

A IMPORTÂNCIA DO UNIFORME NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NA PERSPECTIVA DE POSSÍVEIS HÓSPEDES

*João Pedro Assunção Cypriano¹; Leticia Rocha Oliveira²; Larissa Fernandes Regis³;
Thalia Camila Coelho⁴.*

RESUMO

O uniforme é uma representação da imagem no ambiente profissional e tal representação pode demonstrar adaptação ao local em que se trabalha e entendimento de seus valores. Dessa maneira, o presente trabalho visa identificar a importância do uso do uniforme na perspectiva de possíveis hóspedes dentro dos meios de hospedagem. O objetivo do trabalho foi identificar se a padronização do uso do uniforme por parte dos funcionários interfere na qualidade do serviço prestado. Com a aplicação do questionário, obtivemos dados que mostraram, em sua maioria, que os hóspedes consideram o uso do uniforme um fator importante no atendimento. Entretanto, nem todos consideram que a apresentação do funcionário deve corresponder à categoria do meio de hospedagem.

Palavras-chave: Uniforme. Padronização. Hospedagem.

INTRODUÇÃO

O uniforme é uma representação da imagem no ambiente profissional e tal representação pode demonstrar adaptação ao local em que se trabalha e entendimento de seus valores.

No ambiente corporativo, a imagem pode ser tão ou até mais importante que a capacidade que uma pessoa demonstra ao longo de sua carreira, principalmente se o seu cargo exige que elas se tornem o rosto da empresa. Por isso, nos últimos anos, a discussão sobre a importância de se vestir bem durante o trabalho

¹ Estudante do curso técnico em hospedagem integrado ao ensino médio. Instituto Federal Catarinense - *Campus* Camboriú. E-mail: joaopcypriano@gmail.com

² Estudante do curso técnico em hospedagem integrado ao ensino médio. Instituto Federal Catarinense - *Campus* Camboriú. E-mail: leticiaaoliveira.r@gmail.com

³ Mestre em Turismo e Hotelaria. Professora do Instituto Federal Catarinense - *Campus* Camboriú. E-mail: larissa.fernandes@ifc.edu.br

⁴ Doutora em Química. Professora do Instituto Federal Catarinense - *Campus* Camboriú. E-mail: thalia.coelho@ifc.edu.br

vem ganhando cada vez mais força. Profissionais especializados em dizer o que é e quando vestir tornaram-se parte da vida de grandes executivos.

De acordo com Sana (2013), a moda é um sistema que acompanha o vestuário e o tempo, que integra o simples uso das roupas no dia a dia a um contexto maior, político, social, sociológico.

Há algum tempo os uniformes profissionais deixaram para trás aquela imagem que tinham no passado, quando utilizá-los consistia em uma obrigação que a grande maioria dos usuários repudiava. Tal preconceito, muitas vezes, acontecia em virtude da utilização de tecidos de baixa qualidade que causavam desconforto, além de uma grande falta de preocupação com a estética. Com a criação de novos tecidos mais modernos, confortáveis e sofisticados, aliada ao surgimento dos profissionais de designer de uniformes, houve uma grande valorização deste segmento. Tal inovação do segmento acarretou em aumento significativo da demanda por uniformes profissionais (LIMA, 2010).

Vestir-se bem dentro do ambiente corporativo mostra não apenas que você se adaptou ao local, como também compreendeu os valores da companhia onde trabalha, e incorporou-os a seu vestuário (RIBEIRO, 2017).

Os empresários estão cada vez mais conscientes em relação às vantagens da uniformização, principalmente no que diz a respeito características como praticidade, conforto, durabilidade e segurança, além da imagem corporativa da empresa (CARACIOLA, 2015, [online]).

