

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE -
MESTRADO**

MICHELE VASCONCELLOS CHIATTONE

**HOTEL-ESCOLA COMO FERRAMENTA PARA AUMENTAR A
COMPETITIVIDADE EM CURSOS DE HOTELARIA DO BRASIL.**

**CAXIAS DO SUL
2015**

MICHELE VASCONCELLOS CHIATTONE

**HOTEL ESCOLA COMO FERRAMENTA PARA AUMENTAR A
COMPETITIVIDADE EM CURSOS DE HOTELARIA DO BRASIL.**

Dissertação de Mestrado submetida à
banco examinadora designada pelo
Colegiado do Programa em Pós-
Graduação em Turismo e Hospitalidade -
Mestrado da Universidade de Caxias do
Sul, como parte dos requisitos
necessários para a obtenção do título de
Mestre em Turismo.

Linha de pesquisa: Turismo, organizações
e sustentabilidade.

Orientador: Dr. Silvio Luiz Gonçalves
Vianna

CAXIAS DO SUL

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
UCS - BICE - Processamento Técnico

C532h Chiattonne, Michele Vasconcellos, 1976-
Hotel-escola como ferramenta para aumentar a competitividade em
cursos de hotelaria do Brasil / Michele Vasconcellos Chiattonne. – 2015.
157 f. ; 30 cm

Apresenta bibliografia.
Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Programa
de Pós-Graduação em Turismo, 2015.
Orientador: Prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves.

1. Turismo. 2. Administração de hotéis – Estudo e ensino. 3. Ensino
superior. 4. Universidades e faculdades. I. Título.

CDU 2. ed.: 338.48

Índice para o catálogo sistemático:

1. Turismo	338.48
2. Administração de hotéis – Estudo e ensino	640.4
3. Ensino superior	378
4. Universidades e faculdades	378.4

Catalogação na fonte elaborada pela bibliotecária
Ana Guimarães Pereira – CRB 10/1460

**“Hotel-escola como ferramenta para aumentar a competitividade
em cursos de hotelaria do Brasil”**

Michele Vasconcellos Chiattonne

Dissertação de Mestrado submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hospitalidade – Mestrado e Doutorado, da Universidade de Caxias do Sul, como parte dos requisitos necessários para a obtenção do título de Mestre em Turismo, Área de Concentração: Desenvolvimento Regional do Turismo.

Caxias do Sul, 14 de agosto de 2015.

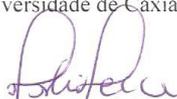
Banca Examinadora:



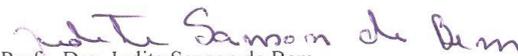
Prof. Dr. Silvio Luiz Gonçalves Vianna (Orientador)
Universidade de Caxias do Sul



Prof. Dr. Eurico de Oliveira Santos
Universidade de Caxias do Sul



Prof. Dra. Marlei Salete Mecca
Universidade de Caxias do Sul



Prof. Dra. Judite Sanson de Bem
Centro Universitário La Salle

Dedico este trabalho à minha irmã prof^a. Dra Priscila Chiattonne por influenciar-me na carreira acadêmica, por ter me incentivado a participar desse programa de mestrado, sempre me apoiando e ajudando.

AGRADECIMENTOS

Uma dissertação de mestrado exige grande dedicação por parte do pesquisador. É um trabalho que envolve diversas áreas do conhecimento e pessoas que auxiliam, aconselham, e indicam o melhor caminho, por isso é relevante destacar os principais “coautores” desta obra e agradecer por suas contribuições:

A Deus por me proteger e guiar pelo caminho certo.

Aos meus pais, Volni e Nara, pelos ensinamentos, valores de vida e incentivo pela procura e conclusão do mestrado. Obrigada a minha mãe pelas inúmeras tardes e algumas noites que cuidou da minha filha Helena para que eu realizasse a conclusão dessa dissertação.

A minha irmã Priscila, pela sua paciência e conhecimento por ter me ajudado em várias dúvidas desse trabalho.

