



## A Qualificação profissional no setor da hospitalidade e a importância da Extensão Universitária

Cristiane Berselli  
Priscila Chiattonne Vasconcellos

### Resumo:

O presente estudo buscou fazer reflexões a cerca da importância da qualificação profissional no setor de hospitalidade e a relevância que a extensão universitária possui em contribuir com a sociedade, ao qual a Universidade está inserida, identificando e buscando soluções às carências na comunidade ao qual a Universidade está inserida, neste caso oportunizando a comunidade ter acesso à qualificação profissional. O presente trabalho teve como objetivo investigar, através de pesquisa descritiva quantitativa, os projetos de extensão do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) realizados nos anos de 2014, 2015 e 2016. O curso realizou no total onze projetos de extensão, e destes cinco projetos tem como ênfase a qualificação profissional no setor de hospitalidade.

**Palavras-chave:** hospitalidade, qualificação profissional, projeto de extensão.

**Abstract:** The present study sought to make reflections about the importance of professional qualification not hospitality sector and relevance that a university extension has in a society, is a University is inserted, identifying and seeking solutions in a community to which the University is inserted, in this case , Which offers a community for access to professional qualification. The present work had as objective to investigate, research quantitative research, projects of extension of the Superior Course of Technology in Hospitality of the Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) in the years of 2014, 2015 and 2016. The project of accomplishment did not total eleven projects Extension , And the five projects have as a professional qualification area in the hospitality industry.

**Key-Words:** hospitality, professional qualification, extension project

## 1 INTRODUÇÃO

A extensão universitária é importante requisito na formação dos alunos pois é através da extensão que os alunos, professores e comunidade interagem e podem entender a sua realidade e, desta forma, a Universidade deve contribuir para a solução e melhoria dos problemas da sociedade (FORPROEX, 2011).

Os projetos de extensão universitária para a qualificação profissional podem cumprir com o papel social de oportunizar aos grupos de pessoas em vulnerabilidade social a obtenção de competências através do estudo como maneira de conseguir inserção e postos melhores no mercado de trabalho (TOMAZONI, 2007). Desta forma, estes grupos podem sair da informalidade com possibilidade de se tornarem gestores ou empreendedores (TOMAZONI, 2007; GUERRIER; ADIB, 2004). Também a qualificação incute nos gestores a necessidade de valorização desta mão de obra com

salários mais justos e possibilidade de crescimento profissional dentro dos empreendimentos.

O município de Pelotas, pertencente à região turística Costa Doce e procura se destacar como mais um importante foco de demanda turística no Estado do RS. Sabendo-se que a hospitalidade é em essência a boa acolhida, a solidariedade, e neste comportamento está uma série de relações humanas, entre eles ainda hoje principalmente a hospedagem e a alimentação (CASTELLI, 2005), neste sentido o município deve primar pela qualificação profissional nos serviços de hospitalidade.

Pelotas vem apresentando um crescente incremento de novos empreendimentos hoteleiros e gastronômicos. A RBS TV em maio de 2016 divulgou que a cidade é considerada pólo gastronômico com 354 restaurantes (G1, 2016). Também, segundo o site da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo de Pelotas são dezesseis hotéis, onze pousadas, um *hostel*, entre outros estabelecimentos de hospedagem existentes (SDET, s/d), sem citar as agências de viagem, operadoras de turismo, etc.

Historicamente percebe-se que a extensão universitária é recente, pois a organização profissional e científica do turismo no Brasil iniciou a partir da década de 70 quando houve o estímulo à criação dos primeiros cursos superiores em turismo (MALERBA; REJOWSKI, 2014). E somente na década de 90 foi lançado o primeiro periódico científico na área, a revista *Turismo em Análise* da USP, como forma de divulgação científica (MALERBA; REJOWSKI, 2014). No entanto, atualmente a Resolução nº 6 de 3 de março de 2016 regulamenta a curricularização das atividades de extensão dos cursos de graduação da Universidade, indo de acordo com as premissas do Plano Nacional de Educação que diz que deve-se assegurar no mínimo 10% do total de créditos curriculares exigidos para a graduação em programas e projetos de extensão universitária.

Portanto, este artigo investiga os projetos de extensão realizados nos anos de 2014 e 2015 pelo Curso Superior de Tecnologia da Hotelaria, que trabalha a hospitalidade na sua matriz curricular, e elencar os projetos que foram elaborados com objetivo de oportunizar cursos, palestras, workshops, etc. para a qualificação profissional no setor da hospitalidade. Com os resultados pretende-se fazer algumas

reflexões a cerca da importância da extensão como forma da comunidade ter acesso a qualificação profissional para a prestação de serviços no setor da hospitalidade.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Os itens a seguir descrevem os principais conceitos e referências teóricas acerca do objeto em estudo.

