

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE HOTELARIA

**VANESSA CRUZ**

**VISITA TÉCNICA E A FORMAÇÃO DO ESTUDANTE DE HOTELARIA: UM  
ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**

São Luís  
2017

**VANESSA CRUZ**

**VISITA TÉCNICA E A FORMAÇÃO DO ESTUDANTE DE HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**

Monografia apresentada ao curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Professor Me. Jonilson Costa Correia

São Luís  
2017

**VANESSA CRUZ**

**VISITA TÉCNICA E A FORMAÇÃO DO ESTUDANTE DE HOTELARIA: UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**

Monografia apresentada ao curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão – UFMA, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Profº. Me. Jonilson Costa Correia** (Orientador)

---

1º Examinador

---

2º Examinador

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar a Deus, por ter me proporcionado chegar até aqui me dando saúde e força para superar todas dificuldades.

Agradeço a meus avós, minha mãe e meus irmãos.

Ao meu Orientador Jonilson Costa Correia, primeiramente pela paciência e apoio durante essa monografia me conduzindo pelos caminhos da pesquisa com calma e maestria, por ser um profissional exemplar no qual me espelho, por fim, pela confiança e amizade ao longo dos anos.

Agradeço também a todos os professores do curso de Hotelaria, que foram tão importantes no desenvolvimento da minha jornada acadêmica.

Aos meus colegas do Curso de Hotelaria, em especial Silvia Helena, Karen Lisboa, Simara Santos, Edenilson Cutrim, Ceiliane Martins, Katiene Silva e Thales.

## RESUMO

O objetivo deste trabalho foi verificar a importância da visita técnica como um recurso didático pedagógico para a formação dos alunos de hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. Para isso, foram realizadas entrevistas com estudantes matriculados nas disciplinas Teoria e Prática de Hotel no segundo semestre de 2017 e foram participantes da pesquisa quatro alunos do sexo masculino e seis do sexo feminino que visitaram meios de hospedagem localizados na cidade São Luís-MA. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa de natureza descritiva e exploratória. Através de uma pesquisa de campo. A visita técnica foi considerada pelos alunos entrevistados como uma ferramenta de ensino eficaz para promover uma aproximação com a realidade do mercado de trabalho diminuindo a distância entre teoria e prática.

**Palavras-chave:** Visita técnica. Ensino e aprendizagem. Hotelaria. São Luís.

## **ABSTRACT**

The objective of this study was to verify the importance of the technical visit as a pedagogical didactic resource for the training of hotel students of the Federal University of Maranhão. For that, interviews were conducted with students enrolled in the Theory and Practice of Hotel disciplines in the second semester of 2017 and four male students and six female students who visited lodging facilities located in the city of São Luís-MA participated in the study. It is a qualitative study of descriptive and exploratory nature. Through a field survey. The technical visit was considered by the students interviewed as an effective teaching tool to promote an approximation with the reality of the labor market by reducing the distance between theory and practice.

**Keywords:** Technical visit. Teaching and learning. Hospitality. São Luis.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 CONCEITOS DE VISITA TÉCNICA .....</b>	<b>10</b>
2.1 A visita técnica: princípios fundamentais .....	11
<b>3 O PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NA VISITA TÉCNICA .....</b>	<b>15</b>
3.1 Fases para a realização de uma visita técnica .....	17
<b>4 A RELAÇÃO TEORIA E PRÁTICA NO CURSO DE HOTELARIA.....</b>	<b>20</b>
<b>5 PERCURSO METODOLÓGICO .....</b>	<b>23</b>
5.1 Caracterização do campo da pesquisa: o Curso de Hotelaria da UFMA .....	25
5.2 As revelações da pesquisa .....	32
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>38</b>

## 1INTRODUÇÃO

O objetivo desta pesquisa foi verificar a importância da visita técnica na formação dos estudantes do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

Desde a procura pela descoberta deste objeto de pesquisa que é a visita técnica, percebemos que esta é uma ferramenta complementar de grande relevância para formação acadêmica, pois permite aos alunos aperfeiçoarem o que aprendem em sala de aula e aprimorar a compreensão *“in loco”* dos termos técnicos e conceitos observados na prática.

A visita cria, portanto, uma expectativa motivadora e que busca instigar no aluno a ânsia do saber fazer e saber ser, colaborando com a formação profissional do estudante, conscientizando-o quanto ao papel profissional junto à sociedade, incentivando-o ao exercício ético e responsável da profissão e facilitando a aproximação com a dinâmica do exercício profissional e do mercado de trabalho.

É um ensinamento teórico e prático de importância singular para o aprofundamento do conhecimento observando nas fases do aprendizado. É também uma forma de rever os conceitos teórico-metodológicos e expressar o diálogo produzido em sala de aula. A visita técnica tem papel fundamental para contribuir com os profissionais que dela necessitam, mostrando sua importância para a formação dos futuros profissionais que precisam se atualizar na área específica do seu curso.

A estrutura de uma visita técnica deve ser formulada de acordo com o tema em estudo, ou seja, em concordância com o planejamento das disciplinas envolvidas e relacionando-se com os objetivos dos professores que orientaram o ensino aprendizado do aluno, o despertar da relação teoria e prática, aprimorando a criticidade e a inovação. “É necessário, portanto, a sistematização das várias etapas pelas quais passam a sua execução, tanto em nível da prática pedagógica, como da investigação científica, através da ação do planejamento.” (VELOSO, 2000, p. 1999).

Este estudo parte da seguinte questão: a visita técnica tem sua relevância na formação dos futuros profissionais de hotelaria?

Desse modo a fim de encontrar respostas a esta pergunta é que se construiu uma monografia que está estruturada da seguinte forma: primeiramente a introdução que apresenta os aspectos gerais da temática.

Na segunda parte abordamos os aspectos conceituais de visita técnica, bem como seus princípios fundamentais.

Na terceira parte apresentamos o processo de ensino e aprendizagem e sua relação com a visita técnica, bem como as etapas de organização de uma visita.

Em seguida na quarta parte do trabalho destacamos os aspectos metodológicos, o cenário da pesquisa que foi o Curso de Hotelaria da UFMA e por último as revelações da pesquisa.

Por fim as considerações finais onde abordamos o objetivo central desta pesquisa, a questão norteadora e as vantagens do uso de visitas técnicas como instrumento pedagógico a fim de facilitar a aprendizagem dos alunos.

## 2 CONCEITOS DE VISITA TÉCNICA

As técnicas de ensino são recursos metodológicos, e segundo Denker (1998, p.18-9),

Podemos utilizar vários métodos para adquirir conhecimentos: observar a realidade, experimentar novas formas de agir ou, interpretar os fatos de diferentes formas. A maneira como fazemos isso é a metodologia e a maneira como aplicamos esta metodologia é a técnica.

Vislumbra-se a visita técnica como uma ferramenta complementar de grande relevância para formação acadêmica já que permite aos alunos aperfeiçoar o que aprendem em sala de aula e aprimorar a compreensão “*in loco*” dos termos técnicos e conceitos observados na prática.

Desse modo, como explica Costa et al (2012), a visita cria uma expectativa motivadora e que busca instigar no aluno a ânsia do conhecimento cognitivo pósvisita, colaborando com a formação profissional do estudante, conscientizando-o quanto ao papel profissional junto à sociedade, incentivando-o ao exercício ético e responsável da profissão e facilitando a aproximação com a dinâmica do exercício profissional.

Compreende-se que a visita técnica é um ensinamento teórico e pratico de importância singular para o aprofundamento do conhecimento observando as fases do aprendizado. Como forma de rever os conceitos teórico-metodológicos e expressar o diálogo produzido em sala de aula. A visita técnica tem papel fundamental para contribuir com os profissionais que dela necessitam, mostrando sua importância para a formação dos futuros profissionais que precisam se atualizar na área específica do seu curso (COSTA, 2012).

A visita técnica objetiva a uma contribuição na formação do aluno através da observação das atividades práticas e situações reais de uma empresa em pleno funcionamento. Dessa forma, segundo Araújo e Quaresma (2014, p. 32),

Considera-se a visita técnica uma atividade complementar aos componentes curriculares dos cursos como um mecanismo de integração entre a universidade e o mundo do trabalho, objetivando a complementação didático-pedagógica das disciplinas teóricas e práticas, bem como a aproximação dos alunos com o ambiente de trabalho.