O meu marido Tibiriçá, por ter sempre me incentivado no meu crescimento da minha profissão.

Ao orientador Sílvio, que pelo seu conhecimento e dedicação foi fundamental para a conclusão deste trabalho.

À banca de qualificação e defesa, que elucidou questões relevantes para a melhora da qualidade do trabalho.

A todos os professores do mestrado em Turismo da UCS que contribuíram para o processo de meu conhecimento;

Aos colegas do mestrado, que me auxiliaram na troca de experiências e de ideias.

RESUMO

Com a concorrência das instituições privadas de ensino superior e a busca por atrair estudantes a se matricularem em seus cursos de hotelaria, um laboratório de ensino como um hotel-escola seria um atrativo para os estudantes, influenciaria na competitividade dos cursos de hotelaria do Brasil? Assim, buscou-se analisar a utilização dos hotéis-escola pelas instituições privadas de ensino superior que oferecem cursos de hotelaria no Brasil como ferramenta para aumentar sua competitividade. Desta forma descobriu-se todas as instituições de ensino superior de hotelaria no Brasil e foram analisados os cursos privados de hotelaria bacharelados e tecnológicos existentes no país, os que possuem hotel-escola e os que não possuem e a competitividade dos mesmos. Para isso foram utilizados indicadores como a avaliação pelo Conceito Institucional realizada pelo MEC para avaliar as instituições e a avaliação por estrelas realizada pelo Guia do Estudante para avaliar os cursos. O método de pesquisa que se optou-se por utilizar é o exploratório de cunho quantitativo e como instrumento de coleta de dados secundários utilizou-se pesquisa bibliográfica e documental. Assim, obteve-se como resultado dessa pesquisa que entre as instituições melhores avaliadas pelo Conceito Institucional está a Universidade Nove de Julho – Uninove em São Paulo com nota máxima cinco, que não possui hotel-escola, seguido com nota quatro apresenta-se a Faculdade de tecnologia SENAC Minas onde existe hotel-escola. Já pelo Guia do Estudante os cursos de hotelaria pontuados com cinco estrelas são o SENAC (SP) com dois hotéis-escola, a Castelli (RS) e a Anhembi Morumbi (SP). Conclui-se que pela pontuação desses dois indicadores, os cursos que se destacaram e apresentam hotéis-escola podem ter assim uma ferramenta crítica de sucesso e serem competitivos no mercado do ensino. Porém, nem todos que apresentam hotel-escola estavam nos mais pontuados, com isso observou-se que para essas avaliações não faz muita diferença ter ou não um hotel-escola, pois o hotel-escola não tem um peso alto na contagem de pontos.

Palavras-chave: Turismo; cursos superiores de hotelaria; hotel-escola; competitividade hoteleira.

ABSTRACT

With competition from private institutions of higher education and the pursuit of attracting students to enroll in their hospitality courses, a teaching laboratory as a hotel- school would be an attraction for students, influence on the competitiveness of hospitality courses in Brazil? Thus, it sought to analyze the use of the hotels - school by private higher education institutions offering hospitality courses in Brazil as a tool to enhance their competitiveness. Thus it turned out all hospitality higher education institutions in Brazil and analyzed the private courses of bachelor hospitality and existing technology in the country, those with school -hotel and those without and the competitiveness of the above. For this they used indicators such as the assessment by the Institutional Concept made by MEC to evaluate the institutions and evaluation Star performed by Student's Guide to review the courses. The research method that we chose to use is the exploratory quantitative nature and as secondary data collection instrument was used bibliographical and documentary research. Thus was obtained as a result of this research among the best institutions assessed by the Institutional Concept is the University Nove - Uninove in Sao Paulo with maximum grade five , which has no hotel school , followed with four note presents the Faculty of SENAC Minas technology where there is hotel- school. Already the students guide the hospitality courses punctuated with five stars are the SENAC (SP) with two hotels - school, Castelli (RS) and the Anhembi Morumbi (SP) . We conclude that the scores of these two indicators, the courses that stood out and have school - hotels may have thus a critical tool for success and be competitive in the education market. However , not all of which feature hotel-school were the highest scorers with it was observed that for these ratings do not make much difference whether or not a hotel - school as the hotel - school does not have a high weight in the point spread .