### **2.1 Turismo e Hospitalidade: algumas reflexões**

O turismo vai muito além de se caracterizar somente como atividade econômica, por ser produto da interação entre as pessoas. Molina e Rodrigues (2001) afirmam que o turismo atual é um produto da cultura no seu sentido amplo, indo além do fator econômico, envolvendo a identidade, culturas, valores e a inter-relação entre as pessoas, como resultado da própria atividade. Por ser um processo de relações humanas, o turismo necessita ser planejado para gerenciar de maneira adequada a comunicação entre os homens e as outras culturas, o meio ambiente para promover um desenvolvimento adequado.

O termo hospitalidade tem origem ligada a questões sobre a sociabilidade e convivência dos povos primitivos, da necessidade de se abrigar, comer junto e deslocar-se. Hospitalidade é em essência a boa acolhida, a solidariedade, e neste comportamento está uma série de relações humanas, entre eles ainda hoje principalmente a hospedagem e a alimentação (CASTELLI, 2005).

Leite (2007) faz uso de Brotherton (1999, p.168) para definir a hospitalidade como “uma troca humana contemporânea, assumida voluntariamente e concebida para aumentar o bem estar mútuo das partes envolvidas mediante oferta de acomodação e/ou alimento e/ou bebida”. Hoje a hospitalidade é um fator de diferencial competitivo dentro do mercado de produtos e serviços. E embora não possa ser mensurado, agrega valor ao que é oferecido, e se torna importante na tomada de decisão do consumidor entre produtos e serviços similares que pretende consumir.

Chon e Sparrowe (2003) ponderam o serviço como sendo a missão e o produto da hospitalidade. Por ser um setor em constante mudança, a contínua aprendizagem é



fundamental: “A indústria da hospitalidade deve conseguir equilibrar a alta tecnologia com a questão humana: a necessidade de prestação de serviço com a necessidade de eficiência, velocidade e tecnologia” (CHON; SPARROWE, 2003, p.335).

Pode-se fazer uma breve referência à literatura sobre marketing de serviços citado por Berselli (2011, p.15):

No marketing de serviços, deve-se considerar que estes são intangíveis, não podem ser colocados em estoque, são produzidos e usados no momento da compra pelo consumidor. Por se tratar de um bem intangível, a qualidade do serviço se mede pela satisfação que este é capaz de proporcionar.

Portanto, a qualidade do serviço é julgada de acordo com a satisfação percebida, se supera as expectativas do cliente resulta num grau elevado de satisfação, se recebe abaixo do esperado, a satisfação é baixa (LOVELOCK, 2001). A satisfação é entendida como prazer resultante da realização daquilo que se espera ou se deseja e é a satisfação que os empreendimentos turísticos devem almejar por ser um fator de fidelização do consumidor:

Caon (2008, p.28) faz uso de Zeithaml *et al.* (1990) para explicar a formação das expectativas do hóspede em relação aos serviços: “as necessidades e desejos dos hóspedes, a experiência passada do próprio hóspede, a comunicação boca a boca, a comunicação externa (incluída aí a propaganda do próprio hotel) e o preço”. Estas informações trazem à tona a singularidade do fenômeno satisfação, onde a opinião será individualizada e de acordo com o momento vivido por cada um dos consumidores.

O uso da hospitalidade como estratégia competitiva merece atenção pelas empresas e instituições e se caracteriza como um desafio constante, mas é por muitos negligenciado por ser um conceito subjetivo ligado a forma de receber e atender as pessoas, e suprir as suas necessidades e exigências. Conforme Castelli (2005) a hospitalidade é a forma de agregar valor ao atendimento e a estrutura física, e estes três componentes necessitam estar em sintonia. Do resultado desta interação que se terá uma experiência positiva ou negativa do cliente/consumidor/turista.

Lockwood e Jones (2004, p.246) esclarecem que:

A hospitalidade comercial tem a capacidade de envolver o cliente ativa e apaixonadamente na produção e no consumo da experiência da hospitalidade,

respondendo às demandas das sensibilidades pós-modernas, mas em um leque de segurança e “potência excitante” das últimas técnicas da produção moderna.

