

## ÁREA TEMÁTICA: TRABALHO

### APERFEIÇOAMENTO EM GESTÃO DE SERVIÇOS NO SETOR DE HOTELARIA NO VALE DO MAMANGUAPE

Mabelle Ramalho de Moura Resende<sup>1</sup>, Roseane Dantas da Silva<sup>2</sup>, Keylla de Fátima Francelino da Silva<sup>3</sup>, Eliane Martins de Paiva<sup>4</sup>, Nivea Marcela M. N Macedo<sup>5</sup>  
Centro de Ciências Sociais e Educação/Departamento de Ciências Sociais Aplicadas  
PROBEX

#### Resumo da Proposta

A proposta de trabalho a seguir busca legitimar a atividade de ensino universitário junto à comunidade interferindo de forma positiva a fim de que se cumpra um dos pilares nos quais se assenta o ensino universitário no país que é a extensão. O projeto de extensão “Ação continuada de treinamento e aperfeiçoamento em gestão de serviços no setor de hotelaria do Vale do Mamanguape” procura oferecer uma alternativa, aos gestores, funcionários das empresas e estudantes de hotelaria, de aperfeiçoamento em temáticas que são inerentes às práticas do setor. Configura-se ainda, um meio para que sejam adotadas ações que visem melhorar o nível dos serviços oferecidos pelos estabelecimentos em que esses indivíduos estão diretamente envolvidos, trazendo uma contribuição ao desenvolvimento local através da busca da excelência na gestão desses serviços. Da mesma maneira, o projeto promove a inserção dos alunos do curso de hotelaria do campus IV da Universidade Federal da Paraíba nos programas extensionistas, imprimindo um elo importante entre as teorias desenvolvidas em sala de aula e a disseminação desse conhecimento às comunidades afetadas diretamente pela instituição de ensino. A fim de operacionalizar esses objetivos, foram desenvolvidas ações continuadas de treinamento e aperfeiçoamento no formato de oficinas. Essas oficinas versam sobre gestão da qualidade em serviços do setor de alimentos e bebidas, gestão da mão de obra do pessoal de recepção e portaria, gestão da qualidade em serviços do setor de governança, gestão no setor de eventos, e uma última oficina, sobre empreendedorismo. A proposta metodológica para atingir tais objetivos foi executada em várias etapas: o desenvolvimento da ideia central do projeto, a preparação das oficinas e, finalmente, o desenvolvimento e aplicação do programa através de ciclos de oficinas. Ao final de cada módulo foi feita uma avaliação pelos participantes, extensionistas e público-alvo. Uma avaliação geral do projeto será feita ao finalizar. Como o projeto ainda está em fase final de consecução, tendo sido realizadas 3 oficinas, os resultados ainda são preliminares. O público participante desse ano do projeto consistiu basicamente em alunos do curso de hotelaria do campus IV da UFPB. Percebeu-se, de maneira geral, no decorrer do projeto e das análises feitas, que os alunos se beneficiaram das oficinas incorporando novos conhecimentos. Um dos pontos a serem melhorados trata-se do envolvimento com a comunidade externa à universidade que poderia ser muito mais beneficiada se fosse possível uma maior divulgação e, se houvesse maior interesse por parte dessa comunidade.

**Palavras chaves:** hotelaria, serviços, qualidade

---

<sup>1</sup> Curso Hotelaria, discente bolsista PROBEX, [mabelleramalho@gmail.com](mailto:mabelleramalho@gmail.com),

<sup>2</sup> Curso Hotelaria, discente voluntário PROBEX, [roseanedantass@gmail.com](mailto:roseanedantass@gmail.com)

<sup>3</sup> Curso Hotelaria, discente voluntário PROBEX, [francellino@hotmail.com](mailto:francellino@hotmail.com)

<sup>4</sup> DCSA, Professor Orientador, [elianempaiva@gmail.com](mailto:elianempaiva@gmail.com)

<sup>5</sup> DCSA, Professor Colaborador, [niveamarcela@ig.com.br](mailto:niveamarcela@ig.com.br)