Key-words: Tourism, higher education in hospitality, hotel school, competitiveness hotel.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 - Estrutura teórica desse estudo.	32
Figura 2 - Instituições superiores de hotelaria no Brasil	103
Figura 3 - Níveis dos cursos superiores privados de hotelaria no Brasil	104
Figura 4 - Hotel-escola Grogotó, SENAC Barbacena - MG.....	110
Figura 5 - Grande Hotel São Pedro – hotel-escola, SENAC SP.....	111
Figura 6 - Grande Hotel Campos Jordão – hotel-escola, SENAC SP.	112
Figura 7 - Localização dos hotéis-escola do Brasil	113
Figura 8 - Níveis de curso que existem os hotéis-escola	115
Figura 9 - Localização das instituições privadas de hotelaria no Brasil.....	116

QUADROS

Quadro 1 - Instituições de ensino superior - IES em funcionamento no Brasil - organização, subdivisões e características.	63
Quadro 2 - Perfil dos cursos de hotelaria e suas instituições privadas do Brasil que tem as melhores avaliações pelo MEC e pelo Guia do Estudante.....	93
Quadro 3 - Comparar o desempenho dos cursos de hotelaria do Brasil e das suas instituições que possuem hotel-escola com os que não possuem.....	94
Quadro 4 - Avaliação dos cursos privados de hotelaria em 2014.	117

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Avaliações positivas- infraestrutura turística	23
Tabela 2 - Local de estadia dos turistas durante Copa do Mundo de 2014.	24
Tabela 3- Artigos selecionados.	28
Tabela 4 - Ano das publicações e edições das obras selecionadas e o número de obras correspondentes.....	29
Tabela 5 - Quantidade de publicações por periódico.	30
Tabela 6 - Categorias dos meios de hospedagem.	44
Tabela 7 - Números do setor da hotelaria segundo a ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis.	45
Tabela 8 - Total de hotéis e flats no Brasil, incluindo os inaugurados até junho de 2013.	47
Tabela 9 - Avaliação das instalações/laboratórios, por habilitação – pesos.....	68
Tabela 10 - Instituições particulares de cursos superiores de hotelaria existentes do Brasil e conceitos institucionais.....	95
Tabela 11 - Os dez melhores cursos superiores de hotelaria do Brasil em 2014 de acordo com o Guia do Estudante	100
Tabela 12 - Bonificação por estrela dos cursos nos últimos cinco anos pelo GE..	102
Tabela 13 - Cursos de bacharelado em hotelaria em instituições privadas: Onde estão localizados, quais existem hotel-escola e as notas do CI da instituição.....	104
Tabela 14 - Cursos tecnológicos de hotelaria, suas localizações, existência de hotel-escola e notas do CI de suas instituições.	106

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO	13
1.2	PROBLEMA DA PESQUISA.....	21
1.3	OBJETIVO GERAL.....	21
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
1.5	JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA.....	22
1.6	ESTRUTURA DO TRABALHO	26
2	REFERENCIAL TEÓRICO	28
2.1	CONSTRUÇÃO DO MARCO TEÓRICO	28
2.1.1	Publicações por periódicos	30
2.2	TURISMO	33
2.3	MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	34
2.3.1	A origem da atividade hoteleira.....	35
2.3.2	Hotéis: Definições e classificação	41
2.3.3	Números do setor da hotelaria	45
2.4	O PROFISSIONAL DE HOTELARIA	47
2.5	PERFIL DO PROFISSIONAL DE HOTELARIA PARA O MERCADO DE TRABALHO	51
2.6	CURSOS SUPERIORES DE HOTELARIA NO BRASIL.....	53
2.7	O SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR.	69
2.8	HOTÉIS-ESCOLA DOS CURSOS SUPERIORES DE HOTELARIA	76
2.9	COMPETITIVIDADE DOS CURSOS SUPERIORES DE HOTELARIA	80
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	91
3.1	VARIÁVEIS.....	92
3.2	UNIVERSO DA PESQUISA.....	94
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	103
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	122
6	REFERÊNCIAS	130

