

ÁREA DE CONHECIMENTO: TRABALHO

“COMO SER HOSPITALEIRO? ”: DESENVOLVENDO COMPETÊNCIAS PARA A ATUAÇÃO NO SETOR DE HOSPITALIDADE NO LITORAL PARAIBANO.

Pedro Vitor Roque Fernandes de Souza¹,
Cibelle Batista Gondim²

O projeto de extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba”, desenvolvido por docentes e discentes do curso de Hotelaria da UFPB em parceria com a Empresa Paraibana de Turismo (PBTUR), teve como objetivo central promover a capacitação de pessoas que já atuam ou têm interesse em atuar no setor de hospitalidade. A hospitalidade é compreendida como o ato de bem receber, bem hospedar, bem alimentar e bem entreter, envolvendo as áreas de turismo, hotelaria, gastronomia e eventos. Partindo desse pressuposto, foram realizados três cursos no período de quatorze de setembro a primeiro de outubro de 2015, no auditório da PBTUR, a saber: “Iniciação à Garçom”, “Atendimento ao Cliente”, e “Recepção de Hotéis”. O planejamento dos cursos foi dividido em três fases. Inicialmente foram elaboradas as apostilas dos cursos, e realizado o planejamento das aulas, baseando-se nas premissas da andragogia (que se refere à arte e ciência de orientar adultos para aprender), produzindo assim, aulas mais interativas, com vídeos, dinâmicas, estudos de casos e atividades em grupo. A segunda fase consistiu na realização dos cursos, cada um com a duração de dezesseis horas. A turma de “Iniciação à Garçom” teve nove participantes, a de “Atendimento ao Cliente” contou com vinte e três discentes, e a de “Recepção de Hotéis” com vinte e um alunos. O nível de formação e as áreas profissionais de atuação dos participantes variaram bastante. Grande parte dos alunos já trabalha na área, e estava em busca de novos conhecimentos. Outros estavam se capacitando para procurar um emprego, ou eram estudantes do curso de Turismo. A terceira etapa do projeto consistiu na aplicação de uma pesquisa ao final de cada curso, que objetivou obter um *feedback* dos participantes em relação ao processo de ensino/aprendizagem, buscando verificar se as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) desenvolvidas ao longo dos cursos, trouxeram contribuições para a sua atuação profissional na área de hospitalidade. Os cursos foram classificados como “bons” por 54,7% dos respondentes, considerando a divulgação destes, seus conteúdos, as atividades de ensino e os materiais didáticos utilizados. Na avaliação do grau de satisfação dos alunos em relação aos cursos, 45,3% consideraram-se “satisfeitos”. Quando questionados se estariam aptos a aplicar na prática as competências desenvolvidas durante os cursos, 98,1% afirmaram que sim. Ao serem questionados sobre a aplicabilidade das competências adquiridas durante os cursos em suas rotinas de trabalho, 81,1% dos participantes responderam que as competências desenvolvidas nos cursos são aplicáveis na prática. Os que responderam negativamente à

¹ Autor. Discente do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB. Bolsista no Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba - 2015”. E-mail: pv_rf@hotmail.com

² Orientadora. Docente do Departamento de Turismo e Hotelaria – DTH/CCTA/UFPB. Coordenadora do Projeto de Extensão “Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba - 2015”. E-mail: cibelle_gondim@hotmail.com

questão, justificaram a resposta por ainda não possuírem trabalho, ou seja, são estudantes. Constatou-se através da pesquisa realizada, que os cursos contribuíram para o desenvolvimento de competências que são efetivamente aplicáveis na prática do mercado de trabalho do setor de hospitalidade. Sendo assim, em seu quarto ano de realização em parceria com a PBTUR, o projeto vem contribuindo para a capacitação de pessoas que trabalham (ou que pretendem trabalhar) nas áreas de turismo, hotelaria, gastronomia e eventos, e conseqüentemente, para o desenvolvimento da hospitalidade no litoral paraibano.

Palavras-chave: capacitação, cursos, desenvolvimento, hotelaria, turismo