

**Ensino superior e formação profissional em hotelaria: estudo de caso
do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB**

DOI: 10.2436/20.8070.01.176

Paula Dutra Leão de Menezes

Doutora em Humanidades e Artes (educação), Universidade Nacional de Rosário
(UNR), Argentina.

Docente do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba
(UFPB), Brasil.

E-mail: leaopaula@ccta.ufpb.br

Danylo Raphael Cavalcanti

Graduando em Hotelaria, Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Brasil.

E-mail: danylo-rcavalcanti@hotmail.com

Resumo

O Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba, teve início em 2006, com o intuito de atender à crescente demanda do setor de hospitalidade do país e do estado da Paraíba. A formação e atuação profissional do bacharel em hotelaria é um tema que tem sido pouco aprofundado e, nesse entendimento, é essencial elucidar as questões que relacionam com a formação do bacharel em hotelaria e a sua inserção no mercado de trabalho. A justificativa para o presente estudo é compreender a situação dos egressos no que se refere à empregabilidade e avaliar se a formação recebida atende às necessidades do mercado de trabalho. Nesse sentido, torna-se fundamental investigar se a formação recebida pelos bacharéis em hotelaria está cumprindo seus propósitos na formação desse profissional. Este trabalho analisou a formação profissional do egresso do curso de hotelaria da Universidade Federal da Paraíba e a sua inserção no mercado de trabalho. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, o instrumento de coleta de dados foi questionário aplicado com os 40 egressos do curso de hotelaria da Universidade Federal da Paraíba. De acordo com os dados, 45% dos egressos estão trabalhando na área. O trabalho comprovou que a formação em hotelaria está cumprindo seus propósitos na formação desse profissional e se materializa na competência de gestor. A pesquisa detectou que existe a necessidade de mais prática do cotidiano da hotelaria ao longo do curso, pois a prática é bem mais complexa que a teoria. Em relação a inserção no mercado

de trabalho evidenciou-se que o profissional precisa de mais espaço, que os empresários não compreendem a importância do profissional e que são desvalorizados.

Palavras-chave: Ensino superior. Formação profissional. Hotelaria. Egressos.

1. INTRODUÇÃO

Com a expansão e o desenvolvimento do setor turístico, cresceu também a competitividade das empresas do setor, levando conseqüentemente, a necessidade de pessoas capacitadas profissionalmente para atender melhor ao mercado de trabalho. A hotelaria é uma atividade essencial para o desenvolvimento de um destino, tendo em vista que a hospedagem é uma das bases da cadeia produtiva do turismo, nesse sentido, quem trabalha com hospedagem deve se preocupar com a qualidade dos serviços prestados, ficando atento às necessidades e as possibilidades de melhorar o serviço.

Para tanto, os empresários devem investir tanto na estrutura física dos estabelecimentos quanto no funcionamento e na prestação de serviços, visto que a excelência do serviço, a competitividade e a sobrevivência da empresa, estão relacionadas com esses aspectos. Castelli (2007) enfatiza a importância da qualificação profissional na hoteleira, uma vez que empresas prestadoras de serviços, para serem competitivas e garantirem sua sobrevivência, necessitam do capital humano, considerando que a excelência dos bens e serviços depende da qualidade dos processos e estes da qualidade das pessoas que os executam. Yanes (2014) reforça que o turismo faz parte do setor de serviços, e é necessário o entendimento da fragilidade e particularidades desse setor, já que as ações em hospitalidade são produzidas quase sempre na frente do cliente, tornando-se quase impossível uma segunda chance.

Em virtude do crescimento do setor são abertos cursos de ensino superior em turismo e depois em hotelaria e, segundo Teixeira (2001) a existência da demanda surge como a principal razão para a oferta de cursos de turismo/hotelaria no Brasil, além do potencial turístico da região em que a instituição se localiza, pedido de empresários e crescimento da rede hoteleira.

A formação e atuação profissional do bacharel em hotelaria é um tema que merece ser aprofundado. Nesse entendimento, é essencial elucidar as questões que relacionam com a formação do bacharel em hotelaria e a sua inserção no mercado de trabalho. Nesse sentido, é importante realizar um diagnóstico com o intuito de compreender a situação dos egressos e avaliar a formação recebida pelos bacharéis em hotelaria.

Atualmente, a dúvida e a incerteza da adequação da formação ao mercado de trabalho é um tema recorrente, perante um mercado em constante transformação e instabilidade, que impõe uma ressignificação dos currículos e métodos de ensino. O conceito de educação e formação como garantia de emprego está ultrapassado e a situação de angústia se agrava. A reconstrução da relação entre formação profissional e mercado de trabalho torna-se, portanto, um desafio cada vez mais complexo, numa época em que a formação, apesar de ser um fator favorável e vantajoso no processo de inserção profissional, não é mais determinante.

As qualificações profissionais devem corresponder as competências e habilidades solicitadas pelo mercado de trabalho e requerem que a habilitação, como processo educacional de formação, seja capaz de gerar a empregabilidade desejada pelos egressos. A justificativa para o presente estudo é compreender a situação dos egressos no que se

refere à empregabilidade e avaliar se a formação recebida atende às necessidades do mercado de trabalho. Nesse sentido, torna-se fundamental compreender se a formação recebida pelos bacharéis em hotelaria está cumprindo seus propósitos na formação desse profissional. Este trabalho avaliou a formação profissional do egresso do curso de hotelaria da Universidade Federal da Paraíba e a sua inserção no mercado de trabalho. Nessa perspectiva, os egressos podem fornecer dados sobre a formação profissional e contribuir para a análise do processo de elaboração e implementação das propostas pedagógicas que subsidiam a formação do profissional de hotelaria.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Panorama dos Cursos de Hotelaria no Brasil

No Brasil o ensino superior na área de hospitalidade teve início com os cursos de turismo. Camargo (2002) relata que a Universidade Anhembi Morumbi, pioneira na área, abriu sua primeira turma em 1971. À época, mal se delineava, no cenário econômico-empresarial, a força do setor do turismo, cuja pujança crescente estimulou a abertura de cursos (hoje já são mais de quatrocentos cursos em nível de bacharelado) em todo o país. Pouco a pouco, dentro do turismo brasileiro, um subsetor passou a ganhar visibilidade e luz própria, a "indústria hoteleira", pressionando no sentido de um desdobramento dos estudos na área. Esse desdobramento, de início restrito aos cursos técnicos, avançou no ensino superior, sob a forma de cursos de Hotelaria (em nível de Tecnólogo) e habilitações de Hotelaria em cursos de Administração. Daí ao desdobramento efetivo foi um passo. Os cursos de Turismo mal tinham atingido sua maioridade e já surgia o curso de Bacharelado em Hotelaria.

