

## ÁREA DE CONHECIMENTO: TRABALHO

### CAPACITAR PARA RECEBER: UMA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM E SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM O CURSO DE RECEPÇÃO DE HOTEL

<sup>1</sup> Jessika Emmile Vitorino Chaves

<sup>2</sup> Joelma Abrantes Guedes Temoteo

O Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba” promovido por professores e alunos do Curso de Hotelaria da UFPB, em parceria com a Empresa Paraibana de Turismo - PBTUR, teve como objetivo proporcionar a capacitação de pessoas da região que já atuam ou têm interesse em atuar no setor de hospitalidade. Um dos três cursos oferecidos pelo projeto foi o de “Recepção de hotel”, que focava em capacitar pessoas para o atendimento ao cliente na sua estada nos hotéis, ofertando o desenvolvimento de habilidades específicas, direcionadas a hospitalidade, cortesia, agilidade e satisfação dos hóspedes. Antes da elaboração do curso, a docente responsável e os discentes participantes se reuniram para obter informações sobre o conteúdo e, dando início ao processo de planejamento do plano do curso, onde foi elaborado o plano de aula, e material didático contendo apostila, slides, textos ilustrativos, exercício de fixação, dinâmica, vídeos informativos e estudo de caso. O curso teve carga horária de dezesseis horas, promovendo quatro encontros presenciais no auditório da PBTUR, no período de 28 de setembro 01 de outubro. No decorrer do curso os temas abordados tiveram como base os processos de hospedagem que envolvem: “Pré-chegada”; (procedimentos de reserva, postura do recepcionista, hóspede com reserva e sem reserva), “Chegada”; (*check-in*, *check-in* de grupo, *check-in* de vip), “Hospedagem” (atendimento e suporte a toda necessidade do cliente durante sua estadia no hotel). “Saída”; *check-out* (saída do hóspede do hotel). Participaram do curso 21 pessoas, que atuam em diferentes áreas de trabalho: pessoas do ramo hoteleiro, estudantes de turismo, desempregados e vendedores, em busca de qualificação ou apenas para agregar conhecimento. Com o objetivo de conhecer sobre a absorção dos conhecimentos transmitidos e sobre a satisfação dos alunos com o curso foi aplicado um questionário junto aos 21 participantes do curso. Foi constatado que em relação a metodologia de ensino, 71,4% dos participantes afirmaram a opção “bom” e no que se diz respeito a coerência de avaliação de aprendizagem 66,6% novamente marcaram a opção “bom”, mostrando assim que os alunos se sentiram satisfeitos com o método de ensino e grande parte obteve êxito na aprendizagem. Logo, 95,2% afirmaram que se sentem capazes de aplicar os conhecimentos que foram obtidos no curso e 61,9% também constataram a possibilidade de utilizar estes mesmos conhecimentos no local de trabalho. Aqueles que negaram a resposta, justificaram que ainda não trabalham na área para

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. Voluntária no Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”. E-mail: jessikaemmile@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. Colaboradora/Orientadora no Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”. Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA UFPB, mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA UFPB, Especialista em Turismo de Base Local pela UFPB, Graduada em Turismo e em Comunicação Social pela UFPB. E-mail: joelma.abrantes@gmail.com

aplica-los na prática. Por fim, conclui-se o quão importante é a capacitação para gerar colaboradores mais qualificados para o mercado de trabalho e melhorar assim nossa habilidade de “bem receber” os hospedes, permitindo uma possível melhoria no tocante ao desenvolvimento do turismo no nosso estado.

**Palavras-chave:** recepção, turismo, hotelaria, satisfação, hospedagem