

O PAPEL DA HABILITAÇÃO PROFISSIONAL (GUIA DE TURISMO E GESTÃO HOTELEIRA) NA PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS EM EVENTOS TURÍSTICOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

THE ROLE OF PROFESSIONAL QUALIFICATION (TOURIST GUIDE AND HOTEL MANAGEMENT) IN THE STANDARDIZATION OF SERVICES AT NATIONAL AND INTERNATIONAL TOURISM EVENTS

Aline Poletti Tiano

Bacharel em Pedagogia (Universidade Paulista - UNIP)

Gestor do Turismo (Universidade Federal do Maranhão - UFMA)

Técnico em Turismo (Escola Técnica Estadual Trajano Camargo)

Guia de Turismo (Credenciada EMBRATUR)

RESUMO

A indústria de eventos turísticos, sejam eles congressos, feiras ou festivais, é caracterizada por uma complexidade operacional intrínseca, alta variabilidade e uma coprodução de serviços em tempo real. Este artigo investiga o papel das habilitações profissionais formais — especificamente as formações de Técnico em Turismo (ênfase em eventos), Gestor Hoteleiro e Guia de Turismo (habilitação nacional/internacional) — como o principal mecanismo para alcançar a padronização e a excelência no atendimento. A metodologia baseia-se em uma análise teórico-conceitual, confrontando a literatura de Gestão da Qualidade em Serviços (Parasuraman; Zeithaml) com as diretrizes curriculares das referidas formações. Argumenta-se que, em um setor onde o "fator humano" é o próprio produto, a padronização não significa robotização, mas sim a garantia de uma *consistência* na segurança, hospitalidade, ética e capacidade de mediação cultural. Este estudo conclui que a sinergia dessas qualificações formais é o alicerce que permite às organizações de eventos mitigar riscos e entregar uma experiência de alta qualidade de forma previsível, superando os desafios da intangibilidade e da multiculturalidade inerentes aos eventos de porte internacional.

Palavras-chave: Gestão de Eventos. Padronização de Serviços Turísticos. Gestão Hoteleira. Guia de Turismo. Qualificação Profissional.

ABSTRACT

The tourism events industry, including congresses, fairs, or festivals, is characterized by intrinsic operational complexity, high variability, and the real-time co-production of services. This article investigates the role of formal professional qualifications—specifically the certifications of Technician in Tourism (emphasis on events), Hotel Manager, and Tourist Guide (national/international license)—as the primary mechanism for achieving standardization and excellence in service. The methodology is based on a theoretical-conceptual analysis, contrasting the literature on Service Quality Management (Parasuraman; Zeithaml) with the curriculum guidelines of said qualifications. It is argued that in a sector where the "human factor" is the product itself, standardization does not mean robotization, but rather the guarantee of *consistency* in safety, hospitality, ethics, and cultural mediation capabilities. This study concludes that the synergy of these formal qualifications forms the foundation that allows event organizations to mitigate risks and deliver a high-quality experience predictably, overcoming the challenges of intangibility and multiculturalism inherent in major international events.

Keywords: Event Management. Standardization of Tourism Services. Hotel Management. Tourist Guide. Professional Qualification.

1. INTRODUÇÃO

A indústria de eventos turísticos consolidou-se como um dos setores mais dinâmicos e complexos da economia global, atuando como um vetor fundamental para o intercâmbio cultural, a geração de negócios e o desenvolvimento de destinos. No entanto, a gestão de eventos, sejam eles congressos, feiras, simpósios ou festivais, opera sob um regime de alta pressão e risco. A natureza do serviço em eventos é intrinsecamente intangível, perecível e coproduzida em tempo real com o participante (GETZ, 2005). Essa variabilidade faz com que a "qualidade" da experiência do participante seja altamente subjetiva e de difícil controle. A falha em um único ponto de contato — seja no credenciamento (atendimento), na acomodação (gestão hoteleira) ou na visita técnica (guiamento) — pode comprometer a percepção de todo o evento. Esta fragilidade operacional coloca a padronização de serviços não como um luxo, mas como uma necessidade estratégica para a sobrevivência e reputação da organização promotora.

O desafio central da padronização em eventos difere radicalmente daquele da indústria manufatureira. Enquanto a indústria busca a uniformidade do produto através da automação e da eliminação do "erro humano", a indústria de eventos *depende* do fator humano como o principal componente do serviço (LASHLEY, 2000). A hospitalidade, a segurança e a transmissão de informações não podem ser totalmente automatizadas. Portanto, a padronização neste contexto não significa "robotização" ou a eliminação da personalidade no atendimento; pelo contrário, significa garantir um *padrão elevado e consistente* de interação humana, assegurando que cada participante receba o mesmo nível de segurança, informação correta, acolhimento e capacidade de resolução

de problemas, independentemente do profissional que o atenda. Este artigo investiga como esse complexo nível de consistência humana é alcançado.

A principal tese deste trabalho é que a padronização de serviços em eventos turísticos de grande porte é diretamente proporcional ao nível de *habilitação profissional formal* das equipes envolvidas. Defende-se que a excelência não é fruto do acaso, do carisma individual ou do "bom senso", mas sim o resultado de um *design* de serviço deliberado, cuja execução depende de profissionais formados em competências específicas. Analisaremos a sinergia de três formações acadêmicas centrais: o Técnico em Turismo (com ênfase na promoção de eventos), o profissional de Gestão Hoteleira (e os princípios da hospitalidade) e o Guia de Turismo (com habilitação nacional e internacional). Argumentamos que é a integração dessas competências que permite a uma organização de eventos gerenciar a complexidade e entregar uma experiência humanizada de forma previsível e escalável.

Este estudo justifica-se pela necessidade de transcender o debate sobre a regulamentação profissional no turismo, movendo-o da esfera corporativista para a esfera da gestão da qualidade. Em um mercado que busca cada vez mais a "autenticidade" e a "experiência", muitas organizações negligenciam a importância da formação técnica, preferindo contratar mão de obra generalista ou baseada apenas em *soft skills* (como "simpatia"). Demonstraremos que, especialmente em eventos internacionais, a ausência de habilitações formais — como a de um Guia de Turismo credenciado para lidar com mediação cultural e procedimentos legais, ou de um Gestor Hoteleiro para gerenciar a segurança do acolhimento — representa um risco operacional e reputacional inaceitável, que compromete a segurança e a satisfação do visitante.