Em relação à educação superior em hotelaria no país, Lima, Gastal e Santos (2012) esclarecem que o primeiro curso de Hotelaria foi criado em 1978, por meio da iniciativa da Secretaria do Turismo do Rio Grande do Sul, que fez com que o governo do Estado criasse a primeira Escola Superior de Hotelaria. Dessa forma Geraldo Castelli funcionário do órgão do estado, foi o então responsável pela elaboração do projeto e pela implementação do curso. Os mesmos autores afirmam que o curso foi confiado à administração da Universidade de Caxias do Sul.

O professor Geraldo Castelli foi o diretor por quase 10 anos desta faculdade, quando então ousou e criou o Centro de Estudos Turísticos e Hoteleiros, em 1987, oferecendo o curso de Administração Hoteleira. Homem de visão, apaixonado pelo tema da hospitalidade e seguro de que a qualificação de recursos humanos na área era premissa básica para o desenvolvimento dos empreendimentos hoteleiros, mais uma vez empreendeu e criou no ano de 2000 a Castelli Escola Superior de Hotelaria, uma Instituição de Ensino Superior. Credenciada junto ao Ministério da Educação-MEC, oferta cursos de pós-graduação e graduação, este reconhecido com nota máxima pelo MEC por três vezes consecutivas (ESH Castelli, 2019).

Desde 1987 a IES, então chamada CETH – Centro de Estudos Turísticos e Hoteleiros, já ofertava o Curso de Administração Hoteleira. São mais de 25 anos de uma trajetória de pioneirismo, inovação, competência e excelência na formação de recursos humanos para a área da hospitalidade (ESH Castelli, 2019).

De acordo com dados da Sinopse Estatística do ensino Superior/INEP/MEC (1995; 2000) no ano de 1995 existia 5 cursos superiores de hotelaria no país, sendo 1 em universidade federal e 4 em privadas e, no ano 2000 havia 11 cursos de Administração

Hoteleira, sendo 2 em instituições federais, 7 em privadas e 2 em comunitárias/filantrópicas.

Ao longo dos anos 2000, evidencia-se no Brasil o aumento da oferta de cursos superiores tanto de turismo quanto de hotelaria. O INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, realiza todos os anos o censo da educação superior apresentando dados referente aos cursos superiores de Graduação Bacharelado e Tecnólogo de todas as áreas e de todo o país. Dessa forma, pode-se traçar o panorama dos cursos de Bacharelado em Hotelaria. Constatou-se uma queda nos números de cursos ofertados no país, tanto em instituições públicas quanto em privadas.

Quadro 1: Número de Cursos de Bacharelado em Hotelaria IES Públicas e Privadas

| Curso de Bacharelado em Hotelaria | IES Públicas | | | | IES Privadas | Total de Cursos (Públicas + Privadas) |
|-----------------------------------|--------------|----------|-----------|-------|--------------|---------------------------------------|
| | Federal | Estadual | Municipal | Total | | |
| Ano 2005 | 5 | 1 | - | 6 | 58 | 64 |
| Ano 2010 | 7 | 1 | - | 8 | 33 | 41 |
| Ano 2015 | 5 | 1 | - | 6 | 16 | 22 |
| Ano 2017 | 5 | 1 | - | 6 | 13 | 19 |

Fonte: Sinopse Estatística do ensino Superior/INEP/MEC. Elaborado pelos pesquisadores.

Com a diminuição do número de cursos no país, conseqüentemente houve queda nas matrículas e nos concluintes do curso.

Quadro 2: Número de Cursos de Bacharelado em Hotelaria, Matrículas e Concluintes

| Curso de Bacharelado em Hotelaria | Número de Cursos | Matrículas | Concluintes |
|-----------------------------------|------------------|------------|-------------|
| Ano 2005 | 64 | 6994 | 1700 |
| Ano 2010 | 41 | 4013 | 734 |
| Ano 2015 | 22 | 1835 | 240 |
| Ano 2017 | 19 | 1502 | 196 |

Fonte: Sinopse Estatística do ensino Superior/INEP/MEC. Elaborado pelos pesquisadores.

Em relação aos cursos superiores tecnólogos em hotelaria, observa-se um aumento significativo na oferta desses cursos pelas universidades federais que aumentaram de dois cursos em 2008, para nove cursos em 2017. Contudo, no que se refere às instituições privadas constata-se a diminuição nos últimos anos.

Quadro 3: Número de Cursos de Tecnólogo em Hotelaria IES Públicas e Privadas

| Curso de Tecnólogo em Hotelaria | IES Públicas | | | | IES Privadas | Total de Cursos (Públicas + Privadas) |
|---------------------------------|--------------|----------|-----------|-------|--------------|---------------------------------------|
| | Federal | Estadual | Municipal | Total | | |
| Ano 2008 | 2 | - | - | 2 | - | 2 |
| Ano 2010 | 2 | - | - | 2 | 23 | 25 |
| Ano 2015 | 9 | 1 | - | 10 | 28 | 38 |
| Ano 2017 | 9 | 2 | - | 11 | 18 | 29 |

Fonte: Sinopse Estatística do ensino Superior/INEP/MEC. Elaborado pelos pesquisadores.

Em virtude do crescimento na oferta de cursos tecnólogos no país, há o aumento do número de matrículas e concluintes do curso, que pode ser justificado em decorrência dos cursos tecnólogos serem cursos superiores com menor tempo de duração e proporcionarem uma maior prática ao longo da formação.

Quadro 4: Número de Cursos Tecnólogo em Hotelaria, Matrículas e Concluintes

| Curso de Tecnólogo em Hotelaria | Número de Cursos | Matrículas | Concluintes |
|---------------------------------|------------------|------------|-------------|
| Ano 2008 | 2 | 311 | 73 |
| Ano 2010 | 25 | 1931 | 578 |
| Ano 2015 | 38 | 1964 | 473 |
| Ano 2017 | 29 | 2655 | 458 |

Fonte: Sinopse Estatística do ensino Superior/INEP/MEC. Elaborado pelos pesquisadores.

