

095

ESTUDO DOS RECURSOS HUMANOS EM HOTÉIS DE PELOTAS. *Carolina dos S. Vaz, Maurel R. de Oliveira e Maria Marlene Lücke* (Projeto: Avaliação da Qualidade dos Serviços em Hotelaria, Curso de Administração Hospitalar e Hoteleira, Universidade Federal de Pelotas).

O turismo é uma das atividades que mais cresce e ganha importância no cenário sócio-econômico atual, e, aliado a isso houve uma enorme expansão da indústria hoteleira. Apesar das diversas mudanças tecnológicas ocorridas, como a informatização hoteleira, o fator humano ainda é o grande diferencial competitivo em empresas que prestam serviços. Tendo uma visão clara sobre a importância dos Recursos Humanos (RH) na estrutura organizacional, a Administração Hoteleira poderá dispor de importante ferramenta na formação de mão-de-obra qualificada que vise a satisfação do cliente interno e externo. O objetivo do trabalho foi analisar a função de RH em dois hotéis de Pelotas sob o ponto de vista do Administrador Geral, Gerentes e Responsável pelas funções de RH. Verificamos através da análise dos dados, que a função de RH não está sob responsabilidade de um especialista na área de administração e as tarefas estão limitadas a atividades de caráter burocrático, centralizando os controles na função de pagamento. Já a Gerência e Administração dos hotéis analisados sabem da importância das funções de RH para a empresa, e, que esta poderia ser mais eficaz, pois contribui para os objetivos da organização e para as necessidades dos clientes e funcionários. Concluímos que as duas empresas possuem muitas limitações e hoje o trabalho desenvolvido está voltado a questões burocráticas. As atividades de RH podem ser ampliadas visando a consolidação de uma equipe de trabalho mais qualificada, o que é fundamental no ramo hoteleiro. (Apoio FAPERGS).