Para estes autores a visita guiada/técnica é uma atividade organizada por profissionais e acompanhada por pessoal técnico, de modo a dar a conhecer algo ou um determinado local. Além disso, permite uma ampla interação com os recursos,

estimula a experiência e a aprendizagem, além de promover uma maior conscientização sobre a profissão que o aluno pretende trabalhar.

## **2.1 A visita técnica: princípios fundamentais**

A contemporaneidade tem intensificado as mudanças e dinâmicas no sistema capitalista de trabalho. Com isso, percebe-se a mundialização dos mercados, a multiplicidade de produtos e serviços, as alterações das formas de concorrência entre as empresas, a formação de amplas redes de subcontratação, a elevação da competitividade industrial, a intensificação do uso das tecnologias informacionais e as novas formas de gestão do trabalho.

Essas mudanças exigem das escolas e universidades novas propostas de ensino e aprendizagem que possibilitem a formação de um sujeito ativo, sendo este capacitado a se posicionar socialmente e a intervir conscientemente no meio social com propostas condizentes com o paradigma da complexidade.

Dessa forma, como afirmam Araújo e Quaresma (2014) a visita técnica corrobora para a formação desse sujeito complexo e interdisciplinar. Ela agrega valores do mundo do trabalho e da qualificação profissional aos jovens aprendizes. Enfim, a visita técnica contribui para a formação integral e complexa do ser humano e ao mesmo tempo proporciona uma postura de respeito e tolerância frente às diversidades do mundo do trabalho na sociedade contemporânea.

De acordo com Deluiz (1996), o processo mercadológico atinge as dimensões políticas, sociais e culturais, pois causa a desregulamentação das economias nacionais, a reestruturação do mercado de trabalho, criando novas formas para a sua execução e a sua flexibilização. Com isso, aumentam os empregos precários, o desemprego torna-se cíclico e estrutural e ocorre a exclusão de contingentes de trabalhadores do mercado formal.

Em consonância, enfraquece-se a mobilização dos trabalhadores via meios sindicais, e se evidencia a segmentação da força de trabalho, na qual se encontram trabalhadores formais, trabalhadores excluídos, trabalhadores qualificados e não qualificados, trabalhadores de empresas modernas, trabalhadores terceirizados e outros.

O mercado diversificado e flexível amplia o trabalho precarizado e informal e exige a formação de um trabalhador multiqualificado. Esse trabalhador

deve ser polivalente, exercer com automação funções cada vez mais abstratas e intelectuais, que requerem menos trabalho manual e mais trabalho intelectual. Trata-se de uma manipulação simbólica, na qual o trabalhador deve apresentar capacidade de diagnóstico, de solução de problemas, de tomar decisões, de intervir no processo de trabalho, de trabalhar em equipe, de organizar-se e de enfrentar constantes situações de conflitos e de mudanças (ARAÚJO; QUARESMA, 2014).

Cabe à educação, portanto, o papel de formar esse trabalhador polivalente, que, num sentido amplo, torna-se muito mais um profissional generalista do que um profissional especialista. Essas novas competências exigem um processo educacional que se efetive em médio e em longo prazo sobre bases sólidas de uma educação geral.

O conceito de polivalente aproxima-se da definição de politecnia. Esta define um trabalhador com princípios autônomos. Na sua formação, esse profissional aprende não somente o como fazer, mas também o porquê de fazer. Com isso, o trabalhador domina os diferentes processos do sistema produtivo, com suas bases técnicas e científicas. Além disso, ele conhece as diferentes técnicas, equipamentos e métodos, valorizando as suas origens e seus processos éticos. Evidencia-se o conhecimento do trabalhador pelo processo produtivo, desde a sua idealização à sua conclusão e às implicações sociais deste (ARAÚJO; QUARESMA, 2014).

Na formação dessas competências, é fundamental proporcionar aos trabalhadores agir como cidadãos produtores de bens e de serviços, mas também como atores na sociedade civil, inseridos num processo de equidade e democratização. Às competências profissionais devem ser acrescentadas as competências políticas que permitem ao indivíduo refletir e agir criticamente sobre a esfera produtiva. Dessa forma, o trabalhador deve compreender sua posição e sua função no mundo do trabalho, seus direitos e deveres nesse contexto e ainda participar da vida pública.

Com essa formação ampla, o trabalhador torna-se sujeito dotado de interesses próprios e um interlocutor da sua comunidade. Atualmente, muitas instituições de ensino utilizam a estratégia pedagógica da visita técnica para agregar diversos valores na formação dos estudantes. Essa atividade permite explorar conteúdos diversos e armazená-los de forma rápida e com bom entendimento, motivando os alunos e possibilitando a interação destes com o meio social e

produtivo. Por outro lado, para que os objetivos sejam alcançados, a visita técnica deve ser bem planejada e explorada.

De acordo com Carbonell (2002), a mente aprende e retém as informações quando o corpo interage na busca pelo conhecimento de forma ativa. Com isso, o ser humano aprende mais explorando os lugares, onde o sujeito de aprendizagem apresenta um papel ativo no processo de ensino. Carbonell (2002, p. 88) afirma:

São necessários espaços físicos, simbólicos, mentais e afetivos diversificados e estimulantes, aulas fora da classe, em outros espaços da escola, do campo e da cidade. Porque o bosque, o museu, o rio, o lago etc., bem aproveitados, convertem-se em excelentes cenários de aprendizagem.

A visita técnica promove o encontro do acadêmico com o universo profissional, proporcionando aos alunos e participantes uma formação mais ampla. Durante a sua realização, é possível observar o ambiente real de uma empresa em pleno funcionamento, verificar a sua dinâmica, a sua organização e todos os fatores teóricos implícitos nela. Além disso, observam-se aspectos teóricos que fundamentam as empresas e apontam-se estudos futuros para hipóteses, teses e teorias que ocorrem na prática do trabalho.

A educação atual exige a formação de um aluno integral. Dessa forma, as atividades complementares tais como: de iniciação científica, de extensão, projetos multidisciplinares, vistas técnicas, monitorias, estágios e outras são exemplos de que o conhecimento transcende as paredes da sala de aula. Nesse contexto, as visitas técnicas oportunizam a prática do conhecimento produzido em sala de aula, sejam essas visitas realizadas em empresas e em outros ambientes.

Com as visitas técnicas, os alunos ampliam as experiências pessoais e seus aprendizados. Desenvolvem-se os conhecimentos técnicos sobre as profissões almejadas pelos estudantes, sendo estas acrescidas da confiança, da disciplina, da rede de saberes, da riqueza dos relacionamentos interpessoais e da propriedade de se trabalhar em equipe.

Em contrapartida, a equipe docente extrapola o universo acadêmico, relacionando a teoria e a prática e estreita-se o vínculo com a realidade, fomentando-se novas pesquisas e investigações científicas que promovam o desenvolvimento local. Favorece-se a gestão e a coordenação dos cursos, pois as

etapas da visita técnica requerem um tratamento interdisciplinar que articula diversas áreas do conhecimento em torno de uma área ou tema em comum.

É importante esclarecer que a visita técnica apresenta como objetivo fornecer uma visão dos aspectos operacionais, das instalações de determinada instituição ou empresa, do caráter de organização geral e do sistema de serviços. Trata-se de uma visita oficial que pode ser feita a centros científicos, a empresas, a escolas, a hospitais, a instituições, entre outros. Normalmente, a visita técnica é orientada por um professor; a maioria delas é voltada para a área da educação e visa a um maior aprendizado e à aproximação entre a teoria e a prática pelos alunos.

Através do contato com o mundo do trabalho e com profissionais de diversas empresas e de vários setores trabalhistas, os estudantes têm a oportunidade de compreender os desafios e as possibilidades da profissão, adquirindo a responsabilidade do profissional exigida na área de atuação. No processo de aprendizagem por meio da visita técnica, o aluno constrói e reconstrói o conhecimento de forma ativa e participativa, inserido no contexto histórico, cultural, político, social coerente com os seus processos de vida. Isto fomenta a autonomia e a iniciativa dos alunos perante os desafios (ARAÚJO; QUARESMA, 2014).

Nesse sentido, o aluno é agente na produção de conhecimento. A visita técnica é uma atividade realizada em grupo e envolve a relação entre as pessoas, a divisão de tarefas, a liderança, o debate de opiniões, o comprometimento com o trabalho coletivo e individual. A atividade permite o contato do aluno com experiências novas e diversificadas, permitindo a este a construção de uma visão mais ampla sobre a profissão e o questionamento desta no contexto social. Por outro lado, aprimora a visão crítica do aluno em relação ao mundo do trabalho, o seu papel enquanto profissional e o papel da empresa inserida no sistema capitalista de produção.