Trazem nas suas reflexões a hospitalidade comercial tendo o desafio de tirar proveito das tecnologias pois o cliente da atualidade sabe o que quer consumir, tem conhecimento da variedade de oferta de mercado e entende esse cenário como um produto, e este cenário deve estar pautado em uma ética empresarial. Isto quer dizer que o consumidor sabe da troca comercial existente no momento do consumo da hospitalidade, esta experiência foi criada dentro de estratégias mercadológicas e, portanto, o que consome deve estar de acordo com o que lhe foi prometido.

## **2.2 A importância da qualificação profissional no setor de serviços**

Os “serviços turísticos” embora se configurem como uma transação econômica advinda da venda de determinado serviço, possui a particularidade de ter como resultado a experiência social do turista. Serviços segundo Caon (2008, p.11), “são bens econômicos que se diferem dos produtos físicos quanto aos processos de produção e principalmente quanto ao resultado final desses processos de produção”. Para tanto, a excelência dos serviços prestados para o turismo deve ser o foco principal, mas é recente a preocupação e a devida importância dada pelos gestores sobre este importante fator diferencial e competitivo de mercado que é a hospitalidade.

Aprofundando mais o conceito de serviços turísticos, Caon (2008) utiliza o termo “pacote de valor” para as empresas de qualquer setor que oferecem “parcelas normalmente consideradas como serviços e parcelas normalmente consideradas como bens físicos, ou ‘produtos’ ” (CAON, 2008, p.07). As empresas necessitam gerenciar tanto o serviço que é intangível, como a parte do produto físico que é tangível.

Beni (1998, p.175) diz que “no mercado altamente competitivo do Turismo, o fator ‘qualidade’ é o único critério que se impõe de maneira natural para o êxito ou malogro dos produtos e serviços”. Afirma, ainda, que a qualidade do serviço é intangível, mas pode ser mensurado, e aborda que a hotelaria e o setor de alimentos são os contatos mais próximos e imediatos com os turistas. Nestes setores a qualidade



ocorre simultaneamente com o serviço, e o resultado produtivo deste fenômeno se dá quando há satisfação do consumidor.

A OMT afirma que a qualificação profissional é uma das principais razões que contribuem para que a atividade turística se expanda, sinalizam que a falta de profissionais qualificados dificulta o ideal desenvolvimento do turismo (TOMAZONI, 2007).

Profissionais qualificados são imprescindíveis para os serviços no setor da hospitalidade, para isso é necessário selecionar na equipe os trabalhadores com o perfil adequado aos cargos e funções. O bom acolhimento se dá com pessoas que gostem e entendam a importância do bem servir, gostem de tratar com as pessoas, somados a qualificação, pois há necessidade de possuir as competências necessárias nas suas funções. A formação profissional se faz necessária para que o profissional tenha as competências, conhecimentos, habilidades e atitudes pertinentes ao serviço (CASTELLI, 2010).

Trabalhar na indústria da hospitalidade, segundo Cerrier e Adib (2004), não é ocupação desejável devido às condições de trabalho oferecidas e também por problemas mais essenciais como o *status* diferente entre o empregado e o cliente (este se considera muitas vezes superior e exige ser servido pelo empregado até para situações que não fazem parte das suas funções, inclusive constrangedoras). Castelli (2010) concerne sobre a importância da qualificação profissional que se faz necessária no setor para que haja o entendimento das funções a serem prestadas, conhecimento quanto a importância do bem receber, do seu papel como engrenagem importante na excelência do empreendimento ao qual trabalha, e possuir preparo emocional diante do trabalho direto com pessoas.

Aparentemente a qualificação profissional também tem o intuito de melhorar as condições de trabalho dos empregados por inculcar nos gestores o reconhecimento de que a qualificação é importante para melhoria do seu negócio, e que uma remuneração mais justa e um ambiente de trabalho adequado se fazem necessários, diminuindo a rotatividade de mão de obra e fidelizando o cliente até mesmo devido ao atendimento prestativo e personalizado de determinado empregado. Também, empresas que adotam uma administração mais consultiva e participativa dos funcionários conseguem desenvolver melhor o sentimento de hospitalidade dos seus funcionários (GUERRIER;



ADIB, 2004), No que tange as políticas públicas brasileiras, o Ministério do Turismo - MTur em 2015 lançou as Diretrizes Nacionais de Qualificação em Turismo “que irão subsidiar a construção da Política Nacional de Qualificação em Turismo - PNQT, orientam as ações formativas e de certificação e, por isso, dividem-se em duas linhas de atuação: formação profissional e certificação de pessoas.” (MTur, 2015, p.11).

