

APRIMORAMENTO EM GESTÃO DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS NO SETOR DE HOTELARIA NO VALE DO MAMANGUAPE

Honorina Fernandes de Queiroz¹, Jéssica Ariane Avelino da Silva¹, Anna Celly Bulhões de Vasconcelos¹, Aldo Levi Martins Filgueira¹, Eliane Martins de Paiva²

O objetivo principal desse projeto é fornecer aos gestores e funcionários das empresas do setor de hotelaria situadas na Região do Vale do Mamanguape-Pb, ações continuadas de treinamento e aperfeiçoamento como um meio para que eles possam melhorar o nível dos serviços oferecidos por esses estabelecimentos. Dessa forma, procurar trazer uma contribuição ao desenvolvimento local através da busca da excelência na gestão desses serviços. Da mesma forma, busca envolver os alunos do curso de hotelaria do campus IV da Universidade Federal da Paraíba nos programas extensionistas, fornecendo uma ponte importantíssima entre as teorias desenvolvidas em sala de aula e a disseminação desse conhecimento às comunidades afetadas diretamente pela instituição de ensino. A justificativa da pesquisa se norteia no fato de que, uma dificuldade bastante evidente entre empresas em geral está associada à inabilidade no tratamento de seus serviços. Se fosse necessário elencar todas as possíveis causas, haveria necessidade de um estudo extremamente detalhado e duradouro para cada caso específico. No entanto, é possível assegurar que a má orientação de suas diretrizes quanto à habilidade dos funcionários e da própria gerência no tratamento com os clientes, o total desconhecimento de quem são eles e de suas necessidades, são fatores que, certamente, concorrem para assegurar o tipo do serviço prestado em qualquer empresa. No caso dos hotéis e pousadas, em especial os localizados na região do Vale do Mamanguape, que são objetos de estudo desta pesquisa, os problemas enfrentados são semelhantes: o setor apresenta carência de informações em todos os aspectos, como por exemplo, quantidade e perfil desses estabelecimentos, quem são e o perfil dos seus consumidores, que ações se fazem urgentes. Além do mais, o setor é carente de ações que permitam atingir melhores níveis de qualidade. Portanto, pedem urgências de ações que provoquem mudanças prementes. Essas ações, no entanto, não podem ser feitas de maneira aleatória, se faz necessário uma atuação continuada junto aos atores participantes, como os proprietários e funcionários dos estabelecimentos. A metodologia para se atingir o objetivo geral inicia-se com o mapeamento das organizações do setor de hospedagem que atuam na região do Vale do Mamanguape. Logo após, serão realizadas as seguintes ações: sensibilizar os gestores para a necessidade da melhoria na qualidade da prestação de serviços; desenvolver um programa de treinamento para as empresas do setor hospedagem; aplicar os programas desenvolvidos através das oficinas aos gestores e funcionários; e, finalmente, monitorar e levantar os benefícios do treinamento, verificando as mudanças/melhorias ocorridas. Espera-se com isso, contribuir para que esses empreendimentos possam se apossar dessas informações e programá-las de maneira a construir um serviço de qualidade que atenda às necessidades e exigências dos seus clientes.

1 aluna do curso de Hotelaria, bolsista, honorina.queiroz2@gmail.com; aluna do curso de Hotelaria, voluntária, jessica_arianeavelino@hotmail.com; aluna do curso de Hotelaria, voluntária, cellyvasconcelos@hotmail.com; aluno do curso de Hotelaria, voluntário, martins.levi6@gmail.com; 2 orientadora, DCSA, elianempaiva@gmail.com.