ANEXOS	140
---------------------	------------

1 INTRODUÇÃO

O turismo é a atividade econômica que mais cresce no mundo, sendo responsável por empregar um grande número de pessoas. Só no setor da hotelaria, um dos serviços de apoio ao turismo, de acordo com ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, gera 178.680 empregos diretos e 678.984 empregos indiretos no Brasil (GLEIT, 2014).

O setor de turismo é composto de um conjunto de atividades que, em seu agregado, tem grande representação econômica e vem registrando um crescimento consistente ao longo das últimas décadas. O incremento da renda é o principal fator propulsor das atividades turísticas, o que promove forte correlação entre o dinamismo econômico e a expansão do setor (GOLDENSTEIN; MELLO, 2010).

É possível verificar, segundo os estudos de Crotti (2011), que há uma tendência quanto ao aumento do número de empreendimentos ligados ao setor do turismo, principalmente, em cidades turísticas. Além dessa situação, destaca-se o fato de que o Brasil foi escolhido para ser a sede da Copa do Mundo que ocorreu em 2014 e das Olimpíadas e Paralimpíadas que serão realizadas em 2016.

Em virtude desta realidade, percebe-se a exigência de especialização para a qualificação da mão-de-obra, justificando-se a ampliação da oferta de cursos técnicos e superiores que venham corresponder às expectativas do mercado e da sociedade. Assim ressalta-se a importância dos cursos oferecerem aulas teóricas e práticas, para que o estudante saia capacitado para o trabalho nos meios de hospedagem. Um laboratório de ensino interessante é o hotel-escola, onde o estudante tem a vantagem e a oportunidade de vivenciar antecipadamente a prática, mesmo estando ainda na faculdade. A partir do hotel-escola o estudante pode passar por todos os departamentos de um hotel e ter contato com o cliente real para essa prática de ensino (CROTTI, 2011).

Estudos realizados por Carvalho (2003) e Poppet. *al.* (2007) relatam a importância de conciliar a teoria com a vivência prática em laboratórios de

ensino como hotéis-escola para a boa formação acadêmica e posterior mão de obra especializada nos hotéis.

Mas os hotéis-escola dos cursos de hotelaria do Brasil seriam o diferencial competitivo dos mesmos? As ferramentas de avaliação tem critérios que pontuem e assim incentivem a avaliação dos mesmos? Pode-se dizer que os hotéis-escola são uma ferramenta competitiva para os cursos de hotelaria no Brasil? Ao longo deste estudo, procurar-se-á discutir e elucidar essas questões a fim de contribuir para a área acadêmica e profissional de hotelaria.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O turismo é uma das atividades que mais cresce no mundo, “[...] o turismo internacional movimentava anualmente cerca de 700 milhões de pessoas no mundo, neste início do século XXI” (MOTA, 2005, p. 89). Em consequência deste fenômeno o turismo gera milhões de empregos, além de ter um impacto significativo na economia movimentando, conforme a Agenda do Turismo Brasileiro cerca de 9,3% do PIB Global e gerando 261 milhões de empregos em todo o mundo (GLEIT, 2014).

O número apresentado pelo Ministério do Turismo (Mtur), com base nos dados do IBGE é de 2,9 milhões de empregos gerados (MTUR, 2014a). Jafari (1994) salienta que o turismo é um setor que ocupa muita mão-de-obra, beneficia a outros setores, é uma alternativa econômica viável para muitas comunidades ou países e gera divisas necessárias para permanecer na comunidade mundial. Este atributo do turismo, de acordo com Beni (2001) permite transferir benefícios de uma região mais rica para outra mais pobre, elevando as condições de vida das comunidades envolvidas pelos avanços em infraestrutura e serviços proporcionados pelo Turismo, ao mesmo tempo em que estimula e favorece o crescimento de outras atividades provocadas pelos investimentos turísticos.