As políticas públicas para qualificação profissional no setor da hospitalidade são recentes, como se pode observar, mas há um despertar para a importância de melhorias neste setor. Anteriormente, em 2011, o governo lançou o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC com vários cursos em diferentes áreas, neste programa existe o Pronatec Turismo e segundo matéria publicada no site do MTur em 2016 “Entre 2011 e 2015, 400 mil pessoas se inscreveram no Pronatec Turismo” (Mtur, 2016, s/p). Além disso, podem-se citar os cursos básicos oferecidos nos SENACs, os cursos técnicos oferecidos pelos IFs, além dos cursos superiores nas diversas áreas da hospitalidade, que não são, ainda assim, um acesso a todos.

Tomazoni (2007) no seu estudo aponta que no setor da hospitalidade ainda é muito forte a informalidade nos empregos gerados e com remuneração inadequada, e embora se configure como passo inicial aos trabalhadores de baixa capacitação, a qualificação e obtenção de competências através do estudo é a maneira de conseguir postos melhores no mercado de trabalho.

Por tudo isso, a qualificação profissional se mostra necessária e indispensável na busca da excelência no atendimento, principalmente no que tange aos setores diretamente relacionados ao turista pelas dimensões distintas já mencionadas. Daí vem sua implicação, pois incutir nos trabalhadores destes serviços a importância do que é subjetivo como a excelência de hospitalidade, só é possível quando se há a qualificação profissional. A Universidade, por estar próxima da comunidade e do contexto social ao qual está inserida, através da extensão universitária, tem a facilidade de identificar as deficiências existentes e ser ferramenta importante na contribuição da qualificação profissional no setor da hospitalidade, através da oferta gratuita a comunidade.

## **2.3 Contribuição da Extensão Universitária**

As atividades de extensão Universitárias apresentam-se sob a forma de programas, projetos, cursos e eventos. O conceito de extensão universitária é apresentada pelas diretrizes da FORPROEX - Fórum de Pró-reitores de Extensão das Universidade Publicas do Brasil como um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade (FORPROEX, 2011, p.15).

A Universidade Federal de Pelotas tem desenvolvido ações com o intuito de estimular a produção extencionista, de acordo com os pressupostos do MEC/SESU, conjuntamente com todas as demais universidades públicas, e o Plano Nacional de Extensão estabelecido pelo Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão aprovado oficialmente em 1999 (UFPEL, s/d).

A Pró-reitoria de Extensão e Cultura - PREC da UFPel, tendo por missão vincular o ensino a pesquisa da sociedade, e ainda, estando de acordo com a atual política de extensão universitária, criou em 2014 o 1º Congresso de Extensão e Cultura com objetivo de “destacar o protagonismo que a Universidade tem, com o seu inerente potencial para a transformação social, para assumir a responsabilidade na proposição de respostas aos temas pungentes da atualidade” (UFPel, s/d).

A Resolução nº 6 de 3 de março de 2016 regulamenta a curricularização das atividades de extensão dos cursos de graduação da Universidade, indo de acordo com as premissas do Plano Nacional de Educação que diz que deve-se assegurar no mínimo 10% do total de créditos curriculares exigidos para a graduação em programas e projetos de extensão universitária. Esta curricularização quer dizer que se tornou como créditos obrigatórios as atividades de extensão e a inserção da formação extencionista dos estudantes, sendo obrigatório todos os cursos preverem 10% dos seus créditos para a extensão e de forma obrigatória a todos os alunos (UFPel, 2016). Esta resolução define o Projeto de Extensão como a ação processual e contínua, de caráter educativo, social, cultural, científico ou tecnológico com objetivo específico e tempo determinado, preferencialmente como um programa ou projeto isolado. Os cursos de graduação da Universidade tem até 24 meses a partir da data desta Resolução para se adequar curricularmente.





## 3 METODOLOGIA

O método utilizado para investigar o objeto de estudo foi a pesquisa descritiva qualitativa e quantitativa. A pesquisa é entendida como atividade voltada a solução de problemas, investigação da realidade e desta forma é uma atividade planejada, metódica e sistemática (DENCKER, 2003). A pesquisa apresentada tem caráter descritivo e classificada como quantitativa. A pesquisa descritiva procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis, utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados (DENCKER, 2003). E por ser quantitativo está focado na análise de dados brutos, recolhidos com auxílio de instrumentos padronizados e neutros, utilizando a linguagem matemática para fazer a relação entre as variáveis estudadas (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Se buscou os projetos dos anos de 2014, 2015 e 2016 utilizando o site da UFPel, a guia “extensão”, seguindo das sub guias “projetos em execução” e “projetos por unidade” e por “ano”. A unidade pesquisada foi o Centro de Integração do Mercosul - CIM constituído pelos cursos Superior de Tecnologia da Hotelaria, Bacharelado em Relações Internacionais, Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental e Curso Superior de Tecnologia em Transportes Terrestres.