A atividade permite também a formação do perfil do profissional, ou seja, as relações sociais no universo da empresa, os condicionantes sociais envolvidos na profissão, tais como: a postura profissional, a linguagem de trabalho, a vestimenta do profissional, os comportamentos e códigos éticos da profissão, as normas de segurança do trabalho e da empresa. Enfim, por meio da visita técnica, o estudante constrói o perfil profissional exigido pelo mercado de trabalho.

### 3 O PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NA VISITA TÉCNICA

O ensino e aprendizagem é um processo que deve levar em consideração as experiências anteriores do estudante e aproveitar essas experiências de forma positiva, onde ele seja capaz de refletir sobre uma nova realidade diante do problema exposto. Segundo Silva (2006, p. 170)

O estudante só predispõe a aprender no momento em que percebe e identifica no aprendizado a possibilidade concreta de ter seus interesses pessoais/ e ou profissionais satisfeitos a curto e em médio prazo.

Dessa forma, o ensino deve facilitar a diferenciação entre conhecimento teórico e prático, possibilitando transformar e compreender a realidade que cerca o educando. Para o processo de aprendizagem se faz necessário o uso de metodologias para o alcance dos objetivos pré-determinados, porém a uma compreensão diferentemente do que se esperava, porque ela acontece na maioria dos casos, diferente de indivíduo para indivíduo.

A partir disso, pode-se perceber que o processo de ensino e aprendizagem não existe uma metodologia perfeita, mas sim metodologias capazes de potencializar o aprendizado a um maior número de pessoas, no entanto todas terão vantagens e desvantagens, passando pelas perspectivas pluridisciplinar, interdisciplinar e até mesmo transdisciplinar (SILVA, 2006).

Dessa maneira, os conceitos de pluridisciplinaridade e interdisciplinaridade podem ser entendidos conforme Masetto (2009):

O conceito de *pluridisciplinaridade* remete para um encontro de pesquisadores de várias áreas do conhecimento ou de diversas disciplinas que, trazendo cada qual seus conhecimentos e descobertas, abordam determinado assunto ou problema conforme seu ponto de vista ou do ponto de vista de suas pesquisas. Esses conhecimentos se justapõem na esperança que desse abordar coletiva do assunto, venha a se ampliar a compreensão do fenômeno que esta sendo pesquisado. Trata-se de um avanço da ciência sobre sua perspectiva anterior apenas disciplinar (Masetto, 2009, p. 104).

O conceito de *Interdisciplinaridade* apresenta um paradigma de conhecimento e de ciência que ultrapassa o modelo tradicional de se conhecer que é de forma disciplinar, e também o multidisciplinar, pois, nos permite esperar a produção de um conhecimento científico novo a partir de duas ou mais diferentes áreas de conhecimento que se integram para tal (Masetto, 2009, p. 104).

Verifica-se, segundo Carvalho *et al* (2012), que a pluri e a interdisciplinaridade apresentam convergências como: temática única, objetivos múltiplos, ação conjunta para alcançar a compreensão de propostas afins e quanto as suas divergências, na pluri não há um envolvimento completo dos componentes curriculares enquanto na interdisciplinaridade acontece uma complementaridade entre dois ou mais componentes curriculares.

Nas visitas técnicas observa-se a presença das quatro técnicas de ensino: ouvir, falar, vivenciar/questionar e transformar, de forma a atingir as necessidades na formação do profissional de hotelaria, onde o educando pode compreender a realidade do produto hoteleiro.

Além disso, aprender a conhecer – conciliar uma cultura geral, com a específica; aprender a fazer - desenvolver a capacidade de enfrentar situações inusitadas que requerem, na maioria das vezes, o trabalho coletivo; aprender a conviver - perceber a crescente interdependência dos seres humanos; aprender a ser - desenvolver a autonomia e a capacidade de julgar, bem como fortalecer a responsabilidade pelo autodesenvolvimento pessoal, profissional e social (DELORS, 2001).

Desta maneira a visita técnica liga-se a uma perspectiva de um conhecimento prático, além da sala de aula em que aponta para o alcance das competências do profissional de hotelaria. “O estudo de campo proporciona um interesse pela aprendizagem e lhe dá oportunidade de identificar a praticidade de um determinado conteúdo que vem sendo ministrado ou ainda será (SILVA, 2006, P. 177). Ainda se considera que o meio onde se dará a visita técnica desperta um interesse para a compreensão dos elementos teóricos do componente curricular e outros elementos da vivencia cultural, ambiental e política do discente.

De forma sintética, Carvalho *et al* (2012) em seu estudo elaboraram um quadro que apresenta um modelo referencial para melhor compreender esse processo de ensino e aprendizagem que envolve a visita técnica:

**Quadro 1 - Síntese do processo ensino-aprendizagem de visita técnica**

FASES	ETAPAS	RECURSOS/ATIVIDADES	OBJETIVOS
Pré-visita	Organização e Sistematização da Visita	Pesquisa exploratória desenvolvida pelos discentes e docentes, anotações, contatos com o mercado, formatar documentos;	Identificar o local da visita; Contatar com os profissionais do local;
	Exploração	Formulação do problema, levantar questões a serem resolvidas/ questionários/ entrevistas/ análises/mapas/ planos/ documentos/ jornais/ internet/ artigos;	Desenvolver procedimentos técnicos;
Visita	Observação	Verificar <i>in loco</i> a sistema turístico e suas diversas facetas no meio ambiente social, cultural, econômico e político;	Desenvolver as capacidades de análise e julgamento crítico; Interpretar;
	Registros	Fotos, gravações, anotações, filmagens;	Coletar, agrupar e sistematizar os dados;
	Apropriação	Usufruir de elementos do meio;	Envolver afetivamente; Apropriar; Participar; Transformar;
Pós-visita	Resultados	Seminário; Relatório; Exposição; Pôsteres, Artigos, audiovisual;	Relacionar teoria-prática

Fonte: Carvalho et al (2012).

Importante ressaltar que no quadro 01, que os docentes são responsáveis por expor os objetivos a serem atingidos pela visita, checando-os anteriormente de forma a motivar os discentes, com testemunhos profissionais bem sucedidas na área, motivando-os no relacionar entre teoria e prática. O local a ser realizada a visita técnica deve ser bem orientado de forma a atender esses objetivos com tempo disponível para a realização das ações.

### 3.1 Fases para a realização de uma visita técnica

Em relação à organização e planejamento da atividade da visita técnica, é importante ressaltar algumas etapas para a sua execução.

A primeira etapa refere-se ao planejamento e organização do estudo, anterior a ida ao campo. Aqui serão previstos os procedimentos que irão subsidiar a realização da atividade, ampliar a compreensão sobre a temática e a área onde o trabalho será realizado, a pesquisa bibliográfica, etc.

Também deverão ser indicados os instrumentos/equipamentos, que serão utilizados para levantamento dos dados observados e das informações coletadas. Durante o planejamento deve ser elaborado um roteiro básico com a participação do (s) professor (s) envolvido (s), e de preferência um representante dos alunos. Elementos que deverão constar do roteiro: local a ser visitado; data; meio de transporte se for o caso; cronograma; tempo previsto para realização da visita;

Nesta etapa devem ser explicitados os resultados esperados da visita técnica de forma ampla e que definem, operacionalmente, os resultados que se espera obter com a realização do trabalho de campo.

A segunda etapa refere-se à execução do trabalho de campo, considerando todos os aspectos que foram anteriormente planejados tais como: registro dos elementos observados - podem ser feito através de instrumento como: caderneta de anotações, fotografias e outros; a coleta de informações - será o direcionamento para responder às perguntas utilizando-se para tal, a aplicação de questionários e/ou formulários, realização de entrevistas ou a coleta de amostras, de materiais, dependendo dos objetivos propostos, atentando para o cuidado com o trato das mesmas.

A terceira etapa refere-se à avaliação que é procedimento indispensável quando do retorno da visita técnica, pelos cuidados que deve-se ter com relação aos procedimentos relacionados à sistematização das informações e/ou dados coletados *in loco*: para isso deve-se definir formas de apresentação (Relatórios, artigos, exposição fotográfica etc.) das informações coletados para a divulgação junto ao curso, bem como apresentação dos resultados a comunidade acadêmica.