Em relação especificamente aos cursos de Bacharelado em Hotelaria ativos atualmente nas universidades federais comprova-se que a maioria encontra-se na região nordeste, que possui a atividade turística como um setor econômico com desempenho significativo.

Quadro 5: Cursos de Bacharelado em Hotelaria em Universidades Federais por Estado

| Curso de Bacharelado em Hotelaria | Universidade | Estado | Ano de Criação |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|----------------|
| | UFPB | Paraíba | 2006 |
| | UFPE | Pernambuco | 1996 |
| | UFMA | Maranhão | 1987 |
| | FURG | Rio Grande do Sul | 2013 |
| | UFRRJ | Rio de Janeiro | 2010 |

Fonte: Sinopse Estatística do ensino Superior/INEP/MEC. Elaborado pelos pesquisadores.

2.2. Ensino superior e formação profissional em hotelaria

A formação profissional no ensino superior ocorre ao longo de uma construção acadêmica baseada nas normas estabelecidas pela legislação educacional brasileira e, sobretudo, nos currículos que estão definidos nos Projetos Pedagógicos dos Cursos de hotelaria.

A Lei de Diretrizes e bases (1996) que art. 53, inciso II determina que as Instituições de Ensino Superior (IES) devem fixar os currículos dos seus cursos e programas, com o foco nas diretrizes curriculares nacionais (DCNs), que são normas que orientam o planejamento curricular.

O currículo é o trajeto que percorre o estudante ao longo da sua formação no ensino superior e que se materializa na formação recebida pelo egresso. Bustelo, Fernandez e Tomás (2010) mencionam que o currículo do Curso Superior na área de turismo e hotelaria deve colocar como uma das prioridades, o incentivo de habilidades instrumentais como ferramentas para solucionar problemas através da tomada de algumas decisões consideradas importantes. Menezes (2019) explica que os currículos específicos nos cursos de graduação são responsáveis tanto pela formação humana como também profissional de um sujeito e, através destes currículos, que se define qual profissional será formado.

Os currículos estão associados aos processos sociais e econômicos que ocorrem na sociedade. Vários paradigmas foram desenvolvidos que explicam o que é, como é estruturar e executar o currículo. Segundo Gagné e Briggs (1987) currículo é formado por um grupo de matérias ou áreas que constituem um plano de estudos, ou seja, uma série de unidades de conteúdo.

Burneo e Flor (2014) elucidam que o currículo deve responder às necessidades educacionais de uma comunidade, o desenho de um currículo requer uma intervenção social real que pensa, organiza e propõe uma construção coerente e pertinente com aspectos socioeconômicos, políticos e ambientais de um país, da instituição e daqueles que constituem. Tanto o desenho curricular quanto a execução precisam ser avaliados; a avaliação é um elemento que focaliza e orienta os elementos do currículo, portanto a avaliação é parte essencial do processo curricular.

Em relação aos currículos no ensino superior no Brasil, cada curso dispõe de seu projeto pedagógico tendo em vista as especificidades da respectiva área de atuação. O PPC de graduação expressa os principais parâmetros para a ação educativa e devem conter os meios para atingir os objetivos formativos e o perfil profissional do egresso. Para tanto, as DCNs estabelecem que devem ser fixados nos PPCs dos cursos de graduação as competências, habilidades e atitudes que os egressos devem adquirir ao longo do curso.

Em hotelaria, Correia, Salgado e Costa (2017) analisam que constitui uma questão importante o desenvolvimento de um conjunto de competências que aumentem a empregabilidade dos estudantes, para posteriormente construir a sua carreira através da educação, da aprendizagem contínua e da experiência profissional ao longo da sua carreira.

No que se refere as competências, registra-se que não existe um consenso e muitos são os debates sobretudo na área da educação. Sacristán *et al.* (2011) discorrem sobre a falta de acordos no que se refere a educar por competências e afirma que existiriam três grupos distintos de opiniões: O daqueles que acham que esse sistema nos conduziria a uma sociedade de indivíduos eficientes e competitivos, necessários nesta realidade global; o daqueles que acham que desde esta ótica a educação se transformaria num

adestramento que deixaria de lado os grandes objetivos humanos da mesma e um terceiro grupo, daqueles que consideram a possibilidade de reestruturar os sistemas educacionais desde dentro, superando conteúdos antigos e criando uma sociedade não apenas eficiente, senão também justa democrática e inclusiva.

Nesse aspecto, a introdução das competências no sistema educacional brasileiro, principalmente, no ensino superior desponta em uma adequação para promover a competitividade e melhorar a inserção dos profissionais no mercado de trabalho. Outras questões inerentes às competências e habilidades no ensino superior também são levantadas, entretanto, não serão objeto de debate nesse estudo.

3. METODOLOGIA

O presente estudo de caso foi realizado com egressos do curso de bacharelado em hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Sobre o estudo de caso Yin (2015) explica que a essência de um estudo de caso está no fato de ser uma estratégia para pesquisa empírica empregada para a investigação de um fenômeno contemporâneo, em seu contexto real.

A pesquisa foi desenvolvida no Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB, teve início no segundo período do ano letivo de 2006, com o intuito de atender a esta crescente demanda do setor de hospitalidade do país e do estado da Paraíba, por profissionais qualificados e com formação superior específica na área de Hotelaria. O curso de hotelaria da UFPB formou a primeira turma em 2010.1 e, são 192 egressos do referido curso (SIGAA/UFPB, 2018).

Trata-se de um estudo de caso descritivo uma vez que possibilita ao investigador, compreender um contexto real, no caso analisar se a formação recebida pelos bacharéis em hotelaria está cumprindo seus propósitos na formação desse profissional.

Para tanto utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário com questões fechadas e abertas aplicado com os egressos do curso de hotelaria da Universidade Federal da Paraíba. Lakatos e Marconi (2010) definem questionário como sendo um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Dentre as vantagens do questionário é permitir que o sujeito participante da pesquisa responda no momento em que entenderem mais conveniente. O questionário foi composto por questões sobre a graduação de bacharelado em Hotelaria e como avaliam o ensino recebido. A amostra foi determinada por acessibilidade, sendo que 40 egressos responderam ao questionário. Registra-se que para a coleta de dados, foram realizados contatos individuais por e-mail e em redes sociais de modo privado com todo o universo que compõem os egressos.

