

QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE HOSPITALIDADE DOS MUNICIPIOS DO LITORAL DA PARAÍBA

BEZERRA, Adrian Virginia de Moura¹

NASCIMENTO, Felipe Gomes do²

SANTOS; Tamires Felix dos³

MENEZES, Paula Dutra Leão de⁴

CCAIE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia/ PROBEX

RESUMO

A proposta deste projeto foi de promover a qualificação dos profissionais de hospitalidade da região do litoral que já atuam ou tenham interesse em atuar no setor de hospitalidade. O projeto foi realizado através de aulas presenciais promovidas através de cursos. Os participantes inicialmente realizaram suas inscrições na PBTUR, mediante a uma ficha de inscrição. Após a inscrição realizou-se os cursos, onde os participantes recebiam noções teóricas e praticas sobre cada conteúdo abordado. Ao termino de cada curso foi aplicado um questionário, onde cada participante avaliou seu curso e sugeriu novas ações. O último procedimento foi a entrega dos certificados no auditório da PBTUR, com a presença da presidente Ruth Avelino Cavalcanti.

PALAVRAS – CHAVES: Qualificação Profissional, Hospitalidade, Turismo.

INRODUÇÃO

O turismo é uma atividade que está em crescimento e que tem contribuindo para o desenvolvimento do Brasil. Isso porque ele envolve diversas atividades, entre elas

¹ UFPB/CCAIE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Discente colaboradora. E-mail:

adrianmoura@hotmail.com

² UFPB/CCAIE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Discente colaborador E-mail:

felipegomes.14@hotmail.com

³ UFPB/CCAIE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Discente bolsista. E-mail:

tamiresfelix.felix@gamil.com

⁴ UFPB/CCAIE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Professora Orientadora. E-mail: paula@ccae.ufpb.br

hospedagem, agência de turismo, serviço de alimentação e transportadoras turísticas. Esse cenário inspira otimismo para quem quer trabalhar neste setor. Por outro lado, exige que o profissional se qualifique tecnicamente e entenda que o conceito de turismo está estreitamente ligado ao conceito de hospitalidade (OLIVEIRA, 2013).

Para Gotman (2001), a hospitalidade é o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. Quando nós remetemos a hospitalidade torna-se visível a relação entre duas partes: a que visita e a que é visitada. A interação na hospitalidade é um processo que envolve três momentos distintos que são: boas vindas, atendimento durante a estada e despedida.

A relação que existe entre turismo e hospitalidade exige que o profissional desta área ofereça atendimento ao cliente marcado por entusiasmo e dedicação. (OLIVEIRA, 2013).

O atendimento é ponto fundamental na prestação de serviço de turismo, porém tornou-se um dos grandes desafios para os gestores e profissionais da área turística de uma forma geral, pois essa área tem passado por uma quebra de paradigmas, onde as pessoas tomaram consciência que são únicas, e precisam ser tratadas como tal, exigindo que o profissional se qualifique, tenha generosidade, responsabilidade, e comprometimento por seu trabalho, para que assim, possa obter êxito na qualidade almejada. (MARTINS, 1998).

De acordo com Marques (2003, p.448) “ [...] a qualidade é trabalho e preocupação com o que vamos oferecer aos nossos clientes. É treinamento, disciplina e supervisão. O presente trabalho tem com objetivo é oferecer cursos de qualificação para os profissionais do setor da hospitalidade ou para aqueles que têm interesse de atuar neste setor.

METODOLOGIA

O Projeto de Qualificação dos Profissionais da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba teve a parceria com a PBTUR, órgão do governo do estado responsável pelo desenvolvimento do setor turístico da Paraíba, iniciou-se no mês de Maio de 2012. O mesmo foi realizado em três etapas: na primeira foram realizadas reuniões com a PBTUR, para identificar as reais carências profissionais da região, onde foram proposto os cursos de Hospitalidade, Recepcionista de Hotel e Noções de Garçom; na segunda etapa foram elaborados os conteúdos programáticos dos cursos ministrados nas áreas de recepção, alimentos e bebidas e hospitalidade e por fim, na terceira etapa, foram oferecidos cursos de capacitação conforme as necessidades detectadas.

Para a elaboração dos materiais, os extensionistas receberam a orientação das professoras que faziam parte do projeto.

Após a finalização dos conteúdos programáticos, foram realizadas as inscrições, que ficou sob a responsabilidade da PBTUR, os cursos oferecidos foram hospitalidade, noções básicas para garçom e recepcionista de hotel. Os cursos foram realizados entre os meses de Outubro e Dezembro, com 4 horas semanais em um total de 16 horas, todos os cursos foram ministrados no auditório da PBTUR, localizada em João Pessoa.

RESULTADOS

Ao término de cada curso foi aplicado um questionário, para que cada participante avaliava o seu curso e sugeria novas ações. No que se refere ao curso de recepcionista de hotel, todos os participantes constataram que foram atendidas as suas expectativas e necessidades, sugeriram a aplicação de novos cursos como: governança e inglês básico para hotelaria. O mesmo foi avaliado em alguns aspectos como: excelente, bom, regular, ruim e péssimo. No item referente ao local onde foi realizado o curso 81% responderam excelente. Em relação aos ministrantes do curso 88% opinou excelente. No tópico temas abordados 88% responderam excelente. No que diz respeito aos recursos utilizados 62% responderam bom. E por fim, 56% responderam excelente na organização do curso.

No que diz respeito ao curso Noções básica para o garçom todos os participantes constataram que as suas necessidades foram alcançadas, e sugeriram novos cursos como: Barman e especialização em vinhos. Ao final foi realizada uma pesquisa sobre alguns aspectos do curso que eles puderam opinar, no item sobre o local onde foi realizado o curso 62,5% responderam como excelente. Em relação ao horário 50% responderam como bom. No tópico ministrante 43,7% responderam como excelente e 43,7% como bom. No que diz respeito aos temas abordados 50% responderam como excelente. No tópico recursos utilizados 68,7% responderam como bom. Por fim, 75% conceituaram a organização do curso como excelente.

Referente ao curso de Hospitalidade, todos os participantes constataram que foram atendidas as necessidades, e sugeriram novos cursos relacionados ao desenvolvimento turístico, como: camareira e atendimento ao consumidor. A turma de hospitalidade avaliou o curso sobre alguns aspectos. No item sobre o local onde foi realizado o curso 100% responderam como excelente. Em relação aos ministrantes 60% responderam como excelente. No tópico sobre os recursos utilizados 60% responderam como Bom e 80% responderam excelente na organização do curso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os cursos foram bastante benéficos, pois se pode observar a interação e desenvolvimento dos participantes, onde atendeu as nossas expectativas. Os extensionistas juntamente com a PBTUR avaliou o projeto e decidiram dar continuidade as ações de qualificação profissional, oferecendo outros cursos específicos dentro do segmento hoteleiro para a comunidade, com o objetivo de desenvolver cada vez mais a região do litoral d Paraíba.

REFERÊNCIAS

GOTMAN, Anne. **Le sens de l'hospitalité**. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à Hotelaria**. Bauru SP: EDUSC, 2003.

MARTINS, Sonia Servilha. **Qualidade no atendimento**. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART434.pdf. Acesso em: 25 Set. 2013.

OLIVEIRA, Giovanna Bonelli. **Camareira**: mercado profissional, ambiente de trabalho, rotina de serviço. 6°. reimpr. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2013.