



X SALÃO DE PESQUISA SETREM

SA P S

PESQUISA PROMOVENDO DESENVOLVIMENTO

14ª SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
12ª ACADEMIA ESTADUAL DE TREINAMENTO E PESQUISA DA EDUCAÇÃO BÁSICA
11ª ACADEMIA ESTADUAL DE PESQUISA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
11ª JORNADA DE PESQUISA
9ª FEIRA DE INVENÇÕES E INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS



Número do ISSN: 1981-2892

TREINAMENTO PARA MELHORIAS DO ATENDIMENTO NA PIZZARIA SABOR CASEIRO

Trabalho de: DENIS MAKOSKI (denismakoski@hotmail.com), MAGNOS ANDRE BERGER (BERGERMAGNOSA@JOHNDEERE.COM).
Orientado por: CECILIA SMANEOTO (cissacla12@terra.com.br).
Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM

Resumo

O Treinamento e Desenvolvimento é uma ferramenta importante para agregar valor aos colaboradores de uma empresa, se aplicado corretamente. A presente pesquisa tem como objetivo geral identificar a partir da percepção dos clientes, as necessidades de treinamento e desenvolvimento existentes para seus colaboradores terem um melhor desempenho na Pizzaria Sabor Caseiro. Sustentada em uma abordagem qualitativa e dedutiva, como procedimentos o estudo de caso e a pesquisa descritiva e as técnicas de coleta e análise de dados, bem como a entrevista. A teoria está fundamentada principalmente na conceituação de gestão de pessoas, pelos autores Boudreau e Milkovich (2000), processos de gestão de pessoas e treinamento e desenvolvimento, com Chiavenato (2004). Foi aplicado um questionário com 15 questões que foram respondidas por 36 clientes da pizzaria. Como resultados o estudo demonstrou um nível bom de relacionamento entre os colaboradores da empresa e os clientes, e uma aceitação boa do produto, com sugestões de melhorias. Verificou-se que 63% dos entrevistados avaliaram a entrega como sendo rápida, 47% avaliaram o atendimento da empresa como sendo bom e 36% acharam que é ótimo. No quesito qualidade do produto, verificou-se que 65% dos clientes entrevistados avaliaram como bom, e 32% consideraram os produtos ótimos, mostrando que os funcionários que fabricam as pizzas estão fazendo um bom trabalho. O plano de ação contemplou sugestões de treinamento para o cozinheiro, garçom, entregador e caixa, mostrou que é necessário um investimento nessa formação.

Palavras chaves: Gestão de Pessoas, Informações, Clientes, Treinamento.

Referências

ARAÚJO, Luis César G. Gestão de pessoas: Estratégias e integração organizacional. São Paulo: atlas, 2006.

BOOG, Gustavo G. Manual de treinamento e desenvolvimento: ABTD – Associação brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. – 3ª Ed. São Paulo: MAKRON Books, 1999.

BOOG, Gustavo G. Manual de treinamento e desenvolvimento: um guia de operações. – 3ª Ed. São Paulo: MAKRON Books, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. Editora: Campus, 2ª Ed. Rio de Janeiro, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. – 7 ED – São Paulo: Atlas, 2002.

CUNHA, Ana Maria Campo Alves da; MIRANDA, Luiz César de. Gestão de Pessoas em Restaurantes: Um Enfoque na Motivação e Liderança. Disponível em < <http://www2.anhembi.br/publique/media/miranda.pdf> >. Acesso em 02 out 2011.

DUTRA, Joel Souza; Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas; Editora Atlas; 2002.

JUNG, Carlos Fernando. Metodologia Para Pesquisa e Desenvolvimento. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Técnicas de Pesquisa. – 6 ED - . São Paulo: Atlas, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de Metodologia Científica; Editora: Atlas, 6ª Ed. ; São Paulo, 2007.

MILKOVICH, George T.; BORDREAU, John W. Administração de recursos humanos; São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. Tratado de Metodologia Científica. São Paulo: Pioneira, 1999.

PINHEIRO, José Maurício dos Santos. Da Iniciação Científica ao TCC. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna, 2010.

SEVERINO, Antonio Joaquim. Metodologia do Trabalho Científico. – 22 ED – ao Paulo: Cortez, 2002.

STRUGALE, Jussara Maria Bertencello. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO - O DIFERENCIAL COMPETITIVO. Disponível em < <http://portal.pr.sebrae.com.br/blogs/posts/gestaodepessoas?c=1315> >. Acesso em 02 out 2011.