

CAPACITAÇÃO DE PROFISSIONAIS DA RESTAURAÇÃO: QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM BARES E RESTAURANTES INTEGRANTES DO POLO TURÍSTICO DE SÃO LUÍS

Kenney Alves Liberato

Tiago Miranda Ribeiro

O mercado de alimentos e bebidas tem uma constituição ampla e que se segmenta de acordo com o serviço oferecido (conjunto de elementos tangíveis e intangíveis). Segundo PAULA (2004:149), “A Indústria de Serviços de Alimentação (ISA), também chamada de Indústria de Restaurantes (IR), engloba todos os serviços que atuam no preparo de qualquer tipo de alimentação e bebidas [...]”. Tendo em vista esse englobamento abrangente e o conjunto de elementos existentes na prestação de serviço, vê-se que essa indústria necessita de uma atenção especial no que diz respeito ao relacionamento entre a empresa e o cliente. Então, enfatiza-se a relevância da qualidade do serviço oferecido, que pode ser considerado como um fator estratégico se implantado de modo eficaz, visando a excelência. De acordo com MARQUES (2006:41), a excelência em serviços é uma forma de pensar e trabalhar, com foco contínuo na satisfação total do cliente, subordinando a esta filosofia todas as ações administrativas ou operacionais de uma organização.

O Núcleo de Pesquisa e Documentação em Turismo da Universidade Federal do Maranhão, Brasil, destaca que, a atuação da extensão universitária é realizada a fim de associar os conhecimentos obtidos pelo ensino e pela pesquisa e com isso dar um retorno desses conhecimentos de maneira aplicada à comunidade. Portanto, torna-se possível transformar a realidade por meio da formação de agentes de mudança atuantes na sociedade. Nesse sentido, o Núcleo de Pesquisa e Documentação em Turismo (NPDTUR) cria o projeto de “Capacitação de Profissionais da Restauração” que concebe benefícios aos estabelecimentos que ofertam alimentos e bebidas, onde visam o lucro, e aos clientes que idealizam sua satisfação, através de suas percepções (positivas ou negativas) acerca do atendimento.

Nesse contexto, o projeto de extensão criado pelo NPDTUR visa à importância da capacitação dos profissionais desta área, focando no melhoramento da qualidade do atendimento prestado nos bares e restaurantes da cidade de São Luís, Maranhão, Brasil.

Dessa maneira, o projeto de extensão objetiva, por etapas, a análise do atendimento nos principais bares e restaurantes do município de São Luís: tomando conhecimento do grau de satisfação da clientela; propondo aos colaboradores uma avaliação acerca da relação entre serviço prestado e satisfação do cliente; averiguando as concepções dos colaboradores e dos clientes sobre o serviço; analisando as opiniões de ambos para a identificação do possível entrave contido no processo de atendimento para fins de

conscientização dos servidores sobre a importância do bom atendimento por meio de treinamento sistematizado.

Esse treinamento é ministrado pelos acadêmicos do curso de turismo e são constituídas de conhecimentos baseados em informações científicas relacionadas com o conhecimento pragmático a partir dos dados analisados nas etapas anteriores, que consistem em identificar a problemática na qualidade do atendimento. De tal modo, os alunos, sob a supervisão do professor coordenador, criam formas pedagógicas dinâmicas de treinar e lecionar acerca da “Qualidade no Atendimento nos Bares e Restaurantes Integrantes do Pólo Turístico de São Luís”. Assim, através de uma metodologia baseada na educação, o referido projeto vem a servir como um eixo de sustentação da melhoria dos serviços que atendem, principalmente, aos turistas visitantes da cidade São Luís. Obtém-se como resultado, a longo prazo, um maior número de turistas que retornam à cidade e geração de lucro, acima do padrão, pelas empresas que participam e ajudam no desenvolvimento do projeto. Resulta-se também no melhoramento da desenvoltura dos acadêmicos de turismo como palestrante e na aplicação de seus conhecimentos científicos.

REFERÊNCIAS

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em Turismo e Hospitalidade**. São Paulo: Thomson, 2004.

FITZSIMMONS, James A., FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6 ed. São Paulo: Bookman, 2010.

MARQUES, Fábio. **Guia prático da excelência em serviços: como conquistar clientes, aumentar os lucros e viver melhor**. São Paulo: Nobel, 2006.