A expectativa para o ano de 2023 é que o número de empregos gerados por este setor chegue a 337,8 milhões, ou seja, 9,9% do total mundial. Em face desses dados, evidencia-se a importância das viagens, dos meios de

hospedagem, dos eventos e do turismo de forma geral, na economia global (GLEIT, 2014).

No Brasil, o setor hoteleiro ganha destaque por ter alto índice de empregabilidade. De acordo com o Sindicato dos Trabalhadores em Hotéis, Apart-Hotéis, Motéis, Flats, Pensões, Hospedarias, Pousadas, Restaurantes, Churrascarias, Cantinas, Pizzarias, Bares, Lanchonetes, Sorveterias, Confeitarias, Docerias, Buffets, Fast-Foods e Assemelhados de São Paulo e Região (SINTHORESP, 2014), tendo como fonte o site *Hotel News*, o setor hoteleiro deve gerar 31 mil novos empregos no país, conforme estudo da BSH International Consultoria, 375 novos hotéis serão concluídos até 2016, no Brasil. Levantamento elaborado pelo Departamento de Financiamento e Promoção de Investimentos (DFPIT) aponta que 87% dos novos projetos variam entre as categorias *Midscale*¹ (*média*), Econômica e Supereconômica. Já as unidades Superiores e Luxo correspondem a 9% das unidades em construção. Resorts equivalem a somente 2%, correspondendo aos empreendimentos de alta classe.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH (2016) notifica que a cidade do Rio de Janeiro ganhará mais de 15 mil novos quartos de hotéis até os jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016. Destes, 10,5 mil serão na Barra da Tijuca, na Zona Oeste. Para a Copa do Mundo, o Rio ofereceu 35 mil quartos, a maioria na Zona Sul e no centro.

Na Copa do Mundo, o Rio de Janeiro teve média de ocupação da rede hoteleira em 93,8%, chegando a 97,8 % na final dos jogos. Por categoria, os hotéis cinco estrelas foram os mais demandados, com uma ocupação de 98,15%, indo até 99,75% na final. Já nos três e quatro estrelas, a média geral ficou em 93,22% com ápice de 97,42% na decisão do Mundial. O Rio de Janeiro recebeu 880 mil turistas na Copa, entre estrangeiros e nacionais (ABIH, 2014).

¹*Midscale*: Esse termo pertence a uma Escala de Mercado - Market Scale, onde hotéis localizados no mesmo mercado são classificados no mesmo segmento de Escala de Rede como: Luxury; Upper Upscale; Upscale; Upper Midscale; Midscale; Economy; Independent. (STR GLOBAL, 2015)

Com esses dados vêm às oportunidades e a necessidade de qualificação dos profissionais integrantes do setor. A competitividade do mercado exige profissionais com formação e preparação para todos os desafios. E os meios de hospedagem, com vistas a este panorama, vêm aperfeiçoando sua infraestrutura, seus equipamentos, e principalmente, a formação e o treinamento de seus colaboradores (OLIVEIRA, 2004).

Para Castelli (2003) o aumento da exploração das atividades de turismo proporcionou uma grande expansão das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel.

Oliveira (2004) aborda em seu estudo a importância de hotéis qualificados tanto em infraestrutura quanto em capacitação de recursos humanos para a satisfação dos hóspedes. A autora afirma que o Brasil ainda é carente em mão-de-obra especializada, qualificada e bem preparada para a hotelaria, daí a importância dos cursos superiores de hotelaria no país.