Os egressos que participaram da pesquisa concluíram o curso com o PPC de 2006 e em 2018 foi implantado um novo PPC no curso de hotelaria e, na análise dos dados quando indispensável será realizada referência aos dois PPCs.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na primeira parte da análise apresenta-se o diagnóstico sobre a situação dos egressos no mercado de trabalho. E, na segunda etapa, a avaliação dos egressos sobre o currículo e a formação profissional em hotelaria.

4.1. Diagnóstico

A maior parte dos egressos que participaram da pesquisa, 60% concluíram o curso entre 5 a 8 anos. Constatou-se que 62,5% (n=25) dos egressos trabalharam na área, sendo que os setores de Reservas com 56%, Governança 20% e Recepção 16% são os que mais absorvem os bacharéis em hotelaria. Registra-se também que no que se refere à outros setores foram apontados algumas funções importantes da área como: Gerência 12%, Auditor noturno 12%, Alimentos & bebidas 12%. Destaca-se que os egressos registram já terem trabalhado em mais de um setor, nesse aspecto, sendo o percentual das respostas superior a 100%. Atualmente, entretanto, 55% não encontram-se trabalhando com hotelaria.

Os 45% (n=18) que estão trabalhando na área atuam nos setores de: Governança 18%, Academia/docência 18%, Hotelaria hospitalar 12%, Reservas 11%, Recepção 11% e Gerência geral, gerência de A & B, Eventos, Consultoria, Supervisão 6% cada.

Em relação ao tempo de permanência no mercado dos que atualmente estão trabalhando verificou-se que 29,5% estão trabalhando há 4 anos ou mais, 23,5% há 3 anos e 47% entre 1 e 2 anos.

Em relação à empregabilidade, é essencial ressaltar alguns fatores que incidem como a dificuldade em ingressar no mercado de trabalho em decorrência da falta de experiência e, depois, em permanecer atuando ao longo dos anos, uma vez que o profissional deve permanecer em constante aprimoramento em razão da concorrência e das competências e habilidades exigidas, competências técnicas (*hardskills*), como também, competências relacionadas à personalidade e ao comportamento profissional (*softskills*).

4.2. Currículo e formação profissional em hotelaria

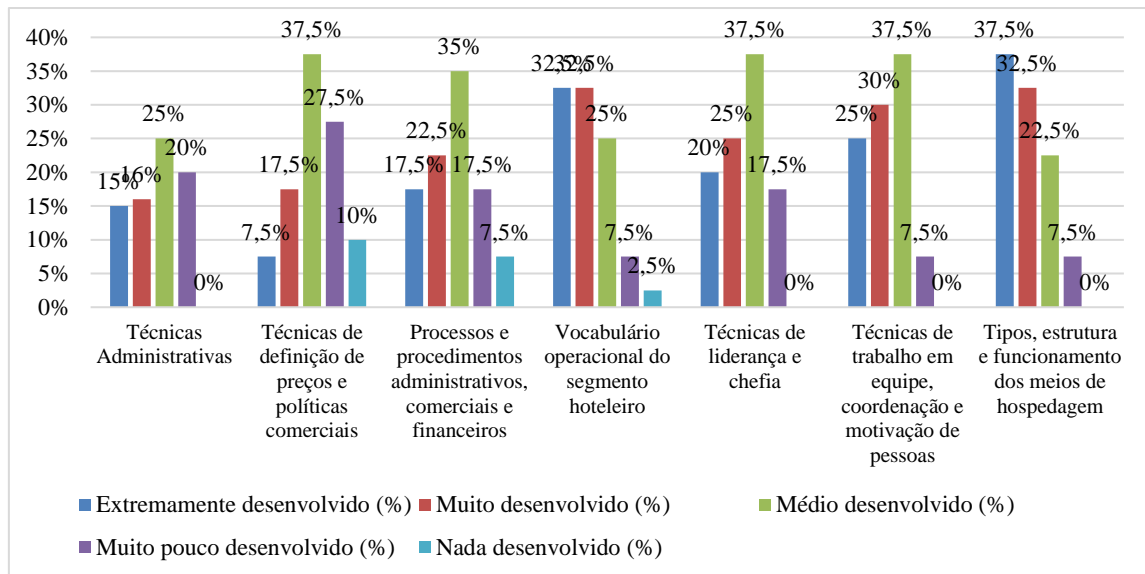
No que se refere ao currículo em hotelaria foram analisados as disciplinas que colaboram na formação e no domínio de conhecimentos e experiências no cotidiano profissional, os conhecimentos e as habilidades desenvolvidas ao longo do curso, a relação entre a formação profissional e a prática profissional, as competências do bacharel em hotelaria e como os egressos avaliam a formação recebida.

4.2.1. Disciplinas que colaboram na formação e domínio de conhecimentos e experiências no cotidiano profissional

O estudo constatou que as disciplinas consideradas como extremamente importante são Estágio supervisionado 87,5%, Inglês 75%, Teoria e prática em hotelaria 70%, Controle de Qualidade dos serviços de hotelaria 67,5%, Administração de recursos humanos 65%. E muito importante foram, Introdução à administração 52%, Introdução as Atividades Turísticas e Hoteleiras 45%, Administração financeira e controladoria 35%, Alimentos & bebidas 30%, Ética profissional 30% e as disciplinas Planejamento e manutenção de hotéis, Administração de vendas em hotelaria, Estratégia empresarial com 25% cada. Os dados demonstram que além da prática através do estágio supervisionado, as disciplinas elencadas pelos egressos são as que propiciam conhecimentos sobre técnicas e prática em hotelaria, como a disciplina de teoria e prática que aborda o setor de hospedagem (reservas, recepção, governança) e as voltadas para a gestão hoteleira.

O estágio é considerado como fundamental, sobretudo, por permitir ao estudante consolidar as aprendizagens das aulas e conhecer o funcionamento do trabalho em um meio de hospedagem. Correia, Salgado e Costa (2017) esclarecem que o estágio é uma experiência para o estudante ganhar maturidade pessoal e profissional, para além de verificar se é a área de estudo e de trabalho para o seu futuro profissional. Permite-lhe ainda conhecer novas pessoas e desenvolver, para além de outras competências, as relacionadas com o relacionamento interpessoal e as de comunicação.

