

ÁREA TEMÁTICA: (marque uma das opções)

- () COMUNICAÇÃO
- () CULTURA
- () DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- (x) EDUCAÇÃO
- () MEIO AMBIENTE
- () SAÚDE
- () TECNOLOGIA E PRODUÇÃO
- () TRABALHO

A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM HOSPITALIDADE PARA HOTEL DE TRÂNSITO EM PONTA GROSSA-PR: RELATO DE AÇÃO EXTENSIONISTA DO PROJETO NETUR, DA UEPG

Arthur Sovinski Scheuer (arthye@hotmail.com)¹

Rubia Gisele Tramontin Mascarenhas (rubiamasc@gmail.com)²

Graziela Scalise Horodyski (grazitur@uepg.br)³

Resumo: No turismo, hospitalidade é o bem receber o visitante, oferecendo-lhe o melhor serviço, o que envolve o perfil hoteleiro dos profissionais da área e aspectos técnicos/operacionais próprios deste setor. Neste sentido, o *trade* turístico e a comunidade local precisam compreender as noções de hospitalidade para realizar um melhor atendimento ao turista. Esse trabalho teve como objetivo demonstrar a realização de uma ação extensionista de qualificação em turismo e hospitalidade, realizada junto aos militares que atuam no Hotel de Trânsito do 13º Batalhão de Infantaria Blindado, localizado no município de Ponta Grossa-PR. Considerando a abrangência do setor hoteleiro, um hotel de trânsito se configura como um equipamento hoteleiro formal e, portanto requer pessoal capacitado para atuar no campo da hospitalidade. Esta ação consistiu em um curso de 40 horas, em abril e junho de 2017, com as seguintes temáticas: serviço em gastronomia, técnicas em hotelaria, organização de eventos, informações turísticas, contribuindo assim para uma formação complementar de prestadores de serviços ao público. Para atingir o objetivo deste trabalho, foi realizado um estudo de caso sobre realização do referido curso de qualificação, com base em referencial teórico em hospitalidade. Como resultado, destaca-se a contribuição da Universidade, por meio do projeto de extensão NETUR, na formação complementar em hospitalidade para 10 militares, que após o cumprimento do serviço obrigatório, poderão vislumbrar a atuação profissional no campo hoteleiro. Destaca-se também o reconhecimento dos hotéis de trânsito como um meio de hospedagem formal e a importância da hospitalidade neste tipo de estabelecimento.

Palavras-chave: Hospitalidade; Hotelaria; Turismo; Hotel de Trânsito; 13 Batalhão de Infantaria Blindado; Ponta Grossa-PR.

INTRODUÇÃO

Hospitalidade é um campo de conhecimento que estuda as relações humanas no tocante ao bem receber (Camargo, 2004). Como uma atividade econômica, a hospitalidade é um setor que abrange os meios de hospedagem e serviços de alimentação. Pode-se afirmar que a Hospitalidade é a base de estudos do Turismo e parte do campo de atuação do Bacharel em Turismo, ou turismólogo (DENCKER, 2003). O desenvolvimento do turismo em uma

¹Estudante; UEPG; Turismo arthye@hotmail.com.

² Professor; UEPG; rubiamasc@gmail.com.

³ Supervisora do projeto de extensão NETUR. Professora do Departamento de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa. Email: grazitur@uepg.com

determinada região depende, em parte, da formação de mão de obra que atua diretamente ou indiretamente neste mercado. A qualificação para o turismo deve ser contínua e abranger desde o mensageiro de hotel, o recepcionista, a camareira, o garçon, ao gerente do hotel ou ao chef de cozinha, ou seja, deve envolver todos os profissionais ligados ao serviço de hotelaria que estejam em contato direto ou indireto com o hóspede.