Segundo Santos (2011) com os avanços da atividade turística, percebe-se que mais e mais as empresas necessitam aliar melhoria da qualidade e diminuição de custos como intuito de melhorar a competitividade frente ao mercado. E a hotelaria, como setor importante dessa atividade, é categorizada, como uma empresa prestadora de serviços. Para estas empresas a principal ferramenta corresponde aos seus funcionários, ou seja, o seu capital humano. A autora conclui que para melhorar a qualidade dos seus serviços, o que conseqüentemente aumentará a sua exposição frente ao mercado, é importante investir no setor de capacitação profissional, não só buscando no mercado de trabalho profissionais qualificados, como investindo no ensino em cursos técnicos e de graduação (MOTA, 2005).

Essa demanda pelo turismo incentivou o surgimento de negócios ligados ao setor nos grandes centros e destinos turísticos. No entanto, com a concorrência existente em função do grande número de meios de hospedagem instalados em regiões turísticas e nos grandes centros, verifica-se a necessidade de esforços redobrados por parte dos empreendimentos

estabelecidos no sentido de contar com profissionais que ofereçam alto padrão de qualidade em serviços, para sustentar o volume de demanda e consolidar o fluxo turístico nos destinos. Em relação às instituições de ensino superiores e técnicas, é preciso ter-se a mesma preocupação em formar alunos capacitados para operarem com excelência no mercado de trabalho, cada vez mais exigente (OLIVEIRA, 2004).

Johns e McKechnie (1995) enfatizam a importância da construção do currículo em uma base prática, voltada aos aspectos ligados ao setor operacional e de que sejam desenvolvidas as habilidades necessárias para gerentes de hospitalidade. Os autores analisaram as exigências das empresas ligadas ao setor de hospitalidade e turismo em termos de expectativas e necessidades percebidas pelas próprias organizações, ou seja, as competências operacionais, as quais se espera que os programas de estudos consigam proporcionar aos graduados.

Para esse fim, eles coletaram relatos de graduados formados há dez anos pelo curso de Hotelaria da *Norwich Hotel School* em 1984, os quais definiram alimentos e bebidas e conhecimento de programas de informática usados nos hotéis como principais habilidades essenciais requeridas pelo mercado. Enfatizaram que nos cursos de hotelaria essas disciplinas devem ser ministradas com práticas em laboratórios de ensino ou em hotel-escola. A conclusão natural deste estudo é que os cursos devem ter como objetivo integrar o ensino de habilidades e do conhecimento de uma forma mais realista e relevante para o local de trabalho (JOHNS; McKECHNIE, 1995).

De maneira análoga ao estudo citado, Teixeira, Fletcher e Westlake (2001) abordaram em sua pesquisa as técnicas e métodos de ensino no Brasil observando-se entre eles alguns inovadores conforme destacado pelos respondentes dos cursos, além dos métodos tradicionais de ensino, como aulas expositivas, pesquisa bibliográfica e seminários, foram citadas as viagens/visitas técnicas, as dinâmicas de grupos, uso de vídeos, filmes e palestras, estudos de caso, realização de pesquisas e de projetos e a

monografia de conclusão de curso. Apenas duas instituições mencionaram o uso de softwares específicos e a outra o acesso à internet.

A pesquisa citada mencionou também a utilização de hotel-escola para as aulas práticas. Quando os autores perguntaram sobre as técnicas de ensino inovadoras foi mencionado o envolvimento de estudantes em pesquisas, a realização de trabalhos interdisciplinares, a participação em estágios internacionais, a participação de estudantes em empresas júniores, a criação de uma agência de turismo que funciona no *campus*, palestras sobre mercado de trabalho, trabalho de extensão e relatórios de visitas técnicas e monografias com produção de materiais gráficos ou audiovisuais. No Reino Unido, Teixeira, Fletcher e Westlake (2001), ao observarem métodos e técnicas empregadas nas instituições de ensino verificaram a utilização de informática através de jogos de empresas, simulações, intranet e ensino programado, percebendo também uma ênfase na utilização de estudos de caso.