O objetivo geral é estabelecer a correlação direta entre a qualificação formal da equipe e a qualidade percebida do serviço em eventos. Como objetivos específicos, buscamos: (1) Delimitar o conceito de "padronização" em serviços intangíveis e de alta interação humana; (2) Analisar como a formação do Técnico em Eventos estrutura o *backstage* do serviço; (3) Investigar como os princípios da Gestão Hoteleira padronizam o ambiente de hospitalidade do evento; e (4) Demonstrar como a habilitação do Guia de Turismo é crucial para a padronização da mediação cultural e da segurança informacional em contextos nacionais e internacionais. A metodologia adotada será a revisão bibliográfica e a análise conceitual, articulando a literatura de gestão de eventos com as diretrizes curriculares das formações profissionais em questão.

A contribuição deste artigo reside na proposição de um modelo de gestão de eventos que reposiciona a formação técnica e acadêmica como um investimento estratégico, e não como um custo operacional. Em um cenário pós-pandêmico, onde a segurança e a confiança se tornaram as principais moedas do turismo (GOLEBIEWSKI, 2020), a capacidade de uma organização de eventos demonstrar que seus profissionais são formalmente habilitados (seja pela credencial EMBRATUR de um Guia, pela formação em Gestão Hoteleira ou pelo diploma de Técnico em Eventos) torna-se um diferencial competitivo primário. A padronização, neste sentido, é a garantia

de que a promessa de uma experiência segura e enriquecedora será cumprida de forma consistente para todos os participantes.

A estrutura deste trabalho seguirá uma lógica progressiva, do planejamento à execução do evento. Iniciaremos analisando a natureza dos serviços em eventos e os desafios da intangibilidade. Em seguida, dissecaremos o papel específico de cada uma das três habilitações profissionais (Técnico em Eventos, Gestão Hoteleira, Guia de Turismo) na construção de um padrão de serviço. Abordaremos como essas competências se tornam ainda mais críticas em eventos internacionais, onde a barreira cultural é um ponto nevrálgico. Por fim, concluiremos reiterando que a sinergia dessas formações é o único caminho para a excelência operacional e a satisfação do participante, fundamentando a necessidade de valorização dessas formações pelo mercado de turismo.

2. A NATUREZA DO SERVIÇO EM EVENTOS: INTANGIBILIDADE E VARIABILIDADE

Os serviços, por definição, diferem fundamentalmente dos produtos manufaturados. A literatura clássica de marketing de serviços, notadamente os trabalhos de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1985), consolida as quatro características centrais que definem um serviço, conhecidas pelo acrônimo IHIP (em inglês): Intangibilidade, Heterogeneidade (ou Variabilidade), Inseparabilidade (da produção e consumo) e Percipibilidade. A indústria de eventos turísticos, seja um congresso médico ou um festival de música, é talvez o exemplo mais extremo e complexo de todas essas características. A "intangibilidade" significa que o participante não pode "provar" o evento antes de comprá-lo; ele compra uma promessa, uma expectativa de networking, conhecimento ou entretenimento. Esta natureza intangível torna a gestão da qualidade um desafio monumental, pois o valor percebido é totalmente subjetivo e construído na mente do consumidor, exigindo que a organização do evento forneça "pistas tangíveis" da qualidade, como um site profissional, palestrantes de renome e, crucialmente, uma equipe visivelmente qualificada.

A "heterogeneidade", ou variabilidade, é o maior inimigo da padronização em eventos. O mesmo serviço, prestado pelo mesmo profissional (seja um recepcionista, um garçom ou um guia), pode variar drasticamente dependendo do dia, do horário, do humor do profissional e, principalmente, do comportamento do participante. Um evento é um sistema caótico de milhares de interações humanas simultâneas. A qualidade de um *coffee break*, por exemplo, não depende apenas da qualidade da comida (gestão hoteleira), mas da agilidade da reposição, da cortesia da equipe e da gestão de filas. A variabilidade é inevitável. A única forma de *reduzir* (jamais eliminar) essa variabilidade é através de treinamento rigoroso, protocolos claros e uma forte cultura de serviço, pilares que são o cerne da formação técnica em turismo e hospitalidade, que buscam transformar o "bom senso" em um processo replicável.

A "inseparabilidade" entre a produção e o consumo do serviço em eventos é total. O serviço é produzido e consumido no mesmo local e ao mesmo tempo, com a participação ativa do "cliente"

(o congressista, o espectador). A palestra *acontece* com o palestrante e a audiência juntos. O *check-in* do hotel do evento *acontece* com o recepcionista e o hóspede. Isso significa que não há "controle de qualidade" prévio, como na indústria. Não se pode testar o evento antes de entregá-lo. O "controle de qualidade" é feito em tempo real, pelo próprio profissional da linha de frente. Se o Guia de Turismo comete um erro de informação histórica ou de segurança durante um *city tour* técnico, o serviço já foi entregue de forma falha. Esta característica exige que o profissional da linha de frente tenha um nível de autonomia, competência e capacidade de resolução de problemas muito superior ao de um trabalhador de fábrica, justificando a necessidade de uma habilitação profissional que ateste essa capacidade.

A "perecibilidade" do serviço em eventos é absoluta. Um assento vazio em uma palestra ou um quarto de hotel não ocupado durante o congresso representa uma receita perdida para sempre; ela não pode ser "estocada". Esta característica coloca uma pressão imensa sobre a gestão de capacidade e demanda. O gestor do evento, com formação técnica, precisa dimensionar corretamente a equipe de atendimento (Técnico em Eventos), a capacidade de A&B (Gestão Hoteleira) e o número de guias (Guia de Turismo) para os picos de demanda (como o credenciamento ou os intervalos). Um erro de cálculo aqui gera filas, frustração e a quebra da percepção de qualidade. A padronização, neste contexto, é a garantia de que o serviço será entregue no nível de excelência esperado, mesmo no momento de maior estresse operacional, algo que só é possível com planejamento técnico prévio e profissionais treinados para atuar sob pressão.

A consequência direta dessas quatro características é que o participante do evento não compra um "produto"; ele compra uma "experiência" composta por múltiplos microsserviços. A percepção final de qualidade é uma média ponderada de todas essas interações. O participante pode ter assistido a palestras brilhantes (conteúdo), mas se o processo de credenciamento foi caótico (atendimento), o hotel estava desorganizado (hospitalidade) ou a visita técnica foi confusa (guiamento), a avaliação geral do evento será negativa. A gestão de eventos, portanto, é a gestão de uma complexa "cadeia de hospitalidade", onde cada elo é, na verdade, um profissional habilitado. A falha em reconhecer a necessidade de qualificação em *todos* os elos é a principal razão pela qual eventos com grande potencial de conteúdo falham na execução da experiência do participante.