Enfim, como explicam Araújo e Quaresma (2014), o sucesso da visita técnica e sua produtividade dependem da execução de todas as etapas citadas anteriormente. O conhecimento e a pesquisa iniciam-se em sala de aula e estendem-se para a comunidade. Toda visita técnica deve ser inserida no plano de aula e encontrar-se em consonância com os objetivos da formação do aluno, devendo atender aos critérios definidos pelos professores e suas respectivas disciplinas.

Em relação ao aluno, ele deve participar de todas as etapas que envolvem a realização da visita, que são: a definição do local, a data, os serviços de transportes, a elaboração do roteiro e o conhecimento do local mediante pesquisa prévia. Durante a visita, são prioritárias as anotações e registros, pois a visita técnica

apresenta objetivos didáticos, sendo operacionalizada e discutida antecipadamente. Geralmente, o relatório da atividade é fundamentado nas anotações produzidas ao longo da visita e nas conclusões técnicas em consonância com o conhecimento produzido em sala de aula.

A aprendizagem do aluno ocorre de forma sistematizada. Nesta valoriza-se o trabalho do professor em sensibilizar o grupo para a realização da atividade, a organização e o desenvolvimento da visita técnica de forma que possibilite aos alunos a vivência de conhecimentos que extrapolam o universo acadêmico e contribuem para o desenvolvimento das competências técnicas exigidas pelo curso de formação. O aluno deve participar de todas as etapas para a efetivação da construção do conhecimento científico com profundidade e para desenvolver seu potencial técnico-produtivo, sendo este contextualizado socialmente.

#### **4 A RELAÇÃO TEORIA E PRÁTICA NO CURSO DE HOTELARIA**

Atualmente, existe no Ensino Superior uma preocupação em reconhecer a relação entre a teoria e a prática, se de fato uma complementa a outra e, bem como perceber se os alunos estão conseguindo associar as duas para construir seu conhecimento. Segundo alguns autores, tais como Kuenzer (2003) e Vazquez (1968) essa temática tem sido objeto de estudo desde longa data, uma vez que tradicionalmente há uma cisão entre teoria e prática.

O aprofundamento dos estudos sobre esta temática resulta da própria natureza das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, que passam a estabelecer uma nova relação entre conhecimento compreendido como produto e como processo da ação humana, com o que se passa a demandar maior conhecimento teórico por parte dos trabalhadores (Kuenzer, 2003).

Vazquez (1968) coloca “serem as atividades teórica e prática as que transformam a natureza e a sociedade; prática, na medida em que a teoria, como guia da ação, orienta a atividade humana; teórica, na medida em que esta ação é consciente”.

Segundo Kuenzer (2003) a "falta de articulação entre teoria e prática é o que mais incomoda os novos trabalhadores em seu processo de aprendizagem". É importante destacar a necessidade de uma melhor integração do conhecimento teórico com a prática desde o início do curso, em particular questionando o significado das disciplinas de caráter específico, como aquelas das áreas de hospedagem, alimentação, enologia, entre outras.

Nesse caminho, Evans apud Cooper (1994) relata que as críticas aos educadores da hotelaria, por parte dos educadores das áreas humanas, referem-se ao fato de que os programas de hotelaria ensinam aos alunos “como fazer” e não “como pensar”, ou seja, parece que nos cursos de hotelaria há sempre uma preocupação em formar para o mundo prático, esquecendo-se da reflexão, da crítica, da emancipação.

Nessa perspectiva essa formação em hotelaria adquire uma dimensão econômica, ou seja, os conhecimentos e habilidades são adquiridos em instituições educacionais criadas nas sociedades estruturadas pelo mercado.

No pensamento de Frigotto (2003) a qualificação humana fica subordinada às leis do mercado em forma de adestramento e treinamento na forma

da polivalência e formação abstrata, formação geral ou policognição reclamadas pelos modernos homens de negócio. O trabalho e saber produzidos pelo homem cada vez mais se subordinam a essas lógicas instrumentais e mercantis, perdendo seu princípio educativo.

No entanto deve-se considerar que estas características do curso de hotelaria é um fato histórico, e segundo Lahr (2004), a educação na área de hospitalidade começou da necessidade de treinar pessoas para o trabalho, capacitando os aprendizes nas tarefas que lhes seriam delegadas, sem maiores preocupações em relação à crítica ou reflexão.

Em 1978 o economista Geraldo Castelli, formado na Suíça, trouxe para o Brasil o modelo suíço de educação profissional em hotelaria e criou na Universidade de Caxias do Sul – RS o primeiro curso de Tecnologia em Hotelaria do país, com forte foco operacional, sobretudo em alimentos e bebidas (CAMPOS, 2000).

Na década de 80 foram criados mais três cursos, todos de Tecnologia em Hotelaria, sendo dois no estado de São Paulo (Faculdades Renascença – 1981 e SENAC -1989) e um no Maranhão (Universidade Federal do Maranhão – 1987).

Entendemos aqui, que estes primeiros cursos tinham o interesse em oferecer uma formação especializada e pragmática, que segundo Purin (2010) possibilitaria desenvolver apenas o necessário para o educando ser uma força de trabalho explorada.

No entanto, ao longo dos anos o ensino de hotelaria perpassou por vários momentos e processos decisivos na sua estruturação e desenvolvimento. Em meio a esses processos, Mello e Pimentel (2010) destacam que as relações de trabalho, assim como as próprias tarefas e habilidades requeridas para executá-las foram profundamente alteradas exigindo assim um novo perfil de trabalhador.

Nessa esteira, começa uma discussão sobre o currículo do curso de hotelaria com base nas inovações do mercado nacional e global. Assim a fim de provocar novos modos de ensinar e aprender, estabelece-se neste início do Século XXI que a formação do profissional hoteleiro deve preparar um sujeito apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, cujas atividades possuem impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas, pois a hotelaria possui grande poder alavancador de seu entorno.

Assim surge a perspectiva de uma relação mais próxima entre teoria e prática onde se forma um profissional com capacidade de argumentar, refletir e sistematizar o conhecimento.

Por isso tem aparecido cada vez mais no âmbito acadêmico formas de relacionar estas duas dimensões no ensino de hotelaria com a aplicação de várias técnicas, dentre elas a visita técnica que ajuda na formação dos futuros profissionais.

Achterberg (1988) coloca que quando os estudantes não conseguem estabelecer relação entre a teoria estudada e a situação prática no campo, acontece a chamada “teoria desconexa”. Ao não articular teoria-prática a tendência ao empobrecimento teórico da formação, em nome de atividades práticas ocorrerá frequentemente, de modo que esta poderá suprimir a outra, desestimulando o enfrentamento das dificuldades de compreensão e aprendizagem dos alunos e professores (Mogika, 2003).

E é justamente isso que deve-se tentar desfazer no processo de ensino e aprendizagem no curso de hotelaria, deixar de lado a dicotomia entre a teoria e prática, isto é, ter certeza de ambas se completam e se explicam uma a outra.

## 5 PERCURSO METODOLÓGICO

A metodologia é um fator importante na construção do estudo, entendendo-a como o conjunto de procedimentos técnicos na realização da pesquisa, a sistematização dos dados e a forma de análise dos resultados.

A pesquisa que desenvolvemos neste estudo foi de natureza qualitativa, cuja abordagem “verifica uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números” (MINAYO, 2009, p.22).

Neste caso optamos pela pesquisa qualitativa, a fim de analisar como os alunos do curso de hotelaria percebem a importância da visita técnica para a sua formação. Esta abordagem qualitativa fez emergir elementos que nos ajudaram a captar a essência deste fenômeno e a dinâmica do seu acontecimento.

Para Godoy (1995) a pesquisa qualitativa parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o desenvolve. Esta envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

A partir da emergência de variáveis (dados gerais) que caracterizam o campo de pesquisa e os participantes da pesquisa será fundamental um tratamento de dados a partir da abordagem quantitativa.

Seguindo ensinamentos de Richardson (1989), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

Diante do objeto desse estudo, 'a importância da visita técnica no percurso formativo dos alunos do curso de hotelaria', foi feita também uma pesquisa descritiva. Segundo Duarte & Furtado (2002, p. 29) a pesquisa descritiva caracteriza-se por ser um método de investigação que “descreve um fenômeno ou situação mediante um estudo realizado em determinado contexto espacial e temporal”. Além disso, porque visa a compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e

devem ser examinados. O ambiente e as pessoas nele inseridas devem ser olhadas holisticamente: não são reduzidos a variáveis, mas observados como um todo.