Gráfico 1: Disciplinas que colaboram na formação e domínio de conhecimentos e experiências no cotidiano profissional

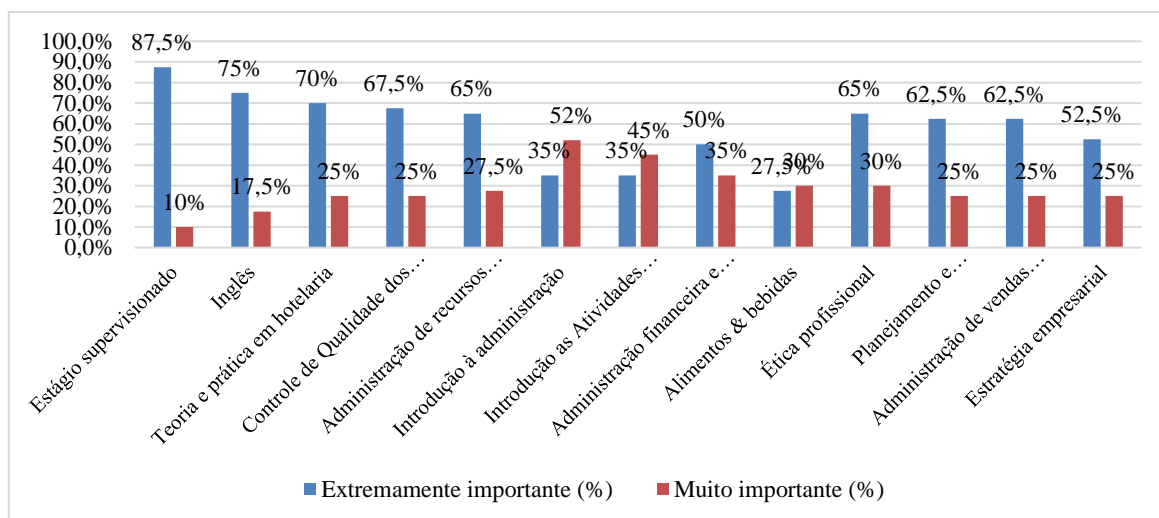


Fonte: Elaboração própria, 2019.

4.2.2. Conhecimentos desenvolvidos ao longo do curso

Questionados sobre os conhecimentos desenvolvidos ao longo do curso, os egressos afirmaram que foram extremamente e muito desenvolvidos os conhecimentos sobre tipos, estrutura e funcionamento dos meios de hospedagem, vocabulário operacional do segmento hoteleiro, técnicas de trabalho em equipe, coordenação e motivação de pessoas. Por sua vez, destaca-se que as técnicas de definição de preços e políticas comerciais e de processos e procedimentos administrativos, comerciais e financeiros foram assinaladas como média ou pouco desenvolvidos.

Esse aspecto merece especial atenção, tendo em vista que a parte comercial é responsável por atrair negócios, Julio Neto (2016) explica que deve ser realizado um planejamento anual, que as ações de vendas devem ser muito bem planejadas, e a amplitude abrangência da equipe de vendas deve ser muito bem analisada, o pessoal comercial trabalha com muitas ferramentas de vendas, como ações nas agências e operadoras, ações no próprio hotel e em *sites*, parcerias com OTAs, RM, gerenciamento de *allotments* e de bloqueios e muitas outras.

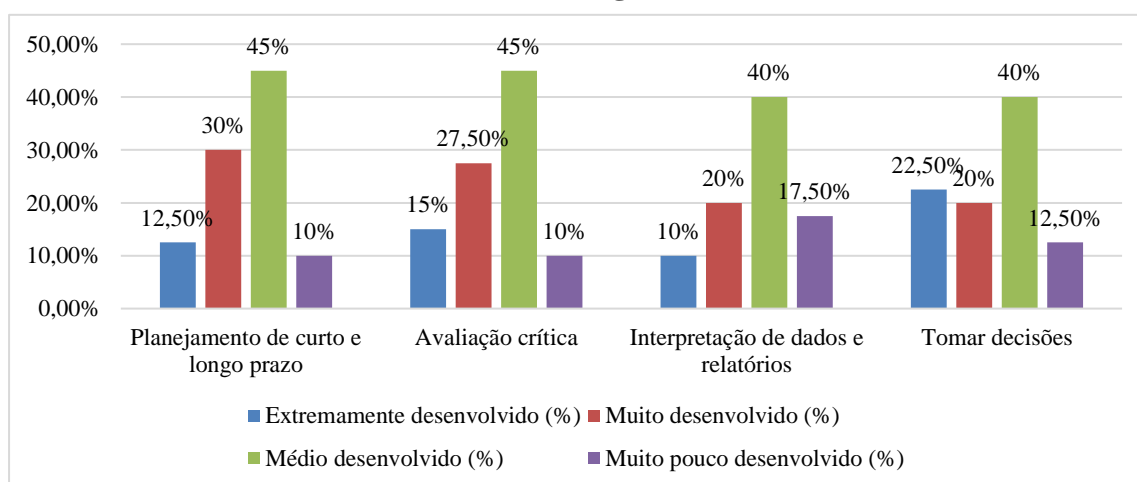
Gráfico 2: Conhecimentos desenvolvidos ao longo do curso

Fonte: Elaboração própria, 2019.

4.2.3. Habilidades desenvolvidas ao longo do curso

O bacharel em hotelaria deve atuar como gestor, assessor, empreendedor e consultor, nesse sentido, a norma técnica da ABNT NBR 15044 Gerente de meios de hospedagem (2004) estabelece as competências, habilidades e atitudes para esse profissional. Leme (2009) explica que a habilidade é o saber fazer, é tudo o que utiliza os conhecimentos no dia-a-dia, é a competência técnica.

Em relação as habilidades, os egressos revelaram que as mais desenvolvidas foram planejamento de curto e longo prazo e avaliação crítica. De acordo com os PPCs (2006;2018) do curso de hotelaria da instituição o planejamento é um requisito fundamental na formação do egresso tendo em vista que este deverá atuar no planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras.

Gráfico 3: Habilidades desenvolvidas ao longo do curso

Fonte: Elaboração própria, 2019.

4.2.4. Relação entre currículo e prática profissional

O currículo do curso e a prática profissional, foi bem avaliado, todavia, no que se refere à parte prática houve muita crítica por parte dos egressos.

