

CAPACITAÇÃO DA CADEIA PRODUTIVA DA HOSPITALIDADE NOS MUNICÍPIOS TURÍSTICOS DO LITORAL DA PARAÍBA

ALVES, Jailson de Moraes ¹

SANTOS, Alcinda Niedja Martins dos ²

SANTOS; Tamires Felix dos ³

MENEZES, Paula Dutra Leão de ⁴

CCAE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia/ PROBEX

RESUMO

O desenvolvimento do setor hoteleiro tem sido muito rápido, mas infelizmente a mão de obra qualificada e treinada também está desaparecendo na mesma proporção, por isso, tem sido muito importante o investimento no que se faz tão necessário para o setor hoteleiro, que é o profissional. A partir do momento que a capacitação e o treinamento forem realizados de maneira profissional e coerente, ou seja, a partir do momento em que o fator humano for visto como força propulsora, ele será a peça fundamental a ser agregada aos serviços do setor de hospitalidade, e isto terá reflexos diretos na satisfação dos clientes, na fidelidade e na rentabilidade do empreendimento em que este funcionário treinado estará. Este trabalho tem como objetivo mostrar a importância da implantação de um programa de capacitação na cadeia produtiva da hospitalidade nos municípios do Litoral da Paraíba.

INTRODUÇÃO

As últimas décadas têm evidenciado mudanças no contexto econômico, político, social e cultural do mundo globalizado. Essas mudanças vêm gerando transformações no mundo da produção e do trabalho, impulsionando as empresas a investirem em novas tecnologias, novas concepções organizacionais e capacitação de pessoal, objetivando o aumento da produtividade e adaptações na produção de serviços. Estas, por sua vez, implicaram em mudanças na natureza e no processo de trabalho, além de indicarem a necessidade de maior capacitação dos

¹ UFPB/CCAE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Discente colaborador. E-mail: jailsonnm@gmail.com

² UFPB/CCAE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Discente colaboradora. E-mail: alcindamartins1@gmail.com

³ UFPB/CCAE/ Depto. de Hotelaria e Gastronomia. Discente bolsista. E-mail: tamiresfelix.felix@gmail.com

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

seus trabalhadores, com ênfase no conhecimento técnico-científico e nos atributos de qualificação profissional (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Castelli (2003), mesmo que o progresso tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos no setor hoteleiro, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende o processo de acolhida do cliente e, conseqüentemente, a própria rentabilidade do empreendimento. É do tratamento recebido pelo hóspede que se forma a imagem positiva ou negativa da cidade, região ou país.

Nesse contexto, o investimento em programas de capacitação dos trabalhadores surgiu como elemento fundamental na base das transformações estruturais do mundo globalizado, revelando interesses relacionados ao processo de competitividade estabelecido pelo processo de globalização. A explosão do turismo proporcionou uma expansão muito grande do setor hoteleiro, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional de um hotel ou de qualquer estabelecimento envolvido no ramo de receber e cuidar.

A melhoria do capital humano, poder ser feita através da educação e treinamento, ou seja, através do aporte de conhecimento, desenvolvimento das habilidades, da formação de bons hábitos e da indicação das perspectivas para o crescimento profissional de cada indivíduo (CASTELLI, 2003).

Este trabalho tem como objetivo mostrar a importância da implantação de um programa de capacitação na cadeia produtiva da hospitalidade nos municípios do Litoral da Paraíba.

METODOLOGIA

O programa Capacitação da Cadeia Produtiva da Hospitalidade nos Municípios Turísticos do Litoral da Paraíba iniciou-se no mês de Maio de 2013. Salienta-se que este projeto possui parceria com a PBTUR, órgão do Governo do Estado responsável para o desenvolvimento do setor turístico e que essa proposta vem atender as necessidades detectadas pelo referido órgão. De acordo com as necessidades detectadas os cursos oferecidos são: Boas Práticas de Fabricação, Iniciação em Camareira e organização de Eventos.

Para a elaboração dos materiais, os extensionistas receberam a orientação das professoras Paula Dutra Leão de Menezes (coordenadora), Patrícia Pinheiro Rafael de Sousa (vice-coordenadora), Aline Gisele Azevedo Lima (orientadora).

Apos a finalização dos conteúdos programáticos, foram realizadas as inscrições no período de 30 de Julho a 30 de Agosto, que ficou sob a responsabilidade da PBTUR, os cursos

foi realizados entre os meses de Setembro e Novembro, com um total de 16 horas, todos os cursos serão ministrados no auditório da PBTUR, localizada em João Pessoa.

Ao termino de cada curso será aplicado um questionário, onde cada participante avaliará o seu curso e sugerindo novas ações.

RESULTADOS

Ao termino de cada curso foi aplicado um questionário, onde cada participante avaliava o seu curso e sugeria novas ações.

Ao termino do curso de iniciação em camareira foi avaliado em alguns aspectos como: excelente, bom, regular, ruim e péssimo. No item referente ao local onde foi realizado o curso 68% responderam excelente. Em relação aos ministrantes do curso 88% opinou excelente. No tópico temas abordados 64% responderam excelente. No que diz respeito aos recursos utilizados 64% responderam bom. E por fim, 76% responderam excelente na organização do curso.

Foi constatado pelos participantes do curso de Boas Práticas de Fabricação que todas as suas expectativas foram alcançadas. Alguns alunos sugeriram visitas técnicas e equipamentos para demonstração prática. Ao termino do curso de Boas Práticas de Fabricação, foi realizada uma pesquisa avaliadora com os participantes sobre alguns pontos. Em relação ao local do curso, 76% responderam que o local foi excelente. O horário, 57% avaliaram que foi bom e 33% excelente. Os ministrantes ficaram com uma margem de 62% excelente e 38% bom. No aspecto do tema abordado, 71% dos participantes responderam como excelente. 72% dos alunos também avaliaram como excelente os recursos utilizados durante o curso e na organização do curso, 75% julgaram como excelente.

No que se refere ao curso de organização de eventos, todos os participantes constataram que foram atendidas as suas expectativas e necessidades, ao termino do curso foi realizado um coquetel, onde os alunos foram divididos em equipes para montagem e realização do evento, os alunos tiveram a oportunidade de colocar em pratica tudo o que foi visto durante todo o curso. Na avaliação do curso no item referente ao local onde foi realizado o curso 70% responderam excelente. Em relação aos ministrantes do curso 70% opinaram excelente. No tópico temas abordados 70% responderam excelente. No que diz respeito aos recursos utilizados 50% responderam bom. E por fim, 60% responderam excelente na organização do curso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os cursos oferecidos pela UFPB com a parceria da PBTUR foram bem aceitos pela população dos municípios envolvidos. Os cursos de Iniciação em Camareira, Boas Práticas de Fabricação e Organização de Eventos, chegaram ao seu termino com grande sucesso. Isso demonstra que a comunidade só precisa de uma oportunidade para adquirir conhecimento e se qualificar no exigente mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CHIAVENATO, Idalbrando. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 7º reimpressão.