Este trabalho, metodologicamente, foi compreendido em duas fases. No primeiro momento ocorreu o levantamento bibliográfico sobre a temática, da qual delineamos o objeto a ser analisado. A pesquisa bibliográfica foi realizada através de consulta a livros, teses de doutorado, dissertações de mestrado, revistas, artigos, materiais digitalizados, dito em outros termos, uma técnica de documentação indireta que abordou todo o material existente já publicado que versa sobre o assunto.

A leitura da bibliografia deve ser um exercício de crítica, na qual serão destacadas as categorias usadas pelos diferentes autores. Este é, segundo Goldenberg (2007, p. 79), “um exercício de compreensão fundamental para a definição da posição que o pesquisador irá adotar”.

A segunda fase compreendeu a pesquisa de campo como forma de documentação direta com a finalidade de conseguir mais informações sobre o assunto investigado, que por sua vez, foi dividida em duas etapas: na primeira foi realizada a coleta de dados na qual utilizaremos como instrumento o grupo a entrevista semiestruturada. A escolha dessa técnica ocorre por ser considerada apropriada para estudos que buscam extrair, das atitudes e respostas dos participantes do grupo, sentimentos, opiniões e reações acerca do tema a ser analisado.

A entrevista semiestruturada que pede, segundo Cannel e Kahn (1974), uma composição de roteiro com tópicos gerais selecionados e elaborados de tal forma a serem abordados como todos os entrevistados. Feito isto, realizaremos a análise dos dados obtidos com as entrevistas.

Gil (2008) conceitua entrevista como uma interação social, uma forma de coleta de dados, uma técnica na qual o investigador se apresenta ao investigado realizando perguntas com finalidade de obtenção de informações para a investigação, podendo, obter desta forma, informações sobre vários aspectos da vida social do investigado.

Para análise dos dados das entrevistas utilizamos o modelo qualitativo. Para as autoras Alves e Silva (1992) a análise qualitativa de dados é um fenômeno recentemente retomado, que se caracteriza por ser um processo indutivo que tem

como foco a fidelidade ao universo da vida cotidiana dos sujeitos, estando baseada nos mesmos pressupostos da chamada pesquisa qualitativa.

Segundo André (1983) ela visa apreender o caráter multidimensional dos fenômenos em sua manifestação natural, bem como captar os diferentes significados de uma experiência vivida, auxiliar a compreensão do indivíduo no seu contexto.

A análise qualitativa se caracteriza por buscar uma apreensão de significados na fala dos sujeitos, interligada ao contexto em que eles se inserem e delimitada pela abordagem conceitual (teoria) do pesquisador, trazendo à tona, na redação, uma sistematização baseada na qualidade, mesmo porque um trabalho desta natureza não tem a pretensão de atingir o limiar da representatividade. (FERNANDES, 1991).

Para incluir evidências empíricas tomamos a disciplina Teoria e Prática de Hotel I e II do Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão considerando a viabilidade concedida institucionalmente para o acesso aos dados e para os contatos com os alunos. Portanto, os sujeitos envolvidos na pesquisa foram os alunos do Curso de Hotelaria da UFMA dos últimos períodos (oitavo e nono) que já cursaram as disciplinas de Teoria e Prática de Hotel I e II.

Esta fase empírica da pesquisa de forma alguma está em última posição na metodologia, não se caracteriza como último momento, pois a pesquisa não ocorre numa sequência linear. Pelo contrário sempre haverá um diálogo entre o real e o pensado. Segundo Húngaro (2014, p. 71) [...] “o pesquisador, então reconstrói o caminho de volta à empiria de onde partiu. Nesse processo, o movimento do pensamento não altera a empiria”.

Assim, todas estas fases apresentadas neste percurso metodológico provisório estão imbricadas, se relacionam na construção do todo.

### **5.1 Caracterização do campo da pesquisa: o Curso de Hotelaria da UFMA**

O curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UFMA foi institucionalizado no ano de 1987, na gestão do reitor José Maria Cabral Marques, cujo objetivo era atender uma demanda hoteleira latente no Maranhão e de modo particular na cidade de São Luís onde se encontrava os maiores hotéis do estado. Desse modo, a Universidade Federal do Maranhão Através de sua Pró-reitoria de

Graduação e baseada em normas regulamentares e a legislação vigente que lhe concedia autonomia didática para criar e implantar novos cursos apresentou em 11 de setembro de 1987, para apreciação do seu Conselho Universitário, o projeto do Curso Superior em Hotelaria, devidamente apreciado pela Divisão de Cursos de Graduação (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TECNÓLOGO EM HOTELARIA, 1987).

Na sua justificativa a UFMA afirmava que a criação do Curso de Hotelaria em São Luís viria suprir as necessidades do mercado hoteleiro e oferecer oportunidades de se empregar mão-de-obra local e regional, desde que o profissional demonstrasse através de seu trabalho um desempenho técnico moral, pois a existência de mercado de trabalho no ramo de hotelaria ainda era uma novidade.

Assim, nada mais oportuno, que se criasse, em nível superior, na Universidade Federal do Maranhão, o curso de Hotelaria, que viria atender as necessidades de mão de obra qualificada e especializada para os hotéis, restaurantes, eventos e demais setores ligados à hotelaria.

Na década de 80, período este de criação do curso de hotelaria no Maranhão, ocorreram mudanças no mundo do trabalho que configuravam, conforme Kuenzer (2001), um novo regime de acumulação – também chamado de regime de acumulação flexível que trouxe profundas consequências para a educação.

Para a autora, no ensino superior essa mudança talvez fosse mais notória do que nos demais níveis do sistema escolar, pois as profissões de nível superior com foco no mercado eram rigorosamente delimitadas para o que concorriam as corporações (KUENZER, 2001).

Era desse modo que se caracterizava o Curso de Hotelaria da UFMA, partindo de um currículo de formação geral, seguida de uma formação especializada de acordo com as necessidades do mercado de trabalho, e não se colocando a educação continuada, a pesquisa e extensão como elementos que possibilitam uma formação crítica, reflexiva e transformadora.

O Curso de Hotelaria ao ser criado na UFMA foi vinculado ao Departamento de Ciências Contábeis e Administração e era constituído por uma Coordenação e um Colegiado de Curso responsável pelo andamento das atividades. O projeto de criação e funcionamento do Curso de Hotelaria – Tecnólogo previa a formação profissional no decorrer de cinco semestres, com uma carga horária de

2.070 horas-aula e 113 créditos (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TECNÓLOGO EM HOTELARIA, 1987).

**Tabela 01 – Currículo Pleno do Curso de Tecnólogo em Hotelaria – UFMA (1987).**

<b>Disciplinas</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>Créditos</b>
Disciplinas Nucleares	1.365 horas	77
Disciplinas Complementares	525 horas	35
Disciplinas de Legislação Específica	120 horas	06
Estágio Supervisionado	225 horas	05

Fonte: Correia, 2010.

São consideradas, nesse caso disciplinas nucleares e complementares aquelas que se chamam atualmente de Conteúdos Específicos e Conteúdo Teórico-Prático, isto é, relacionados com a Administração, a Economia e o Direito aplicados à Hotelaria, interligados com o Turismo, incluindo estudos sobre sistemas de Comunicação e Informática, com domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira. As disciplinas nucleares teriam 62 créditos em carga horária teórica e 15 créditos em carga horária prática. As disciplinas de legislação específica teriam 04 créditos em carga horária teórica e 02 créditos em carga horária prática. E finalmente o estágio curricular supervisionado com carga horária de 225 horas, que de acordo com a comissão do Conselho Universitário da UFMA: ‘ o estágio do Curso de Hotelaria é desenvolvido na rede hoteleira de São Luís, mediante convênio firmado entre esta e a UFMA’.

Um aspecto relevante sobre as atividades práticas a serem desenvolvidas pelo aluno no curso de Hotelaria-Tecnólogo é que, além do estágio supervisionado, o estudante deveria, no segundo, terceiro e quarto semestres frequentar o estágio de vivência profissional em hotéis conveniados com a UFMA, consoante estabelecido na Resolução nº 45/87 – CONSUN, art. 4º - parágrafo I. Esse estágio objetivava a familiarização do aluno com o mundo do trabalho, onde poderia aplicar seus conhecimentos teóricos na prática.