Em suma, a natureza intangível, variável, inseparável e perecível dos serviços em eventos torna a padronização um desafio único. Ela não pode ser alcançada por máquinas ou por simples *checklists* operacionais. A padronização em eventos é, paradoxalmente, um fenômeno humano. Ela é alcançada quando o profissional da linha de frente (seja no balcão, no salão ou no ônibus) possui a formação técnica (conhecimento), a habilidade prática (treinamento) e a competência atitudinal (ética, hospitalidade) para entregar um serviço consistente e de alta qualidade, independentemente das variações do ambiente. É aqui que as habilitações formais, como as de Técnico em Eventos, Gestor Hoteleiro e Guia de Turismo, deixam de ser meros certificados e tornam-se os instrumentos fundamentais de gestão da qualidade e mitigação de riscos.

A ausência dessas habilitações cria um vácuo de competência que é frequentemente preenchido por amadorismo, resultando em falhas de segurança, informações incorretas e quebras na hospitalidade que mancham a reputação do destino e do evento. O investimento na contratação e valorização de profissionais com formação acadêmica e técnica específica não é, portanto, uma escolha, mas a única estratégia viável para a profissionalização e a competitividade do setor de eventos. A padronização da excelência humana é o objetivo final de uma gestão de eventos que se pretende profissional e sustentável.

3. O PAPEL DO TÉCNICO EM TURISMO (ÊNFASE EM EVENTOS) NA ARQUITETURA DO SERVIÇO

A realização de um evento turístico bem-sucedido, seja ele de porte nacional ou internacional, começa muito antes do primeiro participante chegar ao local. Ela se inicia na fase de concepção e planejamento, o "backstage" da operação, e é aqui que a formação do Técnico em Turismo, com ênfase específica na promoção e organização de eventos, estabelece o alicerce fundamental para a padronização do serviço. Este profissional é o arquiteto da experiência; ele é treinado para traduzir uma ideia ou um objetivo (um congresso científico, uma feira de negócios) em um plano de ação logístico, operacional e financeiro detalhado. A qualidade do serviço que o participante eventualmente receberá é diretamente dependente da qualidade deste planejamento prévio. A formação técnica assegura que este planejamento não seja baseado no "achismo", mas em metodologias de gestão de projetos, análise de viabilidade e domínio da complexa cadeia de fornecedores do turismo.

A ênfase em "promoção de eventos" dentro da formação técnica confere ao profissional a competência de não apenas organizar, mas também de posicionar o evento no mercado. A padronização da experiência começa na comunicação. O Técnico em Eventos é responsável por garantir que a promessa feita no material de divulgação (o *marketing* do evento) seja absolutamente condizente com a realidade da entrega. Uma dissonância entre o que é promovido e o que é executado é a primeira e mais grave quebra de qualidade. Este profissional aprende a desenhar a jornada do participante desde o primeiro contato (a inscrição *online*), passando pelo fluxo de informações pré-evento, até o *layout* do credenciamento no dia. A padronização do atendimento é, portanto, um *design* de processo que começa nesta fase de planejamento, garantindo que o fluxo de pessoas e informações seja lógico, eficiente e sem atritos.

O Técnico em Turismo é treinado para ser o integrador dos diversos "silos" de serviços que compõem um evento. Ele compreende a linguagem da Gestão Hoteleira (para negociar bloqueios de quartos e A&B), a linguagem das companhias aéreas (para organizar *transfers* e logística de transporte) e as necessidades do cliente final (o participante). Esta visão holística é crucial para a padronização. Por exemplo, ao planejar um evento internacional, este profissional não apenas contrata um serviço de *transfer* aeroportuário; ele *padroniza* esse serviço, definindo os tipos de veículos, a sinalização de boas-vindas no aeroporto, os protocolos de comunicação em caso de

atraso de voo e até mesmo o idioma que os receptivos devem falar. Ele cria os "Procedimentos Operacionais Padrão" (POPs) que garantem que todos os fornecedores contratados atuem como uma extensão coesa da marca do evento.

A gestão orçamentária, uma competência central da formação técnica, é outra ferramenta de padronização. A qualidade do serviço está intrinsecamente ligada ao orçamento disponível. O Técnico em Eventos utiliza sua formação para alocar recursos de forma inteligente, garantindo que as áreas de maior impacto na percepção de qualidade (como um bom sistema de som, um *coffee break* de qualidade ou um processo de credenciamento rápido) recebam o investimento necessário. Ele evita o desperdício em áreas de baixo impacto, assegurando a sustentabilidade financeira do evento. A padronização é, muitas vezes, uma decisão de investimento: a escolha por contratar guias credenciados (e mais caros) em vez de voluntários, ou por investir em uma plataforma de inscrição robusta, é uma decisão de gestão que prioriza a consistência da experiência e que é fundamentada pela visão técnica deste profissional.

A ênfase em "atendimento em serviços turísticos", também parte da formação técnica, foca no desenho do "script" de serviço e no treinamento das equipes de linha de frente (atendimento, recepção, credenciamento). O Técnico em Eventos é quem define "o que" deve ser dito, "como" deve ser dito e "o que" fazer em caso de problemas. Esta padronização do atendimento é vital em eventos de grande porte, onde centenas de funcionários temporários ou voluntários precisam ser integrados rapidamente à operação. O profissional técnico cria os manuais, ministra os treinamentos e define os padrões de vestimenta e postura. Ele é o multiplicador da cultura de serviço, garantindo que o participante receba um atendimento cordial, eficiente e uniforme, independentemente de quem o esteja atendendo no balcão de informações.

A complexidade da legislação turística e das normas de segurança é outro domínio do Técnico em Eventos. A padronização da segurança não é um item opcional. Este profissional é habilitado para verificar alvarás, planos de evacuação, conformidade com as normas de acessibilidade (ABNT NBR 9050) e as exigências de órgãos como o Corpo de Bombeiros. Em eventos internacionais, isso se estende à verificação de seguros de viagem e conformidade com normas alfandegárias para equipamentos de expositores. Ao garantir a conformidade legal e de segurança, o Técnico em Eventos está padronizando o nível de risco aceitável, protegendo a integridade física dos participantes e a reputação legal da organização, um aspecto do serviço que, embora invisível quando funciona, é catastrófico quando falha.

Em síntese, o Técnico em Turismo com ênfase em eventos é o "engenheiro" da experiência do participante. Enquanto outros profissionais se concentrarão na entrega do serviço "ao vivo", este profissional é quem projeta o "esqueleto" e os "sistemas" que permitirão que o evento ocorra de forma fluida e padronizada. Ele padroniza através do planejamento logístico, do alinhamento da comunicação de marketing, da integração de fornecedores, da alocação inteligente de orçamento, do treinamento de equipes de atendimento e da garantia da conformidade legal e de segurança. A

formação técnica formal é o que confere a este profissional a capacidade de antecipar problemas e de desenhar processos que mitiguem a variabilidade inerente aos serviços, sendo a primeira e mais fundamental camada de garantia da qualidade em qualquer evento turístico de sucesso.