Quadro 6: Avaliação entre a formação profissional e a prática profissional

| Positiva | Negativa |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - É possível aplicar muito bem o conteúdo teórico em meu cotidiano profissional. Muitas vezes me vejo em situações que só as disciplinas do curso permitem que eu solucione. - A teoria e prática do curso preparam o profissional para atuação em várias áreas q envolvam gestão. - Relativamente suficiente. - Muito boa e também super importante. - Relacionamento de forma positiva, pois é importante essa conciliação. - A formação profissional me deu toda a base e estrutura para a minha prática profissional. - A formação direciona a prática profissional. - Ambos são extremamente importantes pra efetivar realmente o que foi descrito no operacional. | <ul style="list-style-type: none"> - O curso de hotelaria deveria ter mais prática pois é uma área muito vasta, infelizmente quando um estagiário entra na hotelaria há um choque com a realidade que é o mercado, a rotina e a demanda. - Bem difícil, porque falta muita parte prática no curso, infelizmente. - Deveria- se haver mais conteúdos específicos da área, muitas vezes nem tudo que foi aprendido em sala de aula funciona na prática. - Insuficiente para a concretização dos objetivos proposto. - Como atuei na área de recepção, senti dificuldade de trabalhar com a parte dos sistemas de recepção, não visto durante o curso. - Deveria ter mais prática. - Acho que deveria ser ter mais prática, vivenciamos a rotina da nossa profissão e incluir um sistema de reservas para ajudar na nossa formação. - Falta mais treinamento na pratica. |

Fonte: Elaboração própria, 2019.

Registra-se que em relação à disciplina teoria e prática que foi considerada extremamente para o cotidiano, os egressos apontaram para a lacuna deixada em virtude do curso não ter um *software* de gerenciamento hoteleiro para aprender como se realizam os processos em sistema hoteleiro.

Em relação à teoria e prática, Pimenta (2009) analisa que apesar do predomínio do discurso a favor da unidade entre a teoria e a prática na formação do profissional, o que se tem visto nas produções científicas do campo educacional é a falta de uma articulação entre elas.

4.2.5. Competências do bacharel em hotelaria

Rabaglio (2008) explica que competências na linguagem organizacional são um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas para cada cargo que o indivíduo precisa ter para desempenhar a função que lhe é atribuída com qualidade. Observa-se que a competência de gestão está claramente definida como a que deve ser desenvolvida no decorrer do curso sendo inclusive citado pelos egressos alguns setores que estes podem atuar como de governança, hospitalidade e A&B.

Em relação às competências, os PPCs do curso (2006;2018) estabelecem que o egresso deverá atuar no planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras; adotar, com eficácia, modelos inovadores de gestão; integrar-se no grupo

hoteleiro e da unidade que gerencia, contribuindo para a ação de equipes interdisciplinares e interagir criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais, bem como resolver situações com flexibilidade e adaptabilidade diante de problemas e desafios organizacionais; comunicar-se em idiomas estrangeiros, principalmente na língua inglesa, francesa e na espanhola.

Quadro 7: Competências desenvolvidas ao longo do curso

| Competência | Frequência | Percentual |
|---------------------------|------------|------------|
| Gestão | 31 | 77,5% |
| Pro atividade | 17 | 42,5% |
| Comunicação | 7 | 17,5% |
| Administrar Governança | 7 | 17,5% |
| Administrar Hospitalidade | 7 | 17,5% |
| Administrar A & B | 8 | 20% |
| Relação Interpessoal | 16 | 40% |

Fonte: Elaboração própria, 2019.

4.2.6. Inserção no mercado de trabalho

Ao analisar os dados sobre a inserção do bacharel em hotelaria no mercado de trabalho, os relatos demonstraram falta de compreensão do mercado de João Pessoa, a concorrência com profissionais de outra formação e a desvalorização profissional.

De acordo com os excertos retirados do questionário aplicado para a presente pesquisa (quadro 8), observa-se que todos os egressos enfatizam a falta de valorização do profissional formado em hotelaria frente ao mercado de trabalho. Com base nisso, pode-se inferir que tais profissionais sentem dificuldade de inserção nas empresas locais, pois boa parte destas são de administração familiar, isto é, os cargos gerenciais são preenchidos, em grande parte, por indivíduos que circunscrevem o núcleo familiar do proprietário.

Outro ponto relevante a ser destacado diz respeito aos processos que cada recém formado enfrenta, pois ao concluir o curso de bacharelado em hotelaria o indivíduo, ainda principiante no mercado de trabalho, se depara com a realidade empresarial, não possuindo ainda experiência mercadológica suficiente para gerir uma empresa hoteleira em pleno funcionamento, ou seja, falta-lhes a prática. Diante desta lacuna, muitos empreendimentos hoteleiros oportunizam os cargos mais operacionais aos recém-formados. É neste ponto que todos aqueles que buscam se inserir no mercado hoteleiro, com ou sem a formação em hotelaria, são nivelados nos cargos mais técnicos. É exatamente neste momento que se confirma uma das falas de um egresso, o qual relatou “O bacharel em hotelaria ainda precisa de um maior espaço no mercado de trabalho porque muitos dos cargos que devem ser ocupados por nós, hoteleiros, estão pessoas formadas em outras áreas”.

No tocante a não inserção dos formados no mercado de trabalho, constatou-se em um dos comentários que o profissional formado em hotelaria, ainda sofre uma estigmatização quanto as funções que são desempenhadas o que leva muitos bacharéis em hotelaria a optarem em seguir outras áreas e abandonarem a sua profissão. Além disso, vale ressaltar também que a desvalorização de tais profissionais incide diretamente nos aspectos salariais que não são muito atrativos.

Por último, em relação à concorrência, Gondim (2002) em estudo sobre o perfil profissional e o mercado de trabalho com alunos de 26 cursos, detectou uma indefinição do papel profissional em relação ao perfil que parece estar relacionada com a fragilização dos limites de atuação profissional entre áreas afins. Segundo a autora esta parece ser a situação das áreas científicas e profissionais que mantêm zonas de intersecção, como é o caso, por exemplo, das Ciências Sociais e Humanas. Nesse aspecto, nessas áreas não há clara definição do perfil profissional exigido no mercado de trabalho, diferentemente das áreas de domínio técnico definido, por sua vez, demarcam mais nitidamente suas atuações e não põem em dúvida, por exemplo, a diferença entre um médico e um engenheiro.