Para estruturar o Curso de Hotelaria foi realizada uma pesquisa junto às universidades brasileiras que já ofertavam curso de hotelaria tais como SENCAC-São Paulo e Universidade de Caxias do Sul-RS. Essa pesquisa institucional levantou informações das disciplinas, experiências, carga horária, regime acadêmico e outras

peculiaridades como forma de comparação e aplicabilidade ao mercado local. Todas as informações sofreram a devida redução sociológica às características socioeconômicas e didático-metodológicas locais.

Ao analisar o currículo do Curso de Hotelaria- Tecnólogo da UFMA verifica-se que na sua estrutura há uma ênfase em disciplinas profissionalizantes, não desprezando, contudo, as áreas de formação geral, como demonstrado na tabela 13. Isso remonta ao início dos cursos de hotelaria no Brasil, quando o currículo seu currículo tinha um foco operacional, isto porque tinha como objetivo preparar a mão de obra necessária para o mercado de trabalho.

**Tabela 02 – Análise do Currículo Pleno do Curso de Hotelaria - Tecnólogo - UFMA**

<b>Disciplinas</b>	<b>Peso</b>
Disciplinas de Formação Profissional	43,3% da CH
Disciplinas Instrumentais	32,6% da CH
Disciplinas de Formação Geral e Específica	24,1% da CH
Total	110%

Fonte: Correia, 2010.

Como se pode observar, o currículo do curso de Hotelaria - Tecnólogo da UFMA contemplava todas as áreas de formação técnico-profissional, geral e de legislação específica, de acordo com a legislação vigente, preparando o futuro profissional com cabedal teórico-prático necessário para seu desempenho, segundo as exigências do mercado.

No entanto, atual paradigma da internacionalização do capital, passa-se a exigir um trabalhador de novo tipo, que tenha mais conhecimentos, saiba comunicar-se adequadamente, trabalhe em equipe, adapte-se a situações novas, crie soluções originais e seja capaz de educar-se permanentemente (KUENZER, 2001).

Ademais, a década de 1990 no Brasil, segundo Silva (2011), é caracterizada por um processo de construção da hegemonia liberal, e por uma profunda Reforma de Estado rumo à superação do nacional-desenvolvimentismo por um ambicioso projeto de privatizações da integração da economia brasileira ao padrão globalizado de competição e flexibilização do Trabalho.

Neste contexto, a necessidade de integração à nova ordem internacional por intermédio da flexibilização do ensino, sua modernização e o foco no papel da educação enquanto instrumento de capacitação para o mercado são argumentos

recorrentes nas falas dos elaboradores das novas diretrizes para a educação brasileira como estratégias para a adaptação do sistema de ensino superior ao novo paradigma recorrente da 3ª Revolução Industrial e do fenômeno da globalização dos mercados, considerado como irreversível (SILVA, 2011). Como consequência disto observa-se que:

A diversificação curricular será outra maneira de ampliar as oportunidades educacionais nesse nível de ensino. Seja pela criação de novos cursos, visando cobrir lacunas da formação tradicional ou atender novas demandas do mercado de trabalho, seja pela revisão e reformulação dos currículos tradicionais, será possível atrair segmentos da clientela potencial que hoje não encontram motivação para estudos de nível superior. (SOUZA, 1999, p.30).

Assim em 2006, o Curso de Hotelaria desvinculou-se do Departamento de Ciências Contábeis e Administração quando juntamente com o Curso de Turismo, constituiu o Departamento de Turismo e Hotelaria no Centro de Ciências Sociais da UFMA e concomitante a isso ocorreu a transformação da habilitação de tecnólogo para bacharelado (CORREIA, 2010).

O crescimento do mercado e da demanda hoteleira, tanto em termos de qualidade como em quantidade, motivou a adequação da formação dos profissionais de hotelaria, e considerando esses dados e os anseios de professores, alunos e egressos do curso, ocorreu a mudança da habilitação de Tecnologia para Bacharelado no Curso de Hotelaria da UFMA, tendo em vista aperfeiçoar o processo formativo dos profissionais da área, de maneira a atender, com qualidade e competência, as demandas da sociedade local e nacional, através do ensino, pesquisa e extensão (CORREIA, 2010).

Também o modelo de formação tecnológica, que desenvolve habilidades específicas e mais especializadas para o desempenho de determinadas funções, já não atendia mais às demandas dos novos paradigmas do setor de serviços, que passou a exigir, como já foi referido, um novo profissional detentor de competências como: criatividade, raciocínio lógico, habilidade de identificar e solucionar problemas e capacidade de propor inovações, bem como informações culturais, que facilitem a integração do indivíduo na sociedade e no trabalho (VIEIRA; ALVES, 1995).

Constituíram-se como base orientadora dessa transformação do curso de hotelaria tecnólogo para bacharelado as diretrizes curriculares vigentes para os cursos de graduação (Parecer CNE/CNS 146/2002, Parecer CNE/CNS 67/2003 e

Parecer CNE/CNS 108/2003) e a literatura crítica da área de conhecimento em Hotelaria, sobretudo para a criação de cursos adequados à necessidade do mercado interno e externo.

Nesse sentido o Projeto Político Pedagógico do Curso de Hotelaria Bacharelado da UFMA foi desenvolvido tendo como base o contexto local assim como a nova perspectiva, apontada pelo Ministério da Educação, quanto a adequação e atendimento das necessidades emergentes que se colocam para este setor de serviços, incentivando uma sólida formação geral necessária para que o futuro graduado possa vir a superar os desafios mutantes de renovadas condições de exercício profissional e produção de conhecimento (CORREIA, 2010)

Dessa forma, busca-se uma formação intelectual e profissional de um cidadão mais preparado para o mercado de trabalho, crítico da sua realidade, com capacidade de propor novas alternativas e dar respostas às exigências locais, regionais, nacionais e internacionais; além de abrir a possibilidade de uma formação continuada que terá início na graduação e continuará nos cursos avançados, considerando-se o cenário de constantes mudanças e inovações (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE HOTELARIA – BACHARELADO, 2006).

Em síntese, o currículo do curso de Bacharelado em Hotelaria da UFMA está voltado à formação de profissionais a atuarem em mercado altamente competitivo e em constante transformação, cujas atividades possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas, pois a hotelaria possui grande poder alavancador em seu entorno.

Destarte, esse novo currículo para o ensino superior em hotelaria da UFMA sofreu alterações significativas, no sentido de passar de uma formação especializada para uma formação generalista, de um currículo mínimo para diretrizes curriculares mais amplas que serão adequadas ao curso e segundo as peculiaridades locais e dos estudantes. Também como diz Kuenzer (2001), passa-se de um profissional disciplinado e cumpridor de tarefas pré-estabelecidas e estáveis, para que a escola contribua por meio do desenvolvimento de habilidades, pela memorização e pela repetição, demanda-se um profissional com autonomia intelectual. Um trabalhador que simplesmente aceita a autoridade socialmente reconhecida, externa a ele, demanda-se um trabalhador com autonomia ética, para discernir, estabelecendo-se uma nova articulação entre constrangimentos externos e espaços individuais de decisão.

Nos últimos dez anos o Curso de Hotelaria tem se estabelecido como referência no estado do Maranhão e no Nordeste. Sua estrutura se diversificou bastante no ensino, pesquisa e extensão. Dentre as ações realizadas na pesquisa está o Grupo de Pesquisa Identidades Culturais da Gastronomia Maranhense (GPICG), com apoio da Fapema.

No que diz respeito à extensão é realizado o projeto Profissionalização da Hospitalidade que busca proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade. Durante o projeto, são realizados os cursos de Camareira, Mensageiro e Recepcionista de Eventos. Desde o início do projeto, em 2009, aproximadamente 250 pessoas, de vários bairros de São Luís, passaram pelo processo de qualificação. O projeto também contribui com a formação acadêmica e profissional dos discentes dos cursos de Hotelaria e de Turismo da UFMA. São alunos monitores, bolsistas e também voluntários que planejam e executam as aulas e atividades dos cursos, com a orientação dos professores.

É importante frisar que ambos os projetos de pesquisa e extensão fazem parte do Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão – NUPPHO, que entre outros projetos desenvolve eventos relacionados ao curso, como por exemplo, a Semana do Hoteleiro que já está na sétima edição, e acontece no mês de novembro de cada ano, como forma de comemorar o dia do hoteleiro e discutir questões pertinentes à hotelaria local, regional e nacional.