4. A GESTÃO HOTELEIRA COMO PILAR DA HOSPITALIDADE PADRONIZADA NO EVENTO

Embora a formação em Gestão Hoteleira remeta imediatamente à administração de meios de hospedagem, sua aplicação na indústria de eventos é muito mais ampla e fundamental. O evento, seja ele um congresso de um dia ou uma convenção internacional de uma semana, é, em sua essência, um ato de "hospitalidade" em larga escala. A Gestão Hoteleira, como disciplina acadêmica, é o estudo e a prática da gestão de ambientes de acolhimento, dominando os processos de recepção, acomodação, segurança e, crucialmente, de Alimentos e Bebidas (A&B). O profissional com esta formação transporta os rigorosos padrões de qualidade, higiene e atendimento do setor hoteleiro para o ambiente, muitas vezes caótico, do centro de convenções. Ele é o responsável por garantir que o participante se sinta bem-vindo, seguro e confortável, elementos que são a base da percepção de qualidade do serviço.

A padronização do serviço de Alimentos e Bebidas (A&B) em um evento é um dos maiores desafios logísticos e um dos pontos mais sensíveis na avaliação dos participantes. Um *coffee break* mal dimensionado, com falta de café ou filas excessivas, pode arruinar a percepção de um seminário academicamente brilhante. O profissional com formação em Gestão Hoteleira é treinado especificamente para esta operação. Ele entende de *mise en place*, dimensionamento de cardápio, controle de custos (CMV), segurança alimentar (APPCC/HACCP) e logística de reposição em tempo real. Ele não apenas "contrata um buffet"; ele desenha a operação de A&B, padronizando a qualidade do produto, a temperatura da comida, a velocidade do serviço e a higiene da manipulação, garantindo que o milésimo participante a se servir tenha uma experiência tão boa quanto o primeiro.

Os princípios da Gestão Hoteleira são diretamente aplicáveis ao "front desk" do evento, ou seja, ao processo de credenciamento e recepção. A recepção de um hotel é um modelo de padronização de atendimento: há protocolos claros de *check-in* e *check-out*, gerenciamento de chaves (acessos) e um *concierge* para informações. O Gestor Hoteleiro aplica essa mesma lógica ao credenciamento de um congresso. Ele desenha o *layout* dos guichês para otimizar o fluxo, treina a equipe de atendimento com *scripts* claros de boas-vindas e resolução de problemas (o "concierge" do evento) e gerencia a entrega dos materiais (crachás, pastas), assegurando que o primeiro ponto de contato do participante com o evento seja acolhedor, eficiente e livre de estresse. Esta é a "hospitalidade" aplicada à logística de entrada.

A gestão do ambiente, ou "ambiência", é outra competência da hospitalidade que impacta diretamente a padronização do serviço. A formação em Gestão Hoteleira inclui o estudo da governança e da manutenção, ou seja, a gestão da atmosfera do local. Em um evento, isso se traduz

na responsabilidade de garantir que os banheiros estejam impecavelmente limpos durante todo o dia, que a temperatura do ar-condicionado nas salas de palestra esteja adequada, que a sinalização (comunicação visual) seja clara e que os espaços de *lounge* (áreas de descanso e networking) sejam convidativos. O profissional de hospitalidade entende que o conforto físico do participante é um pré-requisito para o seu engajamento intelectual ou comercial. Ele padroniza o "conforto ambiental", um aspecto intangível, mas imediatamente percebido.

A segurança patrimonial e a gestão de riscos no ambiente do evento também são fortemente influenciadas pela Gestão Hoteleira. Hotéis são ambientes de alta circulação de pessoas e bens, exigindo protocolos rigorosos de controle de acesso, gerenciamento de "achados e perdidos" e planos de emergência. O gestor de hospitalidade aplica essa expertise ao centro de convenções. Ele não cuida apenas da segurança física (prevenção de furtos, controle de acesso às áreas restritas), mas também da "segurança percebida". Um evento bem gerenciado faz com que o participante se sinta seguro para deixar seu *notebook* na sala de palestra durante o intervalo. Esta sensação de segurança é um padrão de qualidade superior, derivado de processos de hospitalidade bem implementados.

Em eventos internacionais, a competência hoteleira torna-se ainda mais crítica. A hospitalidade é, por definição, a arte de "acolher o estranho" (DERRIDA, 2003). O profissional de Gestão Hoteleira é treinado para lidar com a multiculturalidade, compreendendo restrições alimentares (kosher, halal, veganas), costumes sociais e barreiras de idioma. Ao desenhar o cardápio de um congresso internacional, este profissional garante que todas as principais restrições dietéticas estejam contempladas, oferecendo opções claras e seguras. No atendimento, ele treina a equipe para o acolhimento intercultural, evitando gafes e garantindo que o participante estrangeiro se sinta compreendido e respeitado. Ele padroniza o "respeito à diversidade" como parte do serviço.

Portanto, a Gestão Hoteleira, quando aplicada a eventos turísticos, é o pilar que garante a padronização da hospitalidade e do conforto do participante. Ela vai muito além da simples reserva de quartos de hotel. O profissional com esta habilitação é quem cuida do "corpo" do evento: a alimentação (A&B), o acolhimento (recepção), o conforto (ambiência) e a segurança (gestão de riscos). Enquanto o Técnico em Eventos projeta o "esqueleto" logístico, o Gestor Hoteleiro infunde "vida" e "calor humano" a essa estrutura, garantindo que a execução dos serviços de suporte (A&B, limpeza, segurança, recepção) ocorra em um padrão de excelência consistente, previsível e acolhedor, o que é a definição exata de hospitalidade profissional.

5. O GUIA DE TURISMO (NACIONAL/INTERNACIONAL) COMO AGENTE DE PADRONIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Se o Técnico em Eventos projeta o *backstage* (Item 3) e o Gestor Hoteleiro gerencia o *ambiente* (Item 4), o Guia de Turismo credenciado (EMBRATUR) é o profissional que domina o *frontstage* e a interação direta com o participante. Em eventos turísticos, especialmente congressos e

convenções que incluem visitas técnicas, *city tours* ou programas de acompanhantes, o Guia de Turismo é a personificação da marca do evento fora do centro de convenções. A gestão do evento, ao contratar este profissional habilitado, não está apenas cumprindo uma exigência legal (Lei nº 8.623/93), mas sim implementando a ferramenta mais poderosa de padronização da experiência do visitante. A credencial EMBRATUR é a garantia de que o profissional passou por um crivo técnico de conhecimento histórico, cultural, ambiental e, acima de tudo, de segurança.