Considerando a necessidade de qualificação para o turismo nos Campos Gerais do Paraná e a responsabilidade que o Curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa possui neste quesito, em 2008 foi criado o Projeto de Extensão intitulado NETUR: A Qualificação do Turismo para o Desenvolvimento Turístico dos Campos Gerais do Paraná. Nos 10 anos de projeto foram realizadas diversas ações visando a qualificação da comunidade para o turismo, conforme as demandas da sociedade.

Sendo assim, este trabalho apresenta uma ação extensionista realizada entre abril e junho de 2017 no 13º Batalhão de Infantaria Blindado junto ao curso de Bacharelado em Turismo e o Hotel de Trânsito daquele batalhão, que consistiu em um curso de extensão para capacitação de mão de obra em hospitalidade. O curso, intitulado Introdução à Hospitalidade, foi ministrado por 3 docentes do Departamento de Turismo e 2 acadêmicos do curso, resultando na qualificação de 10 militares.

OBJETIVOS

O projeto de extensão NETUR visa qualificar a mão de obra no setor do turismo e da hospitalidade, por meio da realização de eventos, oficinas e cursos conforme as demandas do mercado turístico. A ação aqui apresentada é uma parte essencial na realização e no desenvolvimento do projeto de extensão.

Este projeto prevê ações relacionadas a qualificação do turismo por meio da oferta de palestras e cursos de curta, média e longa duração abertos a comunidade, sendo relacionados com os serviços turísticos, tais como: hotelaria hospitalar, eventos, gastronomia, projetos turísticos entre outros, bem como cursos complementares para os serviços turísticos como atendimento ao público.

Assim este trabalho tem como objetivo analisar os resultados do curso de qualificação em hospitalidade realizado em parceria com o 13º Batalhão de Infantaria Blindado, bem como destacar importância de ações extensionistas da Universidade para o desenvolvimento regional, considerando a relevância da prestação de serviços de qualidade como fator de sucesso para o desenvolvimento do setor de turismo na região dos Campos

Gerais do Paraná, bem como a formação de mão de obra no turismo, entendendo-se que parte dos militares que participaram do curso deixarão o exército após o serviço militar e poderão encontrar no setor da hospitalidade um campo promissor de trabalho.

METODOLOGIA

A metodologia aqui utilizada trata-se de estudo de caso, considerando-se este um procedimento técnico de pesquisa. Para Triviños (2006, p.56), o estudo de caso objetiva aprofundar a descrição de determinada realidade. Nesta ação extensionista, buscou-se conhecer compreender com profundidade o caso dos hotéis de trânsito do exército brasileiro, para assim, adaptar um curso de qualificação conforme a realidade deste campo de atuação da hospitalidade.

Primeiramente, buscou-se em referencial teórico uma compreensão maior sobre a realidade dos hotéis de trânsito no Brasil e o estudo de Estevam (2013) trouxe contribuições sobre o sistema de gestão dos hotéis de trânsito das Forças Armadas Brasileiras, e apresentando-se como o único estudo sobre o assunto disponível na base *Google Scholar*.

Em seguida, foi realizada uma entrevista prévia com um militar do 13º BIB que forneceu as informações essenciais para a elaboração do curso, tais como as técnicas que desejavam aprender, dúvidas sobre serviços e tarefas de rotina da hotelaria e setor de alimentação.

Após a revisão bibliográfica e entrevista com gestor local, as professoras e alunos se reuniram para elaborar a metodologia do curso. O módulo de curso aplicado ao exército teve como metodologia o uso de aulas expositivas, atividades práticas, desenvolvidas no próprio hotel de trânsito onde os alunos trabalham.