Desde a gestão do reitor Natalino Salgado Filho, entre os anos de 2007 a 2015 dentre vários projetos implantados na UFMA, está o projeto de restauração e adequação da Fábrica Santa Amélia, uma parceria entre a Universidade Federal do Maranhão e o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan, e Ministério do Turismo. Integram o complexo: salas de aula, salas da administração do complexo e coordenações de cursos e departamento, ambientação para alunos e professores, bem como empresa júnior e o hotel-escola, que terá nove apartamentos suítes, um restaurante e duas cozinhas industriais. Esta estrutura ficará a serviço dos alunos de turismo e hotelaria da UFMA para o aprendizado, na prática, da administração de um hotel. Além disso, contará com uma biblioteca, um auditório com capacidade para 360 lugares, equipado com cabine de tradução simultânea; e vários laboratórios.

Nas palavras do então reitor da UFMA “O espaço tem tudo para se tornar um importante centro de pesquisa na área do turismo e de hotelaria”.

## 5.2 As revelações da pesquisa

Para realização deste trabalho foram aplicadas entrevistas com 10 alunos dos últimos períodos do curso de Hotelaria, ou seja, aqueles que já realizaram várias visitas técnicas e deu-se ênfase àqueles que realizaram visitas em hotéis na disciplinas de Teoria e Prática de Hotel I e II, esta pesquisa foi feita durante o segundo semestre de 2017. Os alunos estão assim distribuídos: quatro do sexo masculino e seis do sexo feminino. Durante a análise dos depoimentos dos participantes da pesquisa suprimimos aqueles que pareciam sem muito interesse para a pesquisa. Portanto, agrupamos os depoimentos, sem deixar de seguir o rigor analítico a fim de recuperar a essência das falas dos sujeitos investigados.

É importante ressaltar que as visitas técnicas foram realizadas em hotéis da cidade de São Luís localizados na região da Ponta D’areia, ao todo foram dois hotéis.

A análise dos dados possibilitou elencar uma categoria temática que permitiu conhecer o ponto de vista dos entrevistados sobre a realização da visita técnica: importância da realização de visita técnica em hotéis para a formação do estudante de hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

Buscamos com isso identificar a percepção dos alunos da disciplina Teoria e Prática de Hotel sobre a realização de visitas técnicas em serviços do setor de hospedagem como governança, recepção, reservas e sua interface com as atividades de ensino e aprendizagem. Os participantes relataram a importância de utilizar esta atividade como estratégia para conhecer estes serviços, bem como permite uma visão ampliada do meio de hospedagem, além dos limites da sala de aula, ou seja, da teoria. Como afirmam estes entrevistados:

*As visitas técnicas representam uma significativa importância para nós acadêmicos, pois é através das mesmas que podemos fazer um paralelo entre a teoria vista em sala de aula e a prática realizada no ambiente de trabalho (ALUNO A).*

*As visitas nos trouxeram grande aprendizado, pois a união da teoria com a prática abriu a visão de cada discente da disciplina e a nossa visão se ampliou significativamente quanto ao tema hospedagem. Ao entrarmos no*

*universo real estudado em sala de aula, conseguimos assimilar o conteúdo eficientemente. (Aluno B).*

Por isso, torna-se importante conceber teoria e prática de uma maneira única, onde ocorra uma relação de interdependência, uma vez que, sem a prática, a teoria tem falhas e, sem a teoria, a prática se torna vazia. Rays (1996: 37) afirma que:

*É a atividade teórico-prática do homem que motiva e promove, criticamente, transformações na realidade objetiva e no próprio homem. Nesse sentido pode-se afirmar que é a atividade (o conhecimento teórico – prático do homem) que assegura ao ser humano as condições socioculturais e as bases materiais de sua própria existência. Desse modo, a teoria – o conhecimento – é um momento da prática – ação –, assim como a prática é um momento da teoria e do próprio pensar.*

Foi possível identificar nas falas dos acadêmicos a necessidade da teoria caminhar junto da prática, com a intenção de facilitar a compreensão do conteúdo teórico e aproximar os acadêmicos da realidade. Como relata:

*A visita técnica aos hotéis soma-se aos conhecimentos adquiridos em sala de aula como foi sempre dito desde o início pelo professor (ALUNO C).*

*A visita técnica permitiu que os acadêmicos pudessem visualizar na prática a teoria aprendida em sala de aula (ALUNO D).*

Na relação teoria e prática se manifestam os problemas e contradições da sociedade em que vivemos que, como sociedade capitalista, privilegia a separação trabalho intelectual - trabalho manual e, conseqüentemente, a separação entre teoria e prática (CANDAU & LELIS, 1999).

Ambos os termos derivam do grego, possuindo “teoria” o sentido de observar, contemplar, refletir, enquanto a palavra “prática”, provinda de “práxis”, relaciona-se ao agir, ao fato de agir e, principalmente, à interação inter-humana consciente (CANDAU & LELIS, 1999).

O que se consegue perceber com estas afirmações dos autores é que sempre estas duas dimensões tem em si um diálogo permanente e que deve ser cultivado sempre, pois a teoria nasce da e na prática e ao reelaborar de forma crítica e reflexiva esta prática a devolve para uma nova ação que resulta, portanto em um novo movimento.

Por fim buscou-se identificar a percepção dos estudantes a respeito da interface entre as atividades desenvolvidas nos hotéis e suas implicações no aprendizado dos alunos. Ao que disseram os entrevistados:

*A impressão deixada foi de que as empresas hoteleiras e órgãos envolvidos estão dispostos a contribuir com seu conhecimento e proporcionar aos futuros profissionais, uma visão de abrangente e atual das relações entre o ensino da faculdade e o mercado de trabalho (Aluno E).*

*A visita técnica aos hotéis serviu para ampliar a visão e preocupação que o mercado hoteleiro tem em preparar os novos profissionais, isso aliado com os conhecimentos adquiridos na universidade, é claro (Aluno F).*

Tendo em vista que hoje o mercado se encontra em total movimento, devido à globalização, a interação entre a universidade e as empresas passou a ganhar a devida importância, onde ambas são beneficiadas.

Desse modo, Cruz (2012) destaca que a interação universidade - empresa é importante para a universidade na medida em que contribui para a melhor formação dos estudantes, e isto é razão suficiente para buscar sua intensificação. Do outro lado, esta interação pode contribuir para levar a cultura de valorização do conhecimento para a empresa.

A realização das visitas técnicas possibilitou aos estudantes de hotelaria da UFMA conhecer os diversos setores de hospedagem, a relação interdependente entre os profissionais desses setores e a relação entre os diversos setores que compõe um hotel.

Essa estratégia de ensino e aprendizagem contribuiu também para que os acadêmicos desenvolvessem um olhar mais reflexivo sobre os serviços hoteleiros e como será sua atuação como profissional da área.

Nesse sentido, a realização de visitas técnicas em hotéis de São Luís-MA contribuiu também para uma mediação entre a realidade acadêmica e a profissional. Permitiu que os acadêmicos construíssem um conceito ampliado do serviço hoteleiro. Possibilitou também a observação de diferentes aspectos do processo de trabalho, incluindo o acesso a informações teóricas e práticas concretas sobre o universo do trabalho. Desta forma, o processo ensino e aprendizagem pode ter sua significação ampliada por meio do encontro de novos elementos teóricos e práticos.

A visita técnica, enquanto metodologia de ensino, busca complementar a visão teórica adquirida dentro de sala de aula e proporcionar uma aproximação do acadêmico com a realidade/prática e seu futuro profissional. Nesta concepção, esta atividade pode ser considerada um recurso didático e pedagógico, que se traduz em melhores resultados educacional porque os discentes, além de ouvir, observam e vivenciam a prática da empresa hoteleira, tornando o processo de aprendizagem mais motivador e relevante. Além disso, há a possibilidade de construção de vínculo

efetivo entre profissionais que já atuam no setor de hotelaria e as instituições de ensino superior para parceria mutua em busca de formação qualificada para o mercado de trabalho. Estas parceiras facilitam a construção de uma *network*, valorizam o conhecimento e experiência dos profissionais que já estão inseridos no mercado de trabalho e aumentam a compreensão e confiança do estudante em relação ao seu aprendizado.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi verificar a importância da visita técnica na formação dos estudantes do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, e partir deste objetivo formulou-se seguinte questão: a visita técnica tem sua relevância na formação dos futuros profissionais de hotelaria?

