento), mayo 2013 CETP UTU.

Consultada acerca de la necesidad de una reformulación, coincide en que se debe adecuar la formación a la nueva realidad del turismo mundial y del mercado local.

Indica que se debe incluir en la formación del futuro profesional una visión integral, que enseñe al alumno todas las áreas de un establecimiento de alojamiento y sus interacciones, no centrarse solo en la enseñanza del trabajo en recepción sino abrir los temas e incluir formación en todas las competencias necesarias para trabajar en un establecimiento de alojamiento.

“Se debe realizar una recorrida por toda la estructura organizacional, por todas las áreas, antes de entrar en front desk específicamente”

Se conversa acerca de la pertinencia o no de brindar un curso de este tipo a adolescentes que muchas veces no han definido su vocación, cuando en la mayoría de los países se brinda este tipo de formación a nivel terciario.

La entrevistada hace mucho hincapié en la instrumentación de prácticas que complementen la formación teórica e inicien al alumno en el mundo del alojamiento.

Además, se conversa acerca de la necesidad de crear un “recorrido institucional”, por donde el alumno pueda transitar y obtener la continuidad educativa a medida que va

cumpliendo etapas (finalizando cursos), pero que a la vez la finalización de cada etapa lo habilite como profesional ejercicio de la profesión.