ÁREA TEMÁTICA: (marque uma das opções)

( ) COMUNICAÇÃO
( ) CULTURA
( ) DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
(X) EDUCAÇÃO
( ) MEIO AMBIENTE
( ) SAÚDE
( ) TRABALHO
( ) TECNOLOGIA

AS CONTRIBUIÇÕES DO PROJETO NETUR NA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

MASCARENHAS, Rúbia Gisele Tramontin [1]
SOUZA, Janaína T. de[2]
GAIO, Fernanda Mottim[3]

RESUMO – A extensão universitária através de projetos consegue atingir a comunidade, levando de maneira positiva os aprendizados teóricos além das fronteiras da instituição de ensino. O projeto de extensão intitulado “Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná” contribuiu de maneira significativa para que esses profissionais sejam capacitados dentro de suas funções, através de cursos e palestras, as quais abrangeram diversas disciplinas dentro de suas áreas de trabalho. Sabe-se que o turismo no setor de prestação de serviço necessita que pessoas estejam qualificadas dentro de suas funções. Com isso, o projeto atinge tanto pessoas que estão diretamente ligadas com a atividade turistica quanto as que mesmo na prestação de serviços estão indiretamente envolvidas com o turismo. Ao longo do ano de 2011, o projeto manteve suas ações direcionadas aos servidores da Universidade Estadual de Ponta Grossa, sobretudo os funcionários da classe I, sendo vígias e cozinheiras, onde puderam por meio de cursos teóricos e práticos desenvolver atividades, seno ministrados por disciplinas como: hospitalidade, relações inter-pessoais, ética, qualidade e intra- empreendedorismo. Disciplinas essas, correlatas com a grade curricular do curso de bacharelado em turismo, havendo uma ponte entre o projeto de extensão na sua concepção e objetivos com as propostas de cursos ofertadas aos servidores em parceria com o departamento de Recursos Humanos da Instituição de ensino UEPG.

PALAVRAS CHAVE- Qualificação; Serviços; Turismo.

[1] Professor Doutor, chefe da seção de hotelaria hospitalar HRPG departamento de turismo, rubiatin@uepg.br.
[2] Acadêmica de turismoUEPG.jana_menon@hotmail.com
[3] Acadêmica de turismoUEPG fer.nanda.mg@hotmail.com

Introdução

O projeto de Extensão intitulado “NETUR: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turistico dos Campos Gerais do Paraná” visa a capacitação e qualificação de todos que se veem responsáveis pelo desenvolvimento da atividade turistica, mesmo que indiretamente.

A qualificação profissional está inserida na prestação de serviços. Considera-se que o bom atendimento é um diferencial para que a empresa e até mesmo uma instituição pública obtenha melhores desempenhos na qualidade dos serviços prestados ou mesmo na competitividade do mercado. Para que isso realmente aconteça há a necessidade que os profissionais estejam capacitados. As empresas devem buscar a educação continuada constantemente para que a equipe de atendimento faça a diferença na prestação de serviços ao cliente.

O setor terciário é muito mais dinâmico e, com isso, medidas coerentes precisam ser tomadas em vários momentos durante a execução desses serviços. Visto que a “prestação de um serviço acontece em tempo real (…) se algo vai mal durante a prestação de um serviço, é tarde demais para instituir medidas de controle de qualidade antes que o serviço atinja o consumidor” (BATESON E HOFFMAN, 2001, p. 42). Com isso, a atenção e a presteza antes e durante a realização do serviço é fu zb\ndamental para que seja bem executada e o cliente esteja satisfeito.

O projeto de extensão, NETUR desde o ano 2010 desenvolve ações junto a comunidade na capacitação de melhoria de atendimento a clientes, compreendendo que essa comunidade é fundamental para o desenvolvimento da atividade turística no municipio. Além da comunidade local, os turistas entram em contato com os “prestadores de serviços da atividade, visto que não existe um turismo sem a prestação de serviços”. (SERRANO, BURNS E LUCHIARI, 2000),

Em 2011 o projeto desenvolveu ações que buscavam a capacitação interna de servidores da UEPG, que buscavam a educação continuada como forma de melhoria aos serviços desenvolvidos. A parceria entre o departamento de recursos humanos da Universidade Estadual de Ponta Grossa e o projeto NETUR vinculado ao Departamento de Turismo resultou em ações que foram além da capacitação formal e contribuíram para um ambiente agradável e a busca da qualidade de vida a todos os que freqüentam a UEPG.