Posteriormente, para identificar os projetos de extensão do curso de Hotelaria a partir dos dados obtidos no site da UFPel, construiu-se um quadro com os projetos das unidades acadêmicas que foram encaminhados por e-mail para os respectivos coordenadores dos cursos para revisão de quais projetos elencados eram referentes aos cursos objeto deste estudo. Devido à necessidade de um critério para a escolha dos anos a serem pesquisados, utilizou-se a obrigatoriedade: a partir de 2014 os projetos de extensão da Universidade Federal de Pelotas são apresentados no Congresso de Extensão e Cultura - CEC.

Por fim, buscou-se identificar os projetos de extensão que foram elaborados com objetivo de oportunizar cursos, palestras, workshops, etc. para qualificação profissional da comunidade no setor da hospitalidade. Os resultados obtidos estão presentes na análise e discussão dos resultados apresentados abaixo e servirão para elaboração das considerações finais.

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após o levantamento dos dados, os projetos de extensão realizados em 2014, 2015 e 2016 pela unidade acadêmica onde o curso está vinculado é apresentado na Tabela 1 e Quadros 1, 2 e 3.

Tabela 1. Projetos de extensão realizados nos anos de 2014 e 2015

<b>Unidade Acadêmica - Centro de Integração do Mercosul (CIM)</b>			
<b>Ano</b>	<b>Total da Unidade</b>	<b>Curso de Hotelaria</b>	<b>Projeto com ênfase em curso de qualidade dos serviços em hospitalidade</b>
2014	18	06	03
2015	18	03	01
2016	15	02	01
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>05</b>

Fonte: Dados coletados pela autora.

A seguir apresenta-se no quadro 1, quadro 2 e quadro 3 os dados coletados referentes aos onze projetos de extensão do curso objeto deste estudo, divididos conforme o ano, e que conjuntamente com a tabela 1, permitirão mais algumas reflexões. Os projetos com ênfase em cursos de qualificação para serviços de hospitalidade foram destacados em negrito.

Quadro 1: Projetos cadastrados em 2014 na PREC - Pró Reitoria de Extensão e Cultura da UFPel.

<b>Projeto de Extensão</b>	<b>Curso de Origem</b>	<b>Especificação</b>
<b>Inclusão dos moradores e visitantes da Colônia Z3 no processo de manutenção e preservação da diversidade local pelo turismo sustentável</b>	<b>Hotelaria*</b>	<b>Colaborar no planejamento turístico local; Interagir com as organizações locais como cooperativa, sindicato, escola, sub-prefeitura etc; Treinar os pescadores e familiares sobre hospitalidade e gestão de pequenos negócios;</b>
<b>Qualificando para a prática da hospitalidade e das Boas Práticas de Fabricação</b>	<b>Hotelaria</b>	<b>Qualificar profissionais e demais membros da comunidade que trabalham ou pretendem trabalhar nas áreas de turismo, hotelaria e alimentação para a prática da hospitalidade e das Boas Práticas de Fabricação. Objetivos</b>



# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

		<b>Específicos: Ministras oficinas de hospitalidade, hotelaria e Boas Práticas de Fabricação na cidade de Rio Grande.</b>
Seminário de Gestão Sustentável do Setor de Hospitalidade	Hotelaria	O Seminário pretende ser um evento anual que tem como objetivo geral: "Promover um espaço de discussão sobre a sustentabilidade do setor de hospitalidade no Brasil e no mundo, por meio da participação dos atores: iniciativa privada, ONG's, setor público, comunidade e corpo discente".
Encontro Internacional de Gestão Hoteleira, Gastronômica e Turística	Hotelaria	O objetivo geral é a geração de conhecimento sobre as particularidades da gestão da Hotelaria, do Turismo e da Gastronomia no Brasil e no exterior, através de exemplos de Pelotas, Serra Gaúcha e em Portugal, proporcionando uma discussão atual sobre o tema.
Cine On The Road Grande Hotel	Hotelaria	Proporcionar aos discentes um aprendizado pragmático na área de lazer, recreação, hospitalidade, criatividade e produção cinematográfica; Favorecer o debate inter e transdisciplinar em torno de temas atuais apresentados por meio de filmes e/ou documentários; para acadêmicos e comunidade.
<b>1º Semana Acadêmica do Curso de Tecnologia em Hotelaria</b>	<b>Hotelaria</b>	<b>Evento com palestras, oficinas e Workshops de tendências, técnicas e profissionais, que trarão a realidade de nossa profissão, ampliando o conhecimento técnico-científico, na área de Hotelaria.</b>

Fonte: Dados coletados pela autora.