A padronização da *informação* é o primeiro nível de atuação do Guia. Em um evento técnico ou científico, os participantes (muitas vezes especialistas em suas áreas) valorizam a precisão. Se o evento oferece uma visita técnica a um centro histórico, é inaceitável que a informação passada seja superficial, folclórica ou factualmente incorreta. O Guia de Turismo habilitado passou por uma formação rigorosa em história, geografia e patrimônio. A gestão do evento, ao contratá-lo, padroniza o *nível de qualidade e veracidade* da informação que será entregue. Isso evita que cada participante receba uma versão diferente da história, garantindo uma base de conhecimento comum e profissional para a visita, o que é crucial para a credibilidade do evento como um todo.

A padronização da *segurança* é, talvez, a função mais crítica e menos visível do Guia de Turismo. A habilitação profissional exige conhecimento em primeiros socorros, gestão de grupos e prevenção de riscos. Ao conduzir um grupo de congressistas internacionais por uma metrópole brasileira, o Guia credenciado está constantemente gerenciando riscos: definindo rotas seguras, orientando sobre batentes de carteira, gerenciando o embarque e desembarque do ônibus e sabendo como agir em caso de uma emergência médica. A gestão do evento, ao utilizar este profissional, está padronizando o protocolo de segurança. A experiência do participante é protegida por uma camada de competência técnica que um "acompanhante" ou um voluntário simplesmente não possui, mitigando riscos legais e reputacionais para a organização.

Em eventos internacionais, a habilitação específica do Guia de Turismo para atuação "internacional" (ou com proficiência em idiomas) torna-se o principal agente de padronização da *comunicação*. A barreira do idioma é o maior ponto de falha no atendimento ao visitante estrangeiro. O Guia habilitado não é apenas um "tradutor"; ele é um "mediador cultural". Ele é treinado para entender as nuances, o contexto e as expectativas culturais do visitante (seja ele americano, japonês ou argentino) e "traduzir" a realidade brasileira de forma respeitosa e compreensível. Ele padroniza a *qualidade* da interação intercultural, garantindo que o visitante estrangeiro não se sinta perdido, confuso ou mal atendido, o que é essencial para a hospitalidade em um evento global.

A gestão da *experiência do grupo* é outra faceta da padronização. O Guia de Turismo é um gestor de dinâmicas de grupo. Eventos turísticos são, por natureza, oportunidades de *networking*. O Guia habilitado sabe como "quebrar o gelo", como integrar participantes que não se conhecem e como gerenciar o ritmo da visita para que ela seja informativa, mas também prazerosa e propícia à interação social. Ele utiliza sua formação técnica e sua sensibilidade (o "fator humano" da

hospitalidade) para transformar um grupo heterogêneo de estranhos em um grupo coeso. A gestão do evento, ao alocar este profissional, está padronizando a *qualidade do networking* e da experiência social do tour, um valor agregado que é altamente percebido pelos participantes.

O Guia de Turismo habilitado também atua como um elo de padronização entre os múltiplos fornecedores do evento. Durante uma visita técnica, ele é o profissional que interage com o motorista do ônibus (garantindo o itinerário), com o gerente do restaurante (confirmando a reserva e o cardápio) e com o curador do museu (assegurando o acesso). Ele é o "maestro" da operação em campo, garantindo que todos os serviços contratados pelo Técnico em Eventos (no *backstage*) sejam entregues conforme o padrão. Se o ônibus contratado não tiver ar-condicionado ou o restaurante não estiver pronto, é o Guia quem resolve o problema em tempo real, protegendo o participante do "caos" operacional e mantendo a percepção de um serviço fluido e padronizado.

Portanto, a contratação do Guia de Turismo credenciado pela EMBRATUR, longe de ser uma mera formalidade burocrática, é uma decisão de gestão estratégica fundamental para a padronização do serviço em eventos. Ele padroniza a qualidade da informação (veracidade), a segurança física e psicológica do grupo (gestão de riscos), a comunicação intercultural (mediação) e a coesão da experiência logística (gestão de fornecedores em campo). O Guia é a garantia final de que a promessa de uma experiência enriquecedora e segura, desenhada no planejamento, será entregue de forma consistente e profissional, humanizando a tecnologia e a logística do evento.

6. DESAFIOS DA PADRONIZAÇÃO EM CONTEXTOS INTERNACIONAIS E MULTICULTURAIS

A complexidade da padronização de serviços em eventos turísticos é elevada exponencialmente quando o evento assume um caráter internacional. A presença de participantes, palestrantes e expositores de múltiplas nacionalidades introduz a variável mais volátil da gestão de serviços: a *cultura*. O que é considerado um atendimento "eficiente" em uma cultura (Ex: rápido, direto, sem conversas pessoais) pode ser percebido como "frio" ou "rude" em outra. O que é um nível de conforto térmico (ar-condicionado) aceitável para um participante nórdico pode ser insuportável para um participante caribenho. A gestão de um evento internacional é, antes de tudo, um exercício de *Cross-Cultural Management*, e as habilitações profissionais são as ferramentas que permitem navegar essa complexidade. A formação em Gestão Hoteleira, por exemplo, prepara o profissional para lidar com a diversidade de expectativas globais em hospitalidade, um desafio que vai muito além do simples domínio do idioma inglês.

A padronização do serviço de Alimentos e Bebidas (A&B), como mencionado (Item 4), torna-se um campo minado em eventos internacionais. A Gestão Hoteleira lida com isso de forma técnica, mas a profundidade do desafio é cultural. A falha em prover opções adequadas para restrições alimentares de ordem religiosa (Halal, Kosher), filosófica (veganismo) ou alérgica (glúten, lactose) não é um mero "inconveniente"; é uma falha grave de hospitalidade que pode ser interpretada

como desrespeito. A padronização aqui significa *garantir a inclusão*. O gestor com formação hoteleira não apenas oferece opções, mas implementa um sistema de etiquetagem claro e confiável, treina a equipe de garçons para responder perguntas sobre ingredientes e garante a não-contaminação cruzada na cozinha, um padrão de serviço que exige conhecimento técnico e sensibilidade cultural muito elevados.

A comunicação é o ponto nevrálgico. A padronização em eventos internacionais exige um multilinguismo que vai além da sinalização em inglês. A habilitação do Guia de Turismo Internacional (credencial EMBRATUR) é vital. Este profissional não é um tradutor simultâneo; ele é, como dito (Item 5), um mediador. A gestão do evento deve garantir que esse nível de mediação esteja presente em todos os pontos de contato críticos: no guichê de "Informações Internacionais" (gerido por um Técnico em Turismo treinado), no atendimento do hotel (Gestão Hoteleira) e, obviamente, nos *tours*. A padronização falha se o participante japonês não consegue reportar um problema de segurança ou se o participante alemão não entende o procedimento de evacuação. A qualificação formal em idiomas e cultura é o que padroniza o *acesso* à informação e à segurança.