Nesse sentido podemos apreender com esta pesquisa que os acadêmicos entrevistados apontaram a importância desta atividade, realizada na prática da disciplina Teoria e Prática de Hotel I e II como uma ferramenta para o processo de ensino e aprendizagem na formação dos futuros hoteleiros.

E devido ao fato das visitas técnicas serem realizadas em meios de hospedagem de São Luís, foi possível aos estudantes conhecerem diferentes aspectos de um hotel e se aproximarem da realidade da profissão escolhida.

Considerada como recurso pedagógico poderoso na formação dos futuros profissionais, a visita técnica deve ser utilizada concomitantemente ao ensino teórico vivenciados em sala de aula. Desse modo, faz-se necessário que o professor faça a ponte entre o conteúdo trabalhado e aplique-os de maneira conveniente nesta atividade.

É a partir da observação do passo-a-passo no ambiente de trabalho durante o encontro com o universo profissional, que se oportuniza aos estudantes uma formação ampla ao observar a organização e a dinâmica de uma empresa em pleno funcionamento. Durante a visita ele pode perceber as contradições entre o “*mundo*” do trabalho e da academia e a difícil conciliação dos objetivos de ensino e aprendizagem com aquele do tempo da produção.

A busca pela conexão entre os mundos acadêmicos e do trabalho deve ser objetivo institucional. Estreitar a relação é o caminho necessário para trazer o conhecimento acadêmico para as empresas, o que gera benefícios para ambas às partes e de ser almejado pelos alunos/professores. Além dos conhecimentos adquiridos no ambiente escolar, os estudantes agregaram valores pessoais e profissionais, além de estarem mais motivados para exercer sua profissão no futuro.

Dentre as vantagens da realização de visitas técnicas pode-se destacar a aproximação entre a teoria e a prática, facilitando a fixação do conteúdo aprendido em sala de aula; o desenvolvimento de uma visão crítica e reflexiva sobre a

realidade de sua profissão; e a visão ampliada dos diferentes serviços ofertados em uma empresa hoteleira.

Como limitações da presente investigação pode-se destacar o envolvimento de um número pequeno de estudantes na pesquisa. Dessa forma, os resultados obtidos refletem a percepção dos mesmos no período da coleta de dados.

Contudo, acredita-se que esta pesquisa possa contribuir para o uso da visita técnica como estratégia de ensino e aprendizagem na hotelaria em diferentes realidades. Sugere-se a realização de novas investigações que possam discutir a percepção dos discentes a respeito da visita técnica bem como sua aplicabilidade em outras disciplinas e cenários.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Maria Mendes Biasoli; SILVA, Maria Helena G. F. Dias da. Análise Qualitativa de dados de Entrevista: uma proposta. **Paidéia**, FFCLRP – USP, Ribeirão Preto, 2, fev./jul, 1992.
- ACHTERBERG, C. **A perspective on nutrition e ducation research and practice**. J Nutr. Educ. 1988
- ARAÚJO, G. D.; QUARESMA, A. G. **Visitas guiadas e visitas técnicas: tecnologia de aprendizagem no contexto educacional**. Competência v.7, n.2, p. 29-51, jul./dez. Porto Alegre, 2014.
- CRUZ, C.H.B. **A Universidade, a Empresa e a Pesquisa**. Disponível em: <http://www.ifi.unicamp.br/~brito/artigos/univ-empr-pesq-rev102003b.pdf>. Acessado em: 11/10/2017.
- CANDAU, V.M. & LELIS, I.A. **A Relação Teoria-Prática na Formação do educador**. In: CANDAU, V.M (Org.). *Rumo a uma Nova Didática*. 10 ed. Petrópolis: Vozes. 1999. p.56-72.
- CORREIA, J. C. **A formação dos professores do Curso de Hotelaria da UFMA: desvelando a constituição de seus saberes** (Dissertação de Mestrado) PPGE-UFMA: São Luís – MA, 2010.
- CARBONELL, J. **A aventura de inovar: a mudança na escola**. Porto Alegre: Artmed,2002.
- COSTA, Nizete M. G. et al. **A importância da visita técnica como recurso didático metodológico. Um relato na prática do IFSertão Pernambucano**. In: VII CONNEPI: Palmas, 2012.
- CAMPOS, J. R. V. **A evolução da educação profissional em hotelaria no Brasil: o caso SENAC de São Paulo como referência na área**. 2000. 141 p. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo. São Paulo, 2000
- CARVALHO, Renata C. O. et al. **Visitas Técnicas: Ensino-Aprendizagem no Curso de Turismo**. IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo, 2012.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de pesquisas em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DELUIZ, Neise. **A globalização econômica e os desafios à formação profissional**. Boletim Técnico do SENAC, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, p. 15-21, maio/ago 1996. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/bts/222/boltec222b.htm>>. Acesso em: 20 out. 2017.

DUARTE, S. V.; FURTADO, M. S. V. **Manual para elaboração de monografias e projetos de pesquisa**. 3. ed. Montes Claros: Ed. Unimontes, 2002.

FERNANDES, M. E. Memória camponesa. In: REUNIÃO ANUAL DE PSICOLOGIA, 21., 1991, Ribeirão Preto. **Anais...** Ribeirão Preto, 1991.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Educação e crise no capitalismo real**. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2003.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, Arilda S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar.\abr. 1995.

KUENZER, Acácia Zeneida (org). **Ensino Médio**: Construindo uma Proposta Para os que Vivem do Trabalho. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_ **Competência com Práxis**: os Dilemas da Relação entre Teoria e Prática na Educação dos Trabalhadores. Boletim Técnico do SENAC . Rio de Janeiro. V. 29, n. 1, p. 16-27, abr., 2003.

LAHR, M. C. **O profissional da hotelaria**: uma abordagem exploratória de sua formação. 2004. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembí Morumbi, São Paulo, 2004

MASETTO, Marcos Tarciso. Formação continuada do ensino superior numa sociedade do conhecimento. In: CUNHA, Maria Isabel da; SOARES, Sandra Regina; RIBEIRO, Marinalva Lopes (Orgs.). **Docência Universitária**: profissionalização e práticas educativas. Feira de Santana: UFS, 2009.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

MOGIKA, M. **Educar para a democracia** . Cad. Pesquisa. 2003.

MELLO, Andreza S. de, & PIMENTEL, Mariana P. C. **O desenvolvimento de Competências no Setor Hoteleiro Capixaba**. XXXIV Encontro da ANPAD: Rio de Janeiro, 2010.

PURIN, Paola Cardoso. Trabalho e Educação: reflexões e implicações. In FRANZOI, Naira Lisboa (Org.). **Trabalho, trabalhadores e Educação**: conjecturas e reflexões. Porto Alegre: Evangraf: UFRGS, 2010.

RAYS, Oswaldo A. (1996). A relação teoria-prática na didática escolar crítica. In Ilma Veiga (Org.), **Didática**: O ensino e suas relações (pp. 33-52). Campinas: Papyrus.

SILVA, Paula Andrea de Oliveira e. Metodologias de ensino aplicadas aos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizune Bomura (Org.) **Ensino superior em Hotelaria e Turismo**: reflexões sobre docência e a pesquisa de qualidade. Ilhéus, Bahia: Editus, 2006.

UNESCO. Mec-Educação. **Um tesouro a descobrir**. Relatório para a Unesco da comissão internacional sobre a Educação para o século XXI. 6 ed. São Paulo. Cortez. Brasília. DF, 2001.

VELOSO, Marcelo Parreira. **Visita Técnica** – Uma investigação acadêmica ( estudo e prática de Turismo) Goiânia. Kelps, 2000.

VAZQUEZ, A. S. **Filosofia da práxis**. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1968

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Cruz, Vanessa.

VISITA TÉCNICA E A FORMAÇÃO DO ESTUDANTE DE HOTELARIA :  
UM ESTUDO DE CASO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO /  
Vanessa Cruz. - 2017.

40 p.

Orientador(a): Jonilson Costa Correia.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,  
Universidade Federal do Maranhão, são luis, 2017.

1. Ensino e aprendizagem. 2. Hotelaria. 3. São luis.  
4. Visita técnica. I. Costa Correia, Jonilson. II.  
Título.