Obs: As especificações foram resumidas pela autora.

\*Este projeto, embora cadastrado como no departamento de Turismo, foi realizado pelo curso de Hotelaria. A professora responsável, neste ano, era coordenadora do Curso de Hotelaria.

O Quadro 1 expõe os quatro projetos de extensão realizados pelo curso pesquisado no ano de 2014. O Curso de Hotelaria elaborou seis projetos, dentre os quais três foram destacados em negrito: um projeto de planejamento turístico com gestão de pequenos negócios na Z3; uma Semana Acadêmica com oficinas, palestras e workshops para qualificação profissional na Hotelaria; e um projeto que ofereceu oficinas de hospitalidade, hotelaria e boas praticas de fabricação. Os demais projetos são: um seminário; um Encontro Internacional; e um projeto para apresentação de filmes e documentários. Hoje, a semana acadêmica é classificada como projeto de ensino. Considerou-se como resultado porque nos anos pesquisados, ainda era classificada como projeto de extensão.



Quadro 2: Projetos cadastrados em 2015 na PREC - Pró Reitoria de Extensão e Cultura da UFPel.

Projeto de Extensão	Curso de Origem	Especificação
<b>Qualificando para as práticas hoteleiras e gastronômicas</b>	Hotelaria	<b>Qualificar pessoas da comunidade e profissionais do ramo hoteleiro e alimentício. Específicos: Ministras oficinas de culinária regional para moradores da cidade de Pelotas e região. Ministras oficinas de gestão e operação hoteleira.</b>
Seminário de Gestão Sustentável do Setor de Hospitalidade	Hotelaria	Pretende ser um evento anual. Objetivo: "Promover um espaço de discussão sobre a sustentabilidade do setor de hospitalidade no Brasil e no mundo, por meio da participação dos atores: iniciativa privada, ONG's, setor público, comunidade e corpo discente
Encontro de Governança em Hotelaria	Hotelaria	Promover um evento na área de governança em hotelaria. Específicos: - Informar a comunidade externa e acadêmica sobre temas na área de governança. - Aproximar a academia e as empresas do setor da hospitalidade. - Envolver os discentes que cursam a disciplina "Procedimentos em Governança" na organização de um evento na área.

Obs: As especificações foram resumidas pela autora.

O Quadro 2 apresenta os seis projetos realizados no ano de 2015 pelo Curso de Hotelaria que trabalhou três projetos de extensão sendo um projeto destacado em negrito por ter proposta de qualificação através de oficinas para as boas praticas de hotelaria e alimentação. As outras duas atividades foram: um Seminário (outra edição do realizado em 2014) e um evento em formato de Encontro.

Quadro 3: Projetos cadastrados em 2016 na PREC - Pró Reitoria de Extensão e Cultura da UFPel.

Projeto de Extensão	Curso de Origem	Especificação
<b>Qualificando para as boas práticas hoteleiras e gastronômicas</b>	Hotelaria	<b>Geral: Qualificar pessoas da comunidade e profissionais do ramo hoteleiro e alimentício. Específicos: Ministras oficinas de culinária regional para moradores da cidade de Pelotas e região. Ministras oficinas de gestão e operação hoteleira. Proporcionar vivência prática aos discentes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.</b>
Encontro de Governança em Hotelaria	Hotelaria	Geral: Promover um evento na área de governança em hotelaria. Específicos: - Informar a comunidade externa e acadêmica sobre temas na área de governança. - Aproximar a academia e as empresas do setor da hospitalidade. - Envolver os discentes que cursam a disciplina "Procedimentos em Governança" na organização de um evento na área.

Obs: As especificações foram resumidas pela autora.

O quadro 3 apresenta os dois projetos realizados no ano de 2016, no qual um foi destacado em negrito por ser voltado a qualificação profissional, com ênfase em oficinas de capacitação. O encontro de governança a partir de 2016 é caracterizado como projeto de ensino pelas novas diretrizes da UFPel por se tratar de evento.

Ressalta-se que os onze projetos identificados nos Quadros 1, 2 e 3 colaboram com a organização e qualificação do turismo. Na área em estudo, no ano de 2014 foram três projetos, e nos anos de 2015 e 2016 foram um projeto em cada ano respectivamente. Percebe-se que foram propostas oficinas, palestras, workshops e consultoria para qualificação profissional no setor de serviços em hospitalidade principalmente para as áreas de hotelaria e alimentação. Conclui-se, por fim, que houve uma redução de projetos de extensão entre os anos pesquisados no curso estudado.

