

Área temática: Trabalho

Treinamento: Reciclagem e Capacitação para Garçons

José Fernandes Batista da Silva<sup>1</sup>, Patrícia Pinheiro Fernandes Vieira<sup>2</sup>

O projeto de extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”, desenvolvido pela UFPB em parceria com a Empresa Paraibana de Turismo- PBTUR teve como objetivo promover a capacitação das pessoas da região que já atuam ou tem interesse em atuar no setor de hospitalidade. O mercado de trabalho hoje competitivo, necessita de trabalhadores qualificados, que saibam atuar de acordo com as novas tendências, principalmente na área de serviço, que trata diretamente com pessoas. Dentre os cursos promovidos nesse projeto está o de Noções básicas para o garçom, que necessita de um constante aperfeiçoamento por tratar com alimentos e ter um contato direto. Este curso vem promover a qualificação desses trabalhadores ou de pessoas que desejam trabalhar nessa área. Como metodologia foi utilizado inicialmente o planejamento de aulas, com dinâmicas, vídeos, cases, bem como atualização do material didático. O curso teve duração de 16 horas, que foram divididas em 4 encontros presenciais no auditório da PBTUR, do dia 14 à 17 de setembro de 2015. Abordamos tema como: “ética”; “postura do garçom”; “higiene”; “tipos de serviços”. Os nove participantes tinham uma ligação estreita, para obtermos o *feedback* do curso ministrado foi aplicado uma pesquisa com os nove alunos. Os mesmo aprovaram com 55,5% a metodologia utilizada nas aulas, logo 62,9% afirmaram “excelente” na qualidade das dinâmicas, vídeos e atividades feita em aula. Ao serem questionados se era possível aplicar o conhecimento adquirido 100% afirmou que “sim” e 88,9% também afirmaram que podem utilizar esses mesmos conhecimentos na área de trabalho. Os alunos também avaliaram o desempenho dos instrutores, com as variáveis: domínio do assunto, didática de ensino, relacionamento com a turma, e administração do tempo de aula. Um instrutor obteve 80,6% de excelência e o outro obteve 86,1% de excelência. Conclui-se então que o curso alcançou os objetivos iniciais de capacitar e reciclar os conhecimentos, gerando assim uma força de trabalho melhor qualificada para o mercado.

Palavras Chave: Capacitação, Garçom, Reciclagem