O curso foi dividido em módulos a seguir: Introdução à hospitalidade:

1. Tópico 1 - Qualidade no atendimento ao cliente:
 - 1.1 Hospitalidade;
 - 1.2 Relações humanas;
2. Tópico 2 - Serviço de alimentação:
 - 2.1 Técnicas de serviço;
 - 2.2 Montagem de mesa;
 - 2.3 Noções de higiene na manipulação de alimentos
3. Tópico 3 – Governança;
 - 3.1 Operacionalização no serviço de governança;

As aulas do curso foram realizadas no próprio hotel, por isso, permitiram aos cursistas a aplicação das técnicas aprendidas no próprio ambiente de trabalho, favorecendo a aprendizagem. O curso também permitiu a troca de informações e ideias, instigando os alunos a questionarem sobre tarefas da rotina na hotelaria e serviço de alimentação. O fato da equipe da ação extensionista poder atuar na própria empresa, as discussões foram bastante centradas na realidade daquele hotel, podendo-se sanar ao máximo as dúvidas e adequar as técnicas aos recursos disponíveis.

RESULTADOS

Por meio do projeto de extensão, o curso proporcionou o atendimento das necessidades da comunidade, mercado (trade) bem como setor público, referentes à qualificação da hospitalidade como forma de contribuir com desenvolvimento turístico regional.

Observa-se uma procura pelos produtos e serviços ligados à qualificação do setor turístico e sensibilização da comunidade, por parte do hotel de trânsito do 13º. BIB.

É fundamental corresponder com as expectativas da sociedade sobre a relação com a Universidade, tendo em vista a importância no processo de desenvolvimento de forma sustentável no turismo regional.

Assim, as atividades do curso ministrado que integraram o projeto de extensão foram desenvolvidas a partir das necessidades práticas da atividade no meio de hospedagem trazidas pelos mesmos, porém aliadas aos conhecimentos teóricos, permitindo a vivência que pudesse ser compartilhada entre acadêmicos e professores que participaram do projeto.

Segundo a assessoria de imprensa do 13º BIB “o curso de hotelaria com o apoio do Departamento de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa possibilitou aprimorar as técnicas e procedimentos para garantir e elevar ainda mais a qualidade no atendimento, bem como da prestação de serviço realizada ao público” (13 BIB, 2017).

Sendo assim, considera-se o êxito nas ações aqui relatadas através do desenvolvimento do projeto extensionista, bem como em sua interpelação da universidade com a sociedade, através de parceria que possibilitam o desenvolvimento dos conhecimentos baseado no tripé ensino, pesquisa e extensão.

Por sua abrangência e caráter técnico-científico, a produção do conhecimento em turismo requer a inter-relação da universidade com os demais envolvidos no processo de desenvolvimento da atividade. Desses, pode-se citar a comunidade local, setor privado (trade turístico), organizações de terceiro setor e organismos públicos, em diferentes esferas.

Essa inter-relação é possível por meio de ações que concretizem algumas necessidades do mercado turístico e a comunidade, principalmente no que se refere à qualificação da comunidade para o turismo, aliando as práticas necessárias para o aprendizado do acadêmico em Bacharelado em Turismo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hospitalidade é a base para o desenvolvimento da atividade turística. Não poderá haver uma boa prestação de serviços por parte das pessoas se não tiver noções de hospitalidade, sendo ainda pessoas que estão ligadas a prestação de serviços ligados diretamente com o público e no desenvolvimento da comunidade local.

Pode se concluir que o trabalho cumpriu seu objetivo de fornecer a formação complementar para a comunidade sobre hospitalidade, manipulação de alimentos e atendimento ao público no hotel de trânsito.

REFERÊNCIAS

- BRESSAN, F. **O Método de Estudo de Caso**. Administração Online, São Paulo, p. 1, mar. 2017. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm>. Acesso em: 22 fevereiro 2018.
- CAMARGO, L.O. de L. Hospitalidade. São Paulo: Aleph, 2004.
- DENCKER, A de F. M. Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003
- ESTEVAM, José Rivanaldo. **Hotel de trânsito militar**: uma análise da gestão da qualidade dos serviços nos hotéis de trânsito militares do estado do Rio Grande do Norte. 2013. 120f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Departamento de Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2013.
- GIL, A, C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- OLIVEIRA, M, M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007.
- 13 BIB, **Jornal Informativo 13BIB**. Ano III, número V, junho, 2017
- TRIVIÑOS, A, N, S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2006.