

## QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: A EXPERIÊNCIA DOCENTE NA CONSTRUÇÃO DO SABER DISCENTE

Priscila Araújo Costa<sup>1</sup>, Aline Gisele Azevedo Lima<sup>2</sup>

Atendimento é tudo o que está diretamente ligado a satisfação da necessidade do cliente. O atendimento acaba sendo a porta de entrada do cliente na empresa, sendo fundamental compreender que atender o cliente com qualidade não se resume a tratá-lo bem, mas considerar que um atendimento que satisfaz é composto por um conjunto de itens e ações. Por isso, a importância da capacitação e da qualificação profissional para as empresas, pois com colaboradores qualificados a probabilidade de satisfação no atendimento pode aumentar consideravelmente. No tocante a hospitalidade, por ser uma área ligada aos serviços e onde o “corpo a corpo” é a base de todo o atendimento, a qualificação profissional é um item crucial para o sucesso da empresa. Diante dessa realidade, surgiu a proposta do Curso de Atendimento ao Cliente em Hospitalidade como parte integrante do Projeto de extensão Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba, dentro do Programa de Extensão Capacitar para Otimizar, em parceria com a Empresa Paraibana de Turismo – PBTUR. Para atingir o objetivo do curso de promover a capacitação no atendimento ao cliente/turista no setor de hospitalidade, foram selecionados alunos do Bacharelado em Hotelaria para ministrar o curso. Por isso, o objetivo deste resumo é apresentar a experiência profissional vivenciada por esses discentes do curso de Hotelaria como ministrantes do curso de Atendimento ao Cliente em Hospitalidade. Os dois discentes selecionados estiveram presentes em todo o processo de planejamento, juntamente com a professora orientadora, desenvolvendo os planos de aula e o material didático composto por *slides*, apostila, exercícios de fixação, textos ilustrativos, vídeos informativos, estudos de casos e dinâmicas. O curso foi realizado de 21 a 24 de setembro de 2015, com dezesseis horas de duração, envolvendo quatro encontros presenciais no auditório da PBTUR. Sendo assim, como forma de verificar a experiência desses discentes, a orientadora solicitou que elaborassem um relatório sobre a experiência de ter estado na situação de docente. Portanto, através dos relatórios, pode-se observar que para ministrar um curso é necessário, primeiro, contemplar o processo de construção do conhecimento, com o planejamento e a elaboração do material didático, para então, colocar em prática o conteúdo de forma a satisfazer e obter o *feedback* dos alunos. Captar a experiência profissional dos alunos em suas realidades de trabalho foi uma das descobertas mais relevantes para os discentes ministrantes, buscar entender que a troca de conhecimento professor – aluno é uma via de mão dupla e um dos elementos mais ricos em sala de aula. Outro ponto que empolgou os discentes foi a motivação de profissionais que estão no mercado de trabalho de se fazerem alunos para buscar qualificação e melhorar o atendimento aos clientes nas empresas onde trabalham, mostrando-os a necessidade de se qualificar diante de um mercado competitivo. Portanto, para os discentes de Hotelaria que ministraram o curso foi uma experiência positiva, que proporcionou desenvolvimento intelectual, habilidades de relações interpessoais, comprometimento, motivação para buscar novos horizontes profissionais, além de incentivar e estimular a participação em futuros projetos.

Palavras-chave: capacitação, conhecimento, hospitalidade, mercado de trabalho

<sup>1</sup> Curso de Hotelaria, discente, [pris\\_0@hotmail.com](mailto:pris_0@hotmail.com);

<sup>2</sup> Curso de Hotelaria, orientador, [alinelima@ccta.ufpb.br](mailto:alinelima@ccta.ufpb.br)