O gerenciamento de protocolos e da etiqueta de negócios é outro desafio. A forma de trocar cartões de visita no Brasil é diferente da do Japão; a pontualidade esperada na Alemanha é diferente da flexibilidade aceita na Itália. Um evento internacional é um encontro de diferentes "softwares" culturais. O Técnico em Eventos e o Gestor Hoteleiro, ao planejarem as sessões de *networking* ou os jantares de gala, precisam criar ambientes que sejam "culturalmente neutros" ou, pelo menos, cientes das principais diferenças. A padronização, neste caso, é a criação de um "terceiro espaço" seguro, onde as normas do evento são claras e a hospitalidade (o ato de acolher) se sobrepõe às particularidades culturais, evitando constrangimentos que podem prejudicar negociações e interações.

A segurança e a gestão de riscos em eventos internacionais também são mais complexas. O gestor habilitado (seja o Técnico em Eventos ou o Guia) precisa estar ciente de protocolos consulares, necessidade de vistos, seguros de saúde internacionais e planos de contingência para emergências médicas em diferentes idiomas. A padronização do serviço de segurança significa ter um fluxo claro: se um participante estrangeiro perde o passaporte, a equipe do evento sabe exatamente para quem ligar (o consulado, a polícia) e como orientá-lo. Esta não é uma competência de "bom senso"; é um conhecimento técnico-legal que faz parte da formação em turismo e hospitalidade de nível internacional, protegendo tanto o visitante quanto a organização do evento.

A própria concepção da promoção do evento, uma atribuição do Técnico em Turismo (Item 3), precisa de uma padronização adaptativa. A mesma campanha de marketing não funcionará em todos os mercados. O profissional habilitado sabe que a "promoção" precisa de "tradução cultural". A proposta de valor do evento (ex: "networking intensivo") pode ser um grande atrativo para o mercado norte-americano, mas o mercado asiático pode valorizar mais a "harmonia" e a

"construção de consenso" nas palestras. O gestor deve padronizar a *mensagem central* do evento (excelência, inovação), mas adaptar a *embalagem* promocional para cada cultura-alvo, um desafio de marketing internacional que exige uma formação além do básico.

Conclui-se que a padronização em eventos internacionais não é sobre impor um único padrão rígido, mas sobre criar um "padrão de adaptabilidade" e "inclusão". O desafio é garantir que *todos* os participantes, independentemente de sua origem cultural, sintam-se seguros, compreendidos, respeitados e bem-vindos. Este é o mais alto nível de serviço em hospitalidade. Alcançá-lo é impossível sem profissionais que possuam habilitações formais, que combinem fluência em idiomas com inteligência cultural, conhecimento técnico em A&B, domínio de protocolos de segurança e capacidade de mediação. A formação (Técnico, Gestor Hoteleiro, Guia Internacional) é o que transforma o potencial caos multicultural em uma experiência de intercâmbio global fluida e padronizada na excelência.

7. A SINERGIA DAS HABILITAÇÕES: PROPOSTA DE UM MODELO DE QUALIDADE INTEGRADA

Os itens anteriores dissecaram o papel individual das formações de Técnico em Turismo (Ênfase em Eventos), Gestor Hoteleiro e Guia de Turismo na construção de padrões de serviço. No entanto, a excelência na execução de um evento turístico não é alcançada pela atuação isolada desses profissionais, mas sim pela sua *sinergia* operacional e estratégica. Um evento de sucesso funciona como uma orquestra, onde cada músico (profissional habilitado) toca sua partitura (competência técnica) em perfeita harmonia. A gestão do evento, portanto, deve ser estruturada como um "Modelo de Qualidade Integrada", onde o gestor principal (muitas vezes um profissional com formação em Gestor do Turismo) atua como o maestro, compreendendo profundamente o papel de cada uma dessas habilitações e garantindo que elas atuem de forma coesa e sem sobreposições ou lacunas, visando a entrega de uma experiência única e padronizada.

O *framework* de qualidade integrada começa na fase de planejamento, onde o Técnico em Eventos e o Gestor Hoteleiro devem trabalhar em conjunto. O Técnico (Item 3) define a logística, o cronograma e as necessidades de espaço (o "esqueleto"). O Gestor Hoteleiro (Item 4) analisa esse esqueleto e o "veste" com a hospitalidade, definindo como será o fluxo de A&B, a climatização, a limpeza e o acolhimento nos espaços desenhados. Uma falha de sinergia aqui é comum: o Técnico reserva uma sala para uma palestra, mas o Gestor Hoteleiro não é consultado sobre a acústica ou a capacidade de *catering* daquela sala, gerando problemas operacionais. A gestão integrada exige que o planejamento logístico (Técnico) e o planejamento da hospitalidade (Gestor Hoteleiro) sejam feitos em paralelo e de forma colaborativa, não sequencial.

A transição entre o *backstage* (planejamento) e o *frontstage* (execução) é o ponto de maior atrito e onde a sinergia se torna vital. O Técnico em Eventos cria os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) no papel, mas é o Guia de Turismo (Item 5) e a equipe de atendimento (treinada pelo

Gestor Hoteleiro) que os executam. Se o Guia não foi devidamente "briefado" pelo Técnico sobre os horários exatos do *transfer* ou sobre os arranjos especiais de A&B feitos pelo Gestor Hoteleiro, a cadeia de serviço se quebra. A sinergia, aqui, é um processo de comunicação: o Modelo de Qualidade Integrada exige reuniões pré-evento (pré-con) onde o Técnico (o estrategista), o Gestor Hoteleiro (o anfitrião) e o Guia (o mediador) alinham o roteiro, revisam os POPs e definem os canais de comunicação para emergências.

A gestão de eventos internacionais (Item 6) força essa sinergia ao seu nível máximo. Considere um *city tour* técnico para um grupo de congressistas estrangeiros. O Técnico em Eventos define o objetivo (ex: visitar um polo de inovação). O Gestor Hoteleiro providencia o *catering* (A&B) para o ônibus, garantindo opções que respeitem as restrições culturais. O Guia de Turismo Internacional é quem executa, mediando a visita, garantindo a segurança e traduzindo o conteúdo. Se o Guia não souber o que foi servido no *catering* (falha do Gestor Hoteleiro) ou se o motorista não souber a rota exata (falha do Técnico), a experiência do participante falha. A sinergia das três habilitações garante que a experiência seja "sem costuras" (seamless), onde a logística, a hospitalidade e o conteúdo estão perfeitamente entrelaçados.