De acordo com o referencial teórico estudado, a qualidade e a impecabilidade dos serviços são imprescindíveis para a experiência positiva do turista. Lembra-se ainda que alimentação e repouso são necessidades básicas do viajante e conforme já mencionado por Beni (1998) são áreas sensíveis onde o turista tem contato direto e mais próximo com a excelência do atendimento e através do resultado desta interação ocorrerá ou não a satisfação do viajante.

Considerando que a atividade turística normalmente emprega mão de obra de grupos desfavorecidos no mercado de trabalho, a formação profissional é fundamental para conquista das habilidades, conhecimento e competências necessárias às atividades no setor de hospitalidade. A qualificação profissional, também, permitirá ao trabalhador entender as engrenagens que envolvem o que é ser hospiteiro, compreender a importância da sua função e saber como lidar profissionalmente com as necessidades de outras pessoas (CASTELLI, 2010).

Desta forma há o compromisso social da Universidade Pública de oportunizar a qualificação profissional de forma gratuita à comunidade ao qual está inserida, através de projetos de extensão no formato de oficinas, cursos, workshops, consultorias, treinamentos etc.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou fazer reflexões a cerca da importância da qualificação profissional no setor de hospitalidade e a relevância que a extensão universitária possui em contribuir com a sociedade ao qual está inserida, identificando e buscando soluções aos problemas sociais na comunidade ao qual está inserida, e neste caso poder oferecer capacitação profissional à comunidade. Levando estes fatores em consideração, se buscou identificar os projetos de extensão com objetivo de oferecer cursos, oficinas, workshops etc. de qualificação profissional no setor de hospitalidade no Curso Superior de Tecnologia da Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas. Foram encontrados cinco projetos como resultado da investigação e que vão, juntamente com todos os projetos de extensão, ao encontro das premissas constitucionais da extensão nas instituições universitárias sendo importante contrapartida social perante a comunidade, principalmente quando se aborda a questão de emprego e renda. Além disso, deve se considerar a particularidade do município de Pelotas ser um dos principais pólos de turismo do sul do Estado e da região turística Costa Doce, mais uma vez se justificando a necessidade de elaboração de projetos de extensão para a qualificação profissional no setor de hospitalidade.

O referencial teórico desenvolvido e os resultados encontrados possibilitam afirmar a necessidade de estímulo a projetos de extensão a fim de proporcionar a troca de experiências, vivências e conhecimento entre meio acadêmico e comunidade. Compreender as necessidades de grupos desfavorecidos, somados ao interesse dos docentes e discentes envolvidos com a área da hospitalidade de desenvolverem as competências profissionais do setor, com ajuda de projetos de extensão, trará como resultado um desenvolvimento e aprimoramento da excelência do bem receber do município de Pelotas e região Costa Doce. Refletindo na melhoria da realidade social apresentada na região sul do estado do RS, garantindo maior qualidade de vida da população, menores índices de violência, melhores oportunidades no mercado de trabalho e geração de renda.

É importante ampliar a pesquisa para investigar mais cursos relacionados a hospitalidade tanto na UFPel como em demais Universidades e Institutos Federais que possuam cursos como Turismo, Hotelaria e Gastronomia. Em relação ao corpo docente



e discentes dos cursos, pode ser necessário investigar quais as motivações e dificuldades encontradas para elaboração de projetos de extensão. É importante, também, destacar o caráter interdisciplinar do projeto de extensão e por isso, embora um projeto ser cadastrado por determinado curso, possui a possibilidade de participação de discentes de diferentes cursos, o que não foi investigado neste estudo.

Por fim, a Resolução nº 6 de 3 de março de 2016 da UFPel que tornará obrigatório 10% do currículo para a produção de projetos de extensão até 2018, acena para um futuro mais positivo neste sentido.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Davi Alysson da Cruz; MACEDO, Talena Warná Mondego. **A extensão e a busca pela hospitalidade na cidade universitária**. Revista Hospitalidade. São Paulo, v. XI, n. 2, p. 157 - 178, dez. 2014.

BENI, Mário C. **Análise estrutural do turismo**. 13ª Edição. São Paulo: Senac, 1998.

BERSELLI, Cristiane. **Parque Turístico Nossa Senhora da Conceição: estudo sobre sua possível consolidação como identidade turística do município de Canguçu/RS**, 2011.