Quadro 8: Inserção do bacharel em hotelaria no mercado de trabalho

31

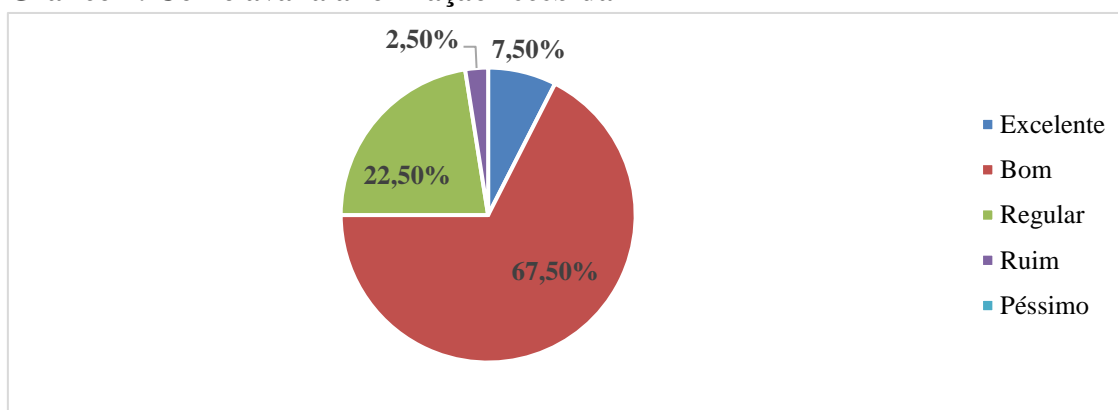
| Falta de compreensão sobre o papel do profissional hoteleiro e concorrência |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - O bacharel em hotelaria ainda precisa de um maior espaço no mercado de trabalho porque muitos dos cargos que devem ser ocupados por nós, hoteleiros, estão pessoas formadas em outras áreas. - O bacharel conclui o curso preparado para desempenhar atividades voltadas a administração hoteleira. O mercado, por sua vez, não compreende a importância do profissional e o contrata na área operacional. Cabe ao profissional obter destaque e mostrar tamanha importância dos conhecimentos na área, para ser inserido de maneira ideal neste mercado. - O campo profissional é bem diversificado mas, infelizmente a contratação dos profissionais na área não tem sido muito acessível. - Infelizmente o mercado não reconhece o profissional, estereotipando em muitos casos, como um profissional para área da recepção. Esse fato dificulta a inclusão dos mesmos em outras áreas, ou cargos de liderança. - Pelo que observei ao longo desses 3 anos que terminei, o bacharel em hotelaria tem sofrido sim para se inserir no mercado, são ofertadas poucas vagas no nosso estado e em alguns casos essas vagas são preenchidas por profissionais de outras área, levando a maioria dos graduados em hotelaria a não exercer a profissão. |
| Falta de valorização |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ainda somos muito subvalorizado, temos que melhorar bastante para que sejamos considerados profissionais essenciais em um hotel, além disso nossa base salarial, que não existe, precisa passar por melhorias e o desenvolvimento e engajamento de mais profissionais a fim de buscar melhorias consideradas em nosso mercado de trabalho. - Ainda pouco valorizado. - Desvalorizado. - A inserção no mercado de trabalho é difícil e é pouco valorizado. - O Bacharel em Hotelaria é pouco valorizado no mercado de trabalho. |

Fonte: Elaboração própria, 2019.

4.2.7. Avaliação da formação recebida

Ao abordar como o egresso avalia a formação recebida no curso, 67,5% expressaram que bom e 7,5% como excelente. E reforçaram que mais prática no decorrer do curso, bem como estágios, e a aproximação com o mercado de trabalho podem contribuir para uma melhor formação do bacharel em hotelaria.

Gráfico 4: Como avalia a formação recebida



Fonte: Elaboração própria, 2019.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo de caso sobre a formação e atuação profissional do bacharel em hotelaria possibilitou compreender a situação dos egressos no que se refere à empregabilidade e avaliar se a formação recebida atende às necessidades do mercado de trabalho.

Em relação à inserção do bacharel em hotelaria no mercado de trabalho diagnosticou-se que 45% dos egressos que participaram da pesquisa estão trabalhando na área e atuam principalmente nos setores de: Governança, Hotelaria hospitalar, Reservas, Recepção. Destaca-se que 18% adotaram a carreira acadêmica.

A pesquisa revelou que os egressos avaliaram que a formação recebida no curso foi boa, contudo, sobre a inserção no mercado de trabalho, os graduados enfatizaram a falta compreensão e a desvalorização sobre o papel do profissional do bacharel em hotelaria pelos empresários, bem como, a concorrência com profissionais de outras áreas que são contratados para trabalhar na hotelaria.

Nesse sentido, é importante considerar que uma carreira profissional é construída ao longo de uma vida laboral iniciada no ensino superior, entretanto, essa formação é o princípio, sendo imprescindível constantes aperfeiçoamentos, capacitações e qualificações para adquirir novos conhecimentos visando a adaptar a um mundo em constante transformações. Destaca-se que a concorrência entre profissionais provenientes de outros cursos, sobretudo da própria área de ciências sociais e aplicadas é uma realidade, de modo que o profissional precisa estar ciente e atento as possibilidades de gestão da sua vida profissional. O panorama e a realidade do mercado hoteleiro da cidade de João Pessoa é constituído por meios de hospedagem a maioria independentes e com administração familiar, o que pode corroborar para falta de compreensão apontada pelos egressos no mercado de trabalho da cidade.

O trabalho comprovou que a formação em hotelaria, recebida ao longo do curso, está cumprindo seus propósitos na formação desse profissional e se materializa na competência de gestor e encontra-se em consonância com o PPC do curso (2006; 2018) no que se refere ao objetivo do curso, o perfil profissional e às competências (conhecimentos, habilidades e atitudes). Entretanto, ao relacionarem o currículo e a prática profissional argumentaram que existem algumas lacunas na obtenção de conhecimentos práticos que colaboram para o cotidiano de trabalho. Nesse aspecto, como em 2018 foi implantado um novo PPC para o curso com alterações no currículo, sobretudo

nas disciplinas e cargas horárias, sugere-se que após a conclusão de turmas no PPC vigente seja realizado pesquisas para verificar se essas demandas estão sendo atendidas.