A padronização do atendimento é um exemplo claro de como as três formações se sobrepõem e se complementam. O Técnico em Eventos define o *script* básico do credenciamento. O Gestor Hoteleiro adiciona a camada de "hospitalidade" a esse *script*, treinando a equipe em linguagem corporal, tom de voz e resolução de conflitos (o "como dizer"). O Guia de Turismo, por sua vez, aplica esses princípios em um ambiente móvel e de alto risco (fora do centro de convenções), adaptando a comunicação à cultura do grupo. A padronização da "excelência em atendimento" não vem de uma única formação, mas da aplicação consistente dos princípios de atendimento (Técnico), hospitalidade (Hoteleiro) e mediação (Guia) em todos os pontos de contato do evento.

O Modelo de Qualidade Integrada também resolve o problema da "responsabilidade" em caso de falha. Em uma gestão de eventos fragmentada, quando um problema ocorre (ex: o ônibus do *transfer* atrasa), o Técnico culpa o fornecedor, o Guia culpa o trânsito e o participante fica sem solução. Em um modelo integrado, o Técnico em Eventos (planejamento) já previu rotas alternativas, o Guia (execução) tem autonomia para acionar o plano B e o Gestor Hoteleiro (hospitalidade) providencia água e conforto para o grupo enquanto esperam. A sinergia das habilitações cria um sistema resiliente, focado na solução do problema do cliente, e não na identificação de culpados internos, padronizando a "capacidade de resposta" da organização.

Em conclusão, a excelência e a padronização em eventos turísticos não podem ser alcançadas por profissionais isolados, por mais qualificados que sejam. A qualidade nasce da intersecção planejada das competências. A formação em Técnico em Eventos (o planejamento e a promoção), a Gestão Hoteleira (o ambiente e a hospitalidade) e o Guia de Turismo (a mediação e a segurança) são os três pilares que sustentam a experiência. Um Modelo de Qualidade Integrada, onde a gestão sênior (baseada na formação em Gestor do Turismo) entende e orquestra a sinergia dessas três

habilitações, é a única forma de garantir uma entrega de serviço que seja, ao mesmo tempo, logisticamente eficiente, humanamente acolhedora e intelectualmente enriquecedora.

8. A HABILITAÇÃO PROFISSIONAL PARA ALÉM DA TÉCNICA: O FATOR HUMANO COMO PADRÃO DE EXCELÊNCIA

A discussão sobre a padronização em serviços, especialmente em eventos e turismo, corre o risco de ser mal interpretada como um esforço para mecanizar o atendimento. A literatura de gestão da qualidade, em suas origens industriais (Taylorismo/Fordismo), de fato buscava a eficiência através da eliminação da variabilidade humana. No entanto, como este artigo argumenta, o contexto dos serviços intangíveis, e em especial da hospitalidade, inverte essa lógica. A padronização em eventos não é sobre eliminar o fator humano; é sobre *qualificar* o fator humano para que ele se torne o padrão de excelência. A formação acadêmica e técnica (Técnico em Eventos, Gestão Hoteleira, Guia de Turismo) não visa criar robôs, mas sim desenvolver profissionais que possam entregar um serviço humanizado de forma consistente, segura e eticamente responsável, o que é muito mais complexo.

O verdadeiro diferencial da habilitação profissional não reside apenas no "conhecimento técnico" (o *saber*), mas na "competência ética" e na "inteligência emocional" (o *saber ser*). A formação de um Guia de Turismo credenciado pela EMBRATUR, por exemplo, não ensina apenas datas históricas; ela inculca um código de ética profissional rigoroso, que inclui o respeito ao patrimônio, a responsabilidade pela segurança do turista e a imparcialidade na informação. Um profissional habilitado entende que sua função tem um impacto social. Ao contratar um profissional qualificado, a gestão do evento está "padronizando" o nível de ética e responsabilidade da sua entrega, garantindo que o evento não apenas entretenha, mas também respeite e valorize o destino e seus participantes.

A Gestão Hoteleira, por sua vez, é a disciplina da "hospitalidade", e a hospitalidade, em sua essência, é um ato moral (DERRIDA, 2003; LASHLEY, 2000). É o ato de acolher o "outro", o estranho, e fazê-lo sentir-se seguro e bem-vindo. A formação nesta área treina o profissional para desenvolver a empatia como uma ferramenta de gestão. A padronização do "acolhimento" não é um *script* de sorriso; é a capacidade sistêmica da organização (desde a limpeza até o A&B) de antecipar as necessidades do participante e fazê-lo sentir-se genuinamente cuidado. A habilitação profissional em hospitalidade é o que permite que um evento de milhares de pessoas mantenha uma atmosfera de cuidado individual, um padrão humanizado que a tecnologia por si só não pode replicar.

O Técnico em Turismo (Ênfase em Eventos) lida com a padronização da "promessa". Na promoção de eventos, a tentação de exagerar (superpromessa) para atrair inscrições é grande. A formação técnica sólida, contudo, ancora o profissional na realidade da execução logística. Ele aprende que a confiança do cliente é o ativo mais importante. A padronização, sob essa ótica humanizada, é a

garantia de *honestidade* na comunicação: o que é promovido é exatamente o que será entregue. Esta integridade (a padronização da ética promocional) é um pilar da sustentabilidade do evento, pois constrói uma reputação de longo prazo baseada na confiança, e não no artifício de marketing, o que humaniza a relação comercial.

Em contextos internacionais (Item 6), a padronização humana torna-se a única ponte possível sobre o abismo da diferença cultural. Um sistema automatizado de *check-in* pode falhar miseravelmente diante de um passaporte com um alfabeto diferente ou de um costume local não previsto. O profissional habilitado (seja o Guia Internacional ou o Gestor Hoteleiro com vivência multicultural) aplica a "inteligência cultural". Ele é treinado para *não* aplicar um padrão rígido, mas para aplicar um "padrão de flexibilidade empática", adaptando o protocolo de atendimento para respeitar a cultura do outro. Paradoxalmente, o mais alto nível de padronização em eventos globais é a capacidade de *personalizar* o acolhimento de forma culturalmente sensível, uma competência exclusivamente humana e fruto de formação específica.

A habilitação profissional atua, ainda, como um mecanismo de padronização da *resiliência* do serviço. Eventos são sistemas vivos onde problemas *vão* acontecer: o palestrante vai atrasar, o projetor vai falhar, o tempo vai mudar. A qualidade de um evento não é medida pela ausência de problemas, mas pela forma como a equipe reage a eles. O profissional não habilitado entra em pânico ou culpa outro departamento. O profissional habilitado (Técnico, Gestor Hoteleiro, Guia) foi treinado para "gestão de crise". Ele tem planos de contingência, mantém a calma e foca na solução para o participante. A formação padroniza a *capacidade de resposta* da organização, transformando um potencial desastre em uma demonstração de profissionalismo.