Os meios de hospedagem buscam sempre proporcionar a seus hóspedes o melhor serviço possível, visando sua satisfação e possível retorno. Dessa maneira, o presente trabalho visa identificar a importância do uso do uniforme nos meios de hospedagem do ponto de vista de possíveis hóspedes, bem como verificar se a imagem do funcionário pode interferir no ambiente corporativo, afetando na qualidade do serviço prestado.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida no decorrer das aulas de iniciação científica e, posteriormente, nas aulas de pesquisa aplicada ao turismo, hospitalidade e lazer, junto às reuniões com a orientadora, coorientadora e os alunos do projeto. Para a

obtenção das opiniões das pessoas acerca do uso do uniforme nos meios de hospedagem, aplicou-se um questionário desenvolvido na plataforma de formulários do Google. A partir disso, elaborou-se 13 perguntas, sendo estas objetivas. Após isso, aplicou-se o questionário na orla da praia de Balneário Camboriú, entrevistando 100 (cem) pessoas escolhidas aleatoriamente, obtendo assim os dados necessário para a realização da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram aplicados os questionários nos dias 02 e 03 de março de 2019, na orla da praia de Balneário Camboriú, nas redondezas do Hotel Marambaia. Os entrevistados foram escolhidos aleatoriamente, sendo, em sua maioria, mulheres (66% dos entrevistados), de 25 a 35 anos (30%), e residentes da região (48%). A partir da aplicação dos questionários, constatou-se que a maioria das pessoas costuma se hospedar em hotéis (68%), numa frequência comum de 2 vezes ao ano (31%). O principal motivo da hospedagem é o de lazer (79%), e os tipos de meio de hospedagem mais utilizados são as pousadas (30%) e os hotéis de lazer (23%).

Conforme esperado, a maioria das pessoas acredita que o uniforme do recepcionista afere credibilidade e/ou confiança ao meio de hospedagem (92%). Como constatado, os hóspedes se sentem mais confortáveis e/ou seguros quando o funcionário do meio de hospedagem está identificado (84%) e que a imagem do trabalhador interfere na qualidade do atendimento do serviço (82%), considerando a apresentação do colaborador do meio de hospedagem um aspecto muito importante (85%). Por outro lado, um pouco mais da metade dos entrevistados pensa que a imagem e a apresentação do funcionário devem corresponder à categoria do meio de hospedagem (55%).

CONCLUSÕES

Os objetivos do trabalho buscaram evidenciar se os clientes consumidores dos meios de hospedagem consideram o uso do uniforme por parte dos funcionários como algo essencial e que influencie na qualidade do atendimento, aferindo

credibilidade ao estabelecimento, segurança em relação à identificação, e se a imagem apresentada pelo funcionário deve corresponder a categoria do meio de hospedagem que está inserido.

Por conseguinte, com base nos dados apresentados, os possíveis hóspedes consideraram que o uniforme influencia na confiança ao meio de hospedagem, fazendo com que se sintam mais confortáveis quando os funcionários estão padronizados e identificados, desse modo, melhorando a qualidade do atendimento prestado.

REFERÊNCIAS

CARACIOLA, Carolina Boari. A influência da moda na sociedade contemporânea. **Moda Documenta**: Museu, Memória e Design, São Paulo, v.2, n.1, maio 2015. Disponível em: <http://www.modadocumenta.com.br/anais/anais/5-Moda-Documenta-2015/07-Sessao-Tematica-Moda-e-Sociedade-percursos-diversos/CarolinaBoari_ModaDocumenta2015_a-influencia-da-moda.pdf>. Acesso em: 20 out. 2018.

LIMA, Flávio Luís de Souza. **Como montar uma confecção de uniformes profissionais**. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-confeccao-de-uniformes-profissionais,bf787a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em: 25 out. 2018.

RIBEIRO, Andresa. **A importância de se vestir bem no ambiente corporativo**. 2017. Disponível em: <<https://modadepartamento.com.br/vestir-bem-ambiente-corporativo/>>. Acesso em: 20 out. 2018.

M., Sana. **A história da moda**. 2013. Disponível em: <<http://modahistorica.blogspot.com/2013/05/o-que-e-moda.html>>. Acesso em: 20 out. 2018.