Os autores Carvalho (2003), Oliveira (2004), Mota (2005) e Medaglia, Silveira e Gândara (2012) afirmam que o rápido crescimento dos cursos de graduação de Turismo e de Hotelaria no país, pode comprometer a qualidade do ensino, provocando discussões na academia. Teixeira, Fletcher e Westlake (2001) complementam dizendo que praticamente todas as novas instituições ainda não têm estrutura para um funcionamento adequado e corpo docente qualificado.

Carvalho (2003) em sua pesquisa analisou os cursos de hotelaria no Brasil até 2003 enfocando a formação dos estudantes em termos de competências necessárias para o ingresso na área, comparando informações da academia e de representantes do mercado de trabalho. Como resultado apresentou que o mercado é composto por profissionais que integrem o conhecimento teórico e a habilidade prática, apresentando sua posição pessoal e crítica sobre as situações com as quais terão que lidar no exercício de sua profissão.

No ano seguinte, Oliveira (2004) cita que as instituições que oferecem os cursos de hotelaria e turismo são, na sua grande maioria, instituições

particulares em sentido estrito, indicando a mesma tendência de mercantilização que há no ensino superior brasileiro. A expansão ocorrida se deu principalmente na região Sudeste, que oferece 51% dos cursos existentes no país. O autor afirma que sobre os objetivos do curso, pôde-se aferir que as instituições, de um modo geral, buscam a formação de gestores, assim os egressos desses cursos deveriam ter um perfil profissional voltado à gestão, pois atividades como planejar, organizar, executar, operar, entre outras, foram elencadas pelos coordenadores respondentes como habilidades e competências a serem desenvolvidas.

Oliveira (2004) exemplifica uma das escolas mais conceituadas nos Estados Unidos (EUA), a Cornell University, que oferece, como prática profissional, a vivência em hotel-escola, ou seja, os laboratórios de ensino estão no próprio hotel em operação que pertence à unidade de ensino. Segundo o autor, o objetivo do hotel-escola é vivenciar a prática como diferencial no processo de construção do conhecimento, por meio de atividades reais em diversos setores de funcionamento e operação de um hotel. Com isso, o estudante se aproxima da realidade profissional com o objetivo de desenvolver a capacidade de análise, para compreender e conduzir os imprevistos, o trabalho em equipe, a qualidade e a ética (CROTTI, 2011). Dessa forma entende-se que a Cornell University estaria dando ao aluno a oportunidade de desenvolver plenamente as habilidades e competências necessárias ao exercício de sua profissão. Dos cursos pesquisados por Oliveira (2004), apenas um oferecia ao seu corpo discente a prática em empreendimento hoteleiro próprio.

Na sequência, Mota (2005) em sua pesquisa analisou 20 cursos em 20 instituições de ensino no nordeste brasileiro, nos quais pôde verificar a concepção dos cursos reconhecidos de graduação em Turismo e Hotelaria frente às exigências de qualidade da sociedade pós-industrial, o resultado obtido indicou que os cursos em questão têm cunho social e empresarial muito forte, sendo capazes de contribuir com o desenvolvimento da região em que estão inseridos.

Em estudo realizado numa universidade do sul do Rio Grande do Sul, Borges (2012) analisou 163 projetos, sendo destacados três grandes eixos de práticas de ensino inovadoras: a) atividades práticas - incluindo saídas de campo, uso dos laboratórios e atividades práticas em sala de aula; b) novas tecnologias - incluindo o uso de blogs, robótica, *moodle*², modelagem, vídeos, filmagens, fóruns e diários e; c) metodologias inovadoras - referindo-se aos projetos de aprendizagem, resolução de problemas, oficinas, trabalhos em grupo, articulação entre ensino, pesquisa e extensão e avaliação diária (BORGES, 2012). O autor menciona atividades práticas de ensino como o uso de laboratórios que favoreçam a construção do conhecimento. Nesse estudo o uso de laboratórios está associado aos hotéis-escola, que na linha de pensamento de Borges (2012), pode contribuir no desenvolvimento da cultura e da criação através de suas atividades práticas.

Moraes (2013) corrobora com Borges (2012), em empregar no ensino metodologias inovadoras. Em sua pesquisa explica que