Portanto, a padronização de serviços em eventos, quando baseada em habilitações profissionais, é a antítese da mecanização. É o processo de garantir que o fator humano — o atendimento, a hospitalidade, a mediação cultural, a segurança e a ética — seja o ponto mais forte e consistente da experiência. As formações acadêmicas e técnicas aqui discutidas são os veículos pelos quais a indústria de eventos pode profissionalizar o "cuidado", a "confiança" e a "inteligência" de suas interações. O padrão de excelência de um evento não está em seus equipamentos de ponta, mas na qualidade da formação de sua equipe, que utiliza sua técnica para entregar um serviço profundamente humano e consistentemente excepcional.

9. CONCLUSÃO

A análise detalhada da intersecção entre as habilitações profissionais e a gestão de eventos turísticos permite concluir que a padronização de serviços neste setor é um objetivo complexo, multifacetado e fundamentalmente humano. Este artigo defendeu e demonstrou que, ao contrário da indústria manufatureira, onde a padronização busca eliminar a variabilidade humana, na indústria de eventos, a padronização da excelência só é alcançável *através* da qualificação rigorosa do fator humano. As formações de Técnico em Turismo (Ênfase em Eventos), Gestor Hoteleiro e

Guia de Turismo (nacional e internacional) não são meros certificados, mas sim os pilares estruturais que permitem a uma organização desenhar, executar e entregar uma experiência de alta qualidade de forma consistente e previsível.

Demonstrou-se que o Técnico em Turismo (Ênfase em Eventos) é o arquiteto do serviço, o profissional que, no *backstage*, desenha a logística, alinha a promoção à entrega, integra fornecedores e garante a conformidade legal e de segurança. A sua formação é o que permite a criação de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) que estruturam o "esqueleto" do evento. Sem esta arquitetura técnica prévia, a operação em campo, por mais bem-intencionada que seja, torna-se reativa e caótica, falhando em entregar um padrão mínimo de qualidade organizacional e sujeitando o participante a um serviço amador e, por vezes, inseguro.

A Gestão Hoteleira, por sua vez, foi apresentada como o pilar da hospitalidade, o mecanismo que "humaniza" a estrutura logística. O profissional com esta formação é quem gerencia o ambiente do evento, garantindo a padronização do acolhimento (recepção), do conforto (ambiência, limpeza) e, de forma crucial, do serviço de Alimentos e Bebidas. A expertise hoteleira em segurança alimentar, gestão de multidões em A&B e criação de uma atmosfera de acolhimento é o que transforma um centro de convenções frio em um espaço de hospitalidade, sendo vital para a percepção de cuidado e conforto por parte do participante, especialmente em contextos multiculturais com diversas necessidades dietéticas.

O Guia de Turismo credenciado pela EMBRATUR foi identificado como o agente central da padronização na linha de frente (o *frontstage*), especialmente em atividades externas ao núcleo do evento (visitas técnicas, programas sociais). A habilitação profissional deste indivíduo é a garantia da padronização da veracidade da informação, da segurança física do grupo e, em eventos internacionais, da vital mediação cultural. O Guia não é um luxo, mas uma necessidade de gestão, sendo o profissional que assegura que a promessa de uma experiência enriquecedora e segura seja cumprida em campo, mitigando riscos e atuando como o elo final na cadeia de qualidade do serviço.

Foi argumentado que a sinergia dessas três habilitações é o que constitui um "Modelo de Qualidade Integrada". O sucesso não reside na excelência isolada de um desses profissionais, mas na sua capacidade de atuarem como uma orquestra coesa. O Técnico planeja, o Gestor Hoteleiro acolhe e o Guia conduz. A gestão sênior do evento, idealmente amparada por uma formação abrangente em Gestão do Turismo, atua como o maestro que garante que a comunicação entre o *backstage* e o *frontstage* seja fluida, que os padrões sejam compreendidos por todos e que os protocolos de contingência estejam alinhados, criando um serviço "sem costuras" para o participante.

A padronização em eventos internacionais, como vimos, exacerba a necessidade dessas competências. A gestão da multiculturalidade não é uma *soft skill*, mas uma competência técnica que exige formação em hospitalidade internacional e mediação cultural. A capacidade de prover segurança alimentar, linguística e física a um público global é o que diferencia um evento de classe

mundial de um evento regional. As habilitações profissionais são, portanto, o passaporte da organização do evento para a credibilidade no cenário internacional, demonstrando um compromisso com os padrões globais de serviço.

A pesquisa também humanizou o conceito de padronização, distanciando-o da "robotização". Demonstrou-se que a habilitação profissional visa padronizar a *excelência humana*: a ética, a empatia, a capacidade de resolução de problemas e a resiliência do serviço. Em um setor onde o inesperado é a norma, o profissional qualificado é treinado para gerenciar o caos com calma, transformando uma falha operacional (um problema) em uma oportunidade de demonstrar profissionalismo (a solução), o que, paradoxalmente, pode até aumentar a percepção de qualidade do serviço.

Conclui-se, portanto, que a valorização e a exigência de habilitações profissionais formais (Técnico em Eventos, Gestor Hoteleiro, Guia de Turismo) não são barreiras de mercado, mas sim a principal estratégia de gestão da qualidade para a indústria de eventos turísticos. O investimento em capital humano qualificado é a forma mais eficaz e sustentável de mitigar os riscos da intangibilidade e da variabilidade, garantir a segurança e a satisfação do participante e, fundamentalmente, profissionalizar o setor, elevando o padrão de toda a cadeia produtiva do turismo em eventos nacionais e internacionais.

REFERÊNCIAS

- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2007.
- CRUZ, Rita de Cássia Ariza. **Política de turismo e território**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2002.
- DERRIDA, Jacques. **Da hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.
- GETZ, Donald. **Event management & event tourism**. 2. ed. New York: Cognizant Communication Corporation, 2005.
- GOLEBIEWSKI, Carlos; (Org.). **Planejamento e organização de eventos**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.
- KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **A estratégia em ação: *Balanced Scorecard***. 15. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 15. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.



LASHLEY, Conrad. Towards a theoretical understanding of hospitality. *In*: LASHLEY, C.; MORRISON, A. (Eds.). **In search of hospitality: theoretical perspectives**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000. p. 1-17.

MATIAS, Marlene. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. 6. ed. Barueri, SP: Manole, 2011.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 2, p. 33-46, Spring 1985.