CAON, Mauro. **Gestão estratégica de serviços em Hotelaria**. São Paulo: Atlas, 2008.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CHON, Kye-Song e SPARROWE, Raymond. T. **Hospitalidade: Conceitos e Aplicações**. Tradução: Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. Revisão técnica Gleide Regina Guerra. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. Editora Futura: 2003.



G1, Globo. **Número de restaurantes dobra em Pelotas, RS.** Matéria veiculada pela RBS TV no dia 25 de maio de 2016. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/rbs-noticias/videos/t/edicoes/v/numero-de-restaurantes-dobra-em-pelotas-rs/5046618/>> Acesso em: 30 mai. 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel. E.; SILVEIRA, Denise Tolfo **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 09 abr. 2016.

GUERRIER, Yvone; ABID, Amel. **O trabalho na indústria da hospitalidade.** In: LASHLEI, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para o mundo globalizado. Tradução de Carlos David Szlak, SP: Manole 2004. p. 357-386.

LEITE, Cláudio Roberto; REGO, Raul Amaral. **Os fatores que contribuem para o desenvolvimento da cultura de hospitalidade nas empresas de serviços.** Revista Eletrônica de Administração. REA, v. 6, n. 1 (2007). Disponível em: <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea/article/view/203>> Acesso em: 22 abr. 2016.

LOCKWOOD, Andrew; JONES, Peter. **Administração das operações de hospitalidade.** In: LASHLEI, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para o mundo globalizado. Tradução de Carlos David Szlak, SP: Manole 2004. p. 223-249.

LOVELOCK, Christopher. **Serviços: marketing e gestão.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MALERBA, Rafaela Camara; REJOWSKI, Mirian. **Extensão Universitária em Turismo: a atuação das instituições públicas de educação superior do Brasil.** Turismo em Análise. V. 25, n.1, abril de 2014. USP.

Mtur. **Guia turismo acessível: Um Brasil onde todos podem viajar.** 2016. Disponível em: <<http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/index.mtur>> Acesso em: 25 mai. 2016.

MTur. **Qualificação é a principal preocupação das empresas de turismo.** 2016. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/6146->>





# Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

[qualifica%C3%A7%C3%A3o-%C3%A9-a-principal-preocupa%C3%A7%C3%A3o-das-empresas-de-turismo.html](#)> Acesso em: 25 mai. 2016.

SDET. **Pelotas Turismo:** Serviços. Prefeitura Municipal de Pelotas - Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo, 2014. Disponível em: <<http://www.pelotasturismo.com.br/servicos/>> Acesso em: 03 jun. 2016.

TOMAZONI, Edegar Luis. **Educação Profissional em Turismo. Cria-se Mercado pela Formação?** Turismo em Análise, v. 18, n. 2, p. 197-219, novembro 2007.

UFPel. **UFPel aprova a Curricularização da Extensão, 2016.** Disponível em: <<http://ccs2.ufpel.edu.br/wp/2016/03/17/ufpel-aprova-a-curricularizacao-da-extensao/>> Acesso em: 03 jun. 2016.

UFPel. **Notícias: 1º Congresso de Extensão e Cultura abre período de inscrições. UFPEL: 2014.** Disponível em: <<http://wp.ufpel.edu.br/prec/2014/07/18/1o-congresso-de-extensao-e-cultura-abre-periodo-de-inscricoes/>> Acesso em: 05 jun. 2016.

UFPel. **Congresso de Extensão e Cultura da...** (1:8-12 set 2014: Pelotas). Anais do...: memórias e muitos tempos [recurso eletrônico] / 1. Congresso de Extensão e Cultura da UFPel; org. Francisca Ferreira Michelin, João Fernando Igansi Nunes, Denise Marcos Bussoletti. – Pelotas: Ed. da UFPel, 2015. 810p.: il. Disponível em: <<http://wp.ufpel.edu.br/congressoextensao/files/2015/11/Anais-CEC-2014-Final.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2016

UFPel. **1º Congresso de Extensão e Cultura abre período de inscrições. UFPEL: 2014.** Disponível em: <<http://wp.ufpel.edu.br/prec/2014/07/18/1o-congresso-de-extensao-e-cultura-abre-periodo-de-inscricoes/>> Acesso em: 05 jun. 2016.

UFPel. **Apresentação.** Faculdade de Nutrição. Curso de gastronomia. Universidade Federal de Pelotas.S/D. Disponível em: <<http://wp.ufpel.edu.br/nutricao/gastronomia/atuacao/>> Acesso em: 05 jun. 2016.