É fundamental registrar que ainda permanece a necessidade de aproximação da academia com o mercado de trabalho visando a diminuir o *gap* entre a formação desse profissional, mas sobretudo, na valorização do bacharel em hotelaria enquanto profissional.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos egressos do Curso de Hotelaria que participaram da pesquisa, ao Departamento de Turismo e Hotelaria da UFPB e à PROPESQ uma vez que o artigo faz parte do projeto Formação profissional em hotelaria: diagnóstico, avaliação e tendências, PIBIC-UFPB-CNPQ 2018-2019.

REFERÊNCIAS

ABNT. **Turismo - Gerente de meios de hospedagem - Competência de pessoal.** 2004.

BURNEO, P. C.; FLOR, M. C. R. **El Desarrollo curricular de la escuela de hotelería y turismo de la pontificia universidad católica del Ecuador. Breve diagnóstico y propuestas de mejoramiento.** Libro de actas VI Congreso Latinoamericano de Investigación Turística. 1ª ed. EDUCO – Facultad de Turismo - Universidad Nacional del Comahue. Neuquén. 2014.

BUSTELO, F. E.; FERNANDEZ, C. D; TOMAS, F. J. Q. Higher education of tourism in Spain and its adaptation to the European higher education area. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro , v. 44, n. 5, p. 1191-1223, set./out. 2010. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7160> . Acesso em: 03 mar. 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Lei Nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996** – Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB. 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf> . Acesso em: 06 mai. 2019.

CAMARGO, L. O. de L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: **Revista Turismo em Análise.** 2002. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/download/63576/66341/> Acesso em: 22 fev. 2019

CASTELLI, G. **Administração hoteleira.** Caxias do Sul: EDUCS, 2007.

CORREIA, L. M.M.; SALGADO, M. A. B.; COSTA, C.M.M. da. Ensino superior em hotelaria: Estágio curricular em licenciatura. **Revista Turismo & Desenvolvimento.** n..27/28, 2017. pp.1785 – 1795.

ESH CASTELLI. **História do curso.** Disponível em: <https://www.castelli.edu.br/castelli-esh> Acesso em: 25 jul. 2019.

GAGNÉ, R. M. e BRIGGS, L. **La planificación en enseñanza:** sus principios. México: Trillas, 1987.

GONDIM, S. M. G. Perfil profissional e mercado de trabalho: relação com formação acadêmica pela perspectiva de estudantes universitários. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 7, n. 2, p. 299-309, July 2002 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2002000200011&lng=en&nrm=iso Acesso em: 11 Maio 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. **Sinopse estatística da educação superior 1995**. Disponível em: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior> Acesso em: 25 out.2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. **Sinopse estatística da educação superior 2000**. Disponível em: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior> Acesso em: 25 out.2019.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. **Sinopse estatística da educação superior 2017**. Disponível em: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior> Acesso em: 25 out. 2019.

JULIO NETO, O. **A hotelaria na visão de um gerente geral**. 1ª Ed. Editora: Cia do ebook. LEME, R. **Aplicação prática de gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 7ª Ed. São Paulo: Atlas,2010.

LIMA, Francielle; GASTAL, Susana Araújo de; SANTOS, Marcia Maria Cappellano dos. **Ensino em Turismo e Hotelaria: a presença da Universidade de Caxias do Sul**. 2012.

MENEZES, P.D. L. de. Ensino superior em turismo no Brasil: currículo, formação e prática profissional. In: **Cultura, natureza e saberes na dinâmica territorial do Turismo**. PORTUGUEZ, A. P., LANZARINI, ROSSELVELT, J. S. (org). Ituiutaba: Barlavento, 2019. pp. 357-386.

PIMENTA, S. G. Formação de professores: identidade e saberes da docência. In: PIMENTA, S. G. (Org.). **Saberes pedagógicos e atividade docente**. São Paulo: Cortez, 2009.

RABAGLIO, Maria Odete. **Gestão por competência: ferramentas para atração e captação de talentos humanos / Maria Odete Rabaglio**. – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

SACRISTÁN, J. G.; PÉREZ GÓMEZ, A. I.; RODRÍGUEZ, J. B. M.; SANTOMÉ, J. T; RASCO, F. A.; MÉNDEZ, J. M. **Educar por Competências – O que há de novo?** Porto Alegre: Artmed, 2011.

TEIXEIRA, R. M. Ensino Superior em Turismo e Hotelaria no Brasil: Um Estudo Exploratório. In: **Turismo em Análise**, volume 12 (2) páginas 07-31. São Paulo: ECA-USP, 2001. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63539> Acesso em: 02 fev. 2020.

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI. Guia de Curso – Graduação em hotelaria. Disponível em: <https://portal.anhembi.br/graduacao/cursos/turismo/#sobre> Acesso em: 11 fev. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Curso de Graduação em Hotelaria**. RESOLUÇÃO N° 67/2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Curso de Graduação em Hotelaria**. RESOLUÇÃO N° 12/2018.
YANES, A. F. **Meios de hospedagem**. 1ª Ed. São Paulo: Érica, 2014.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5ª Ed. Porto alegre: Bookman, 2015.

Higher education and professional training in hospitality: case study of the Bachelor's Degree in Hospitality at UFPB

Abstract

The Bachelor's Degree in Hospitality at Federal University of Paraíba started in 2006, in order to meet the growing demand of the hospitality sector in the country and the state of Paraíba. The training and professional performance of the bachelor in hospitality is a topic that has been little explored and, in this understanding, it is essential to clarify the issues that relate to the bachelor's degree in hospitality and its insertion in the job market. The justification for this study is to understand the situation of graduates with regard to employability and to assess whether the training received meets the needs of the labor market. In this sense, it is essential to investigate whether the training received by bachelors in hospitality is fulfilling its purposes in the training of this professional. This work analyzed the professional training of the graduate of the hotel course at the Federal University of Paraíba and his insertion in the job market. For this, a descriptive research was carried out, the data collection instrument was a questionnaire applied to the 40 graduates of the hotel course at the Federal University of Paraíba. According to the data, 45% of graduates are working in the area. The work showed that training in hospitality is fulfilling its purposes in the training of this professional and materializes in the competence of a manager. The research found that there is a need for more daily hospitality practice throughout the course, as the practice is much more complex than the theory. Regarding the insertion in the job market, it was evidenced that the professional needs more space, that the entrepreneurs do not understand the importance of the professional and that they are devalued

Keywords: *University education. Professional training. Hospitality. Graduates.*

Artigo recebido em 15/05/2020. Artigo aceito em 01/06/2020.