

# CONSTRUÇÃO DE COMPETÊNCIAS GERENCIAIS EM GRANDES REDES HOTELEIRAS

**Autora:** CARLA PIRES MENDES

**Banca examinadora:** Prof. Dr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas (presidente e orientador); Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Isabel de Sá Affonso da Costa; Prof. Dr<sup>a</sup> Deborah Moraes Zouain (FGV/EBAPE).

## RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo principal identificar o processo de formação das competências gerenciais em dois hotéis integrantes de grandes redes hoteleiras na cidade do Rio de Janeiro, no bairro de Copacabana. Este estudo oferece ainda uma investigação sobre como uma empresa hoteleira desenvolve as competências necessárias nos candidatos à posição de gerente de equipe, pesquisando ações empreendidas em cada um dos hotéis com vistas a contribuir para o desenvolvimento das competências gerenciais dos seus empregados. O referencial teórico dessa dissertação está centrado nos conceitos de competências, liderança servidora, gestão de pessoas e no gerenciamento do segmento de hospitalidade. Adotou-se metodologia qualitativa, de caráter descritivo, baseada em pesquisa de campo, alicerçada em estudo de casos. A coleta de evidências se deu pela triangulação de entrevistas semiestruturadas com os gestores de diferentes áreas de trabalho, além de observação direta da pesquisadora e de análise documental. As unidades de análise foram os dois hotéis, denominados Alfa e Beta. Os resultados indicam que no hotel Alfa o investimento em programas de desenvolvimento de pessoal é grande e que isso já faz parte integral da política de recursos humanos aplicada em toda a rede. Com relação ao hotel Beta, ficou evidenciada a pouca formalização e intensidade desses programas.

**Palavras-chave:** Competências, liderança servidora, gestão de pessoas, hotelaria.