Apresenta-se neste trabalho as ações desenvolvidas pelo projeto NETUR frente aos servidores da UEPG, ocorridas no ano de 2011, com ações direcionadas aos servidores da instituição, sendo esses, vigilantes e cozinheiras, visando apoiar a universidade no sentido de qualificação de seus funcionários, como também a contribuição na forma de capacitação como instrumento de melhoria de serviços e no ambiente em que trabalham.

Objetivos

O presente artigo tem como objetivo apresentar as ações que foram desenvolvidas pelo projeto de extensão “Netur: a qualificação do turismo para o desenvolvimento turístico nos Campos Gerais do Paraná”, as atividades que foram desenvolvidas em 2011 com o intuito de proporcionar por meio dessas ações a capacitação ao público da classe I da Universidade Estadual de Ponta Grossa com cursos direcionados ao trabalho e seu ambiente, abrangendo áreas correlatas ao cotidiano dos servidores, indo desde conhecimentos técnicos a relações interpessoais.

A ação aqui apresentada está vinculada ao projeto NETUR que tem como objetivo em suas ações extencionistas direcionar as atividades desenvolvidas no Núcleo de Estudos Turísticos à comunidade de forma geral, sendo pessoas envolvidas de uma forma direta ou indireta com a atividade turística. Partindo dessa premiça, as ações já citadas foram planejadas e desenvolvidas. Analisando-se a grade curricular do curso de bacharelado em Turismo da UEPG existem diversas disciplinas correlatas as ações de capacitação que foram trabalhadas com os servidores da mesma instituição.

Metodologia

Como metodologia de estudo, adotou-se a abordagem analítico-descritiva como foco de pesquisa as ações desenvolvidas pelo projeto de extensão “Netur: A qualificação do Turismo para o desenvolvimento turistico nos Campos Gerais do Paraná” no ano de 2011. Esse projeto então utilizado como estudo de caso, buscou proporcionar através de atividades destinadas aos servidores da classe I da UEPG por meio de cursos teóricos e práticos conhecimentos sobre disciplinas diversas que serão transcritas nos resultados da presente pesquisa.

Resultados

As Atividades aconteceram em duas etapas. Em um primeiro momentos, os cursos foram totalmente teóricos chegando a um total de 40 horas. As disciplinas ministradas foram:

Hospitalidade: o bem receber relacionado a postura profissional: Com atividades sobre a hospitalidade comercial , postura e apresentação pessoal e atendimento de qualidade, relacionando sempre as atividades desenvolvidas no cotidiano dos servidores com a importância do bem receber aqueles que adentram e procuram os serviços da instituição;

Ética: abordando a conduta profissional e ética em serviços;

Qualidade na prestação de serviços: melhores formas de atendimentos distinguindo suas obrigatoriedades como modelos de atendimentos padrões e atividades originadas por meio de exemplos do cotidiano sobre situações diversas;

Intra - empreendedorismo: Transcorrendo o papel do servidor público como funcionário intra-empreendedor, executando seu trabalho de forma a trazer beneficio não só próprio mas da empresa, compreendendo seu papel de modo a pensar no sistema institucional e como a falta de execução do mesmo acarretaria uma falha no processo de outras tarefas a serem desempenhadas;

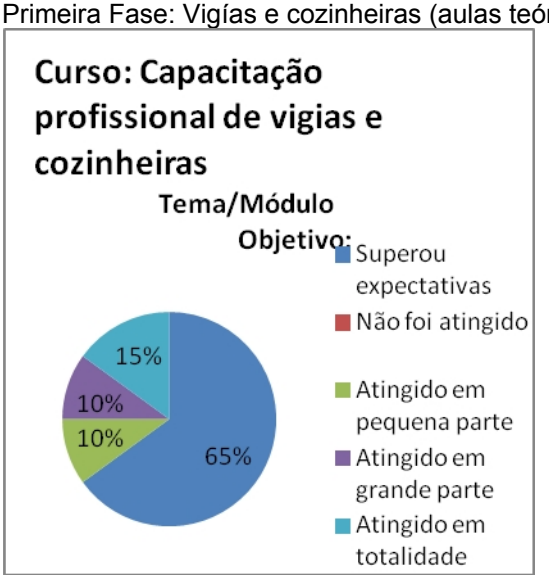
Relações interpessoais: A partir disso, a disciplina aborda a importância do trabalho em equipe e as relações interpessoais no ambiente de trabalho, sobretudo, no atendimento ao público, levando em consideração o bom atendimento e, assim, o funcionamento do todo, sendo as partes totalmente responsáveis pelo bom desempenho de toda a equipe.

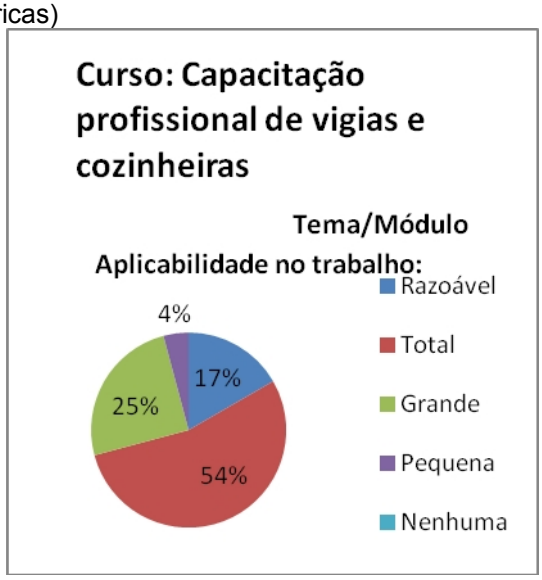
Todas essas disciplinas foram executadas em sala de aula, porém com atividades práticas e dinâmicas que permitiram refletir sobre a postura de atendimento da equipe nos diversos setores que foram capacitados.

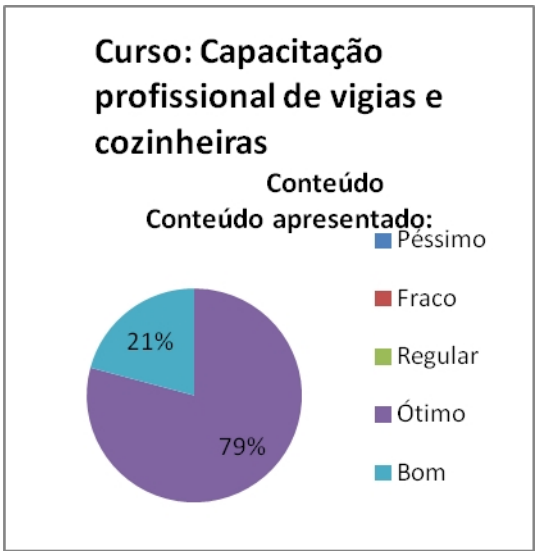
Em uma segunda etapa, as aulas foram totalmente práticas para os funcionários da cozinha da Universidade Estadual de Ponta Grossa Campus Central e Campus Uvaranas e do CAIC. As disciplinas foram sobre a manipulação e doenças vinculadas a alimentação; armazenamento de alimentos e decoração de alimentos, onde foram demonstradas as técnicas de decoração de buffet e de pratos individuais, com frutas e legumes. Nesse segundo momento as aulas foram ministradas por uma nutricionista e uma tecnóloga em alimentos, finalizando assim as atividades com um curso sobre decoração de alimentos. A etapa final foi além da programação inicial pois não estava prevista, porém o interesse pela turma foi tamanho que acabou resultando na solicitação da finalização da ação com a tarde de decoração de alimentos para que pudessem aprimorar as técnicas de decoração de Buffet e aproveitar o conhecimento adquirido ainda em 2011 nos almoços comemorativos ao natal oferecidos aos demais servidores da instituição.

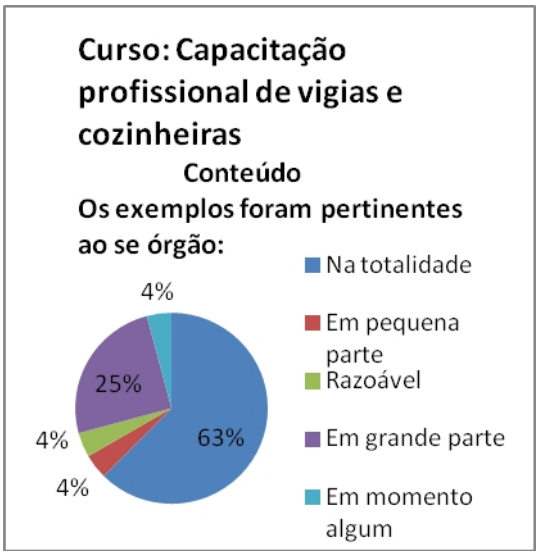
Tanto na primeira, quanto na segunda fase da ação foram distribuídos aos participantes algumas perguntas para termos resultados sobre a percepção dos alunos servidores da UEPG, onde os mesmos podiam opinar sobre as aulas que participaram, o desempenho dos professores, e o aproveitamento dos cursos oferecidos. Na primeira etapa participaram um total de 24 alunos e na segunda fase 16 participantes.

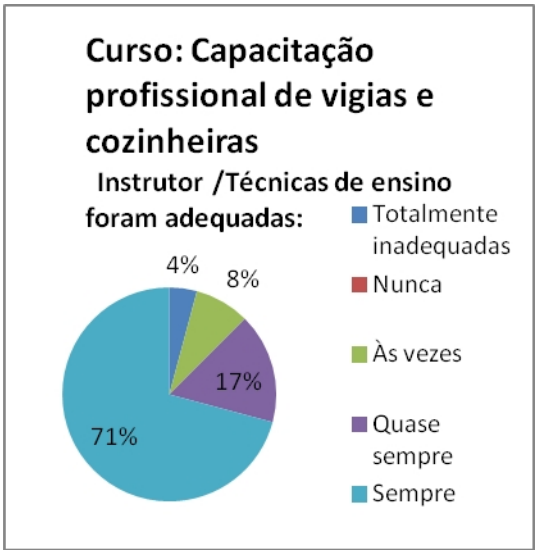
Primeira Fase: Vigías e cozinheiras (aulas teóricas)

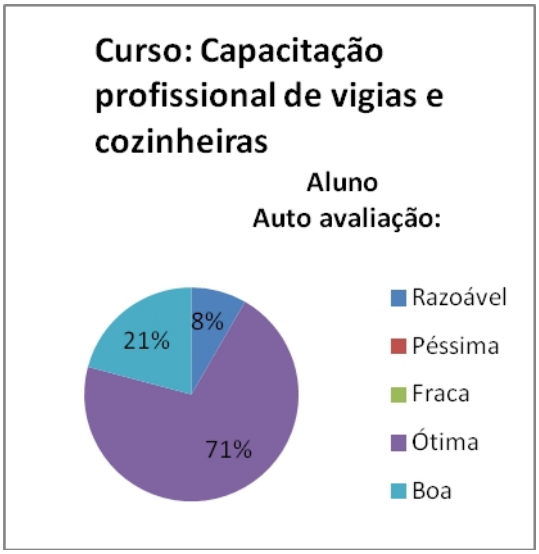




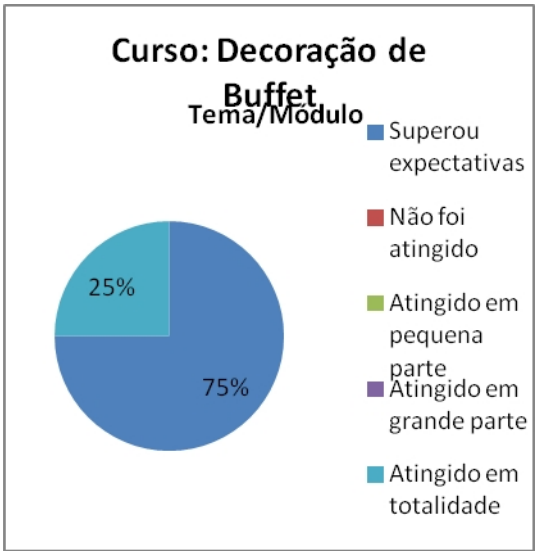


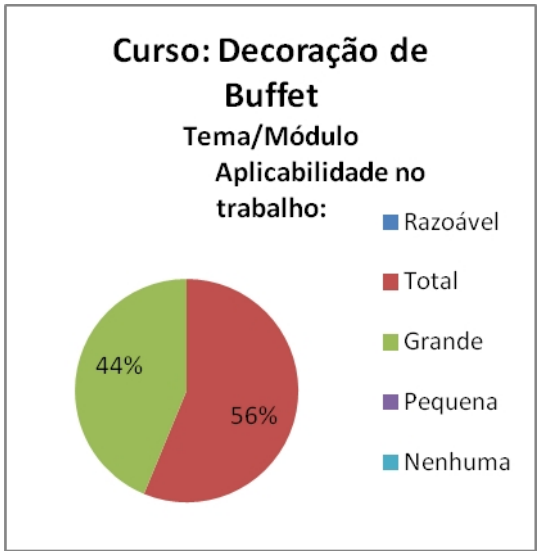


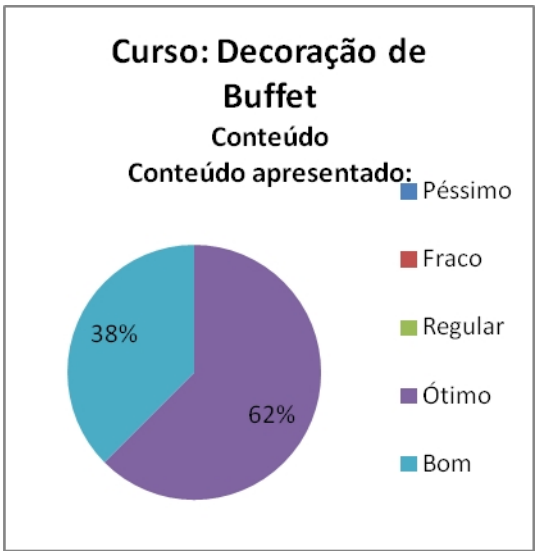


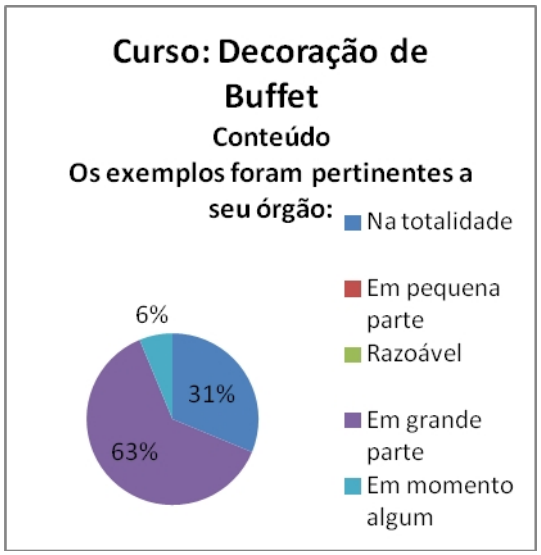


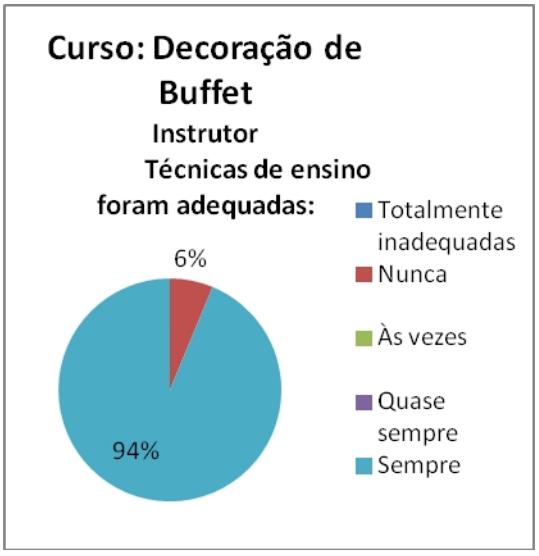
Segunda fase: Decoração de alimentos (aulas práticas)

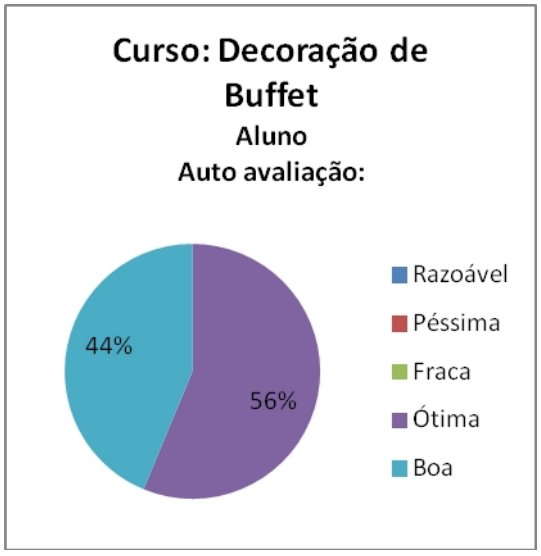












Conclusões

Como conclusões das ações desenvolvidas no projeto de extensão NETUR demostra-se que o interesse pelas atividades oferecidas foi percebido conforme a análise das avaliações, ressaltando-se ainda que não houve desistência do curso. Novas ações surgiram ainda nas turmas que realizavam o curso sendo estruturados mais módulos de disciplinas. Também ressalta-se a parceria com outros projetos do DETUR para que os alunos do projeto possam participar de ações no projeto Conhecendo PG. Para 2012 já está sendo formatado uma nova turma conforme interesse dos servidores da UEPG.

Referências

BATESON, J.E.G; HOFFMAN, D. K. **Marketing de Serviços**. Porto Alegre. Arthmed, 2001

SERRANO, C; BRUHNS, H; LUCHIARI, M**. Olhares Contemporâneos sobre o Turismo**. Campinas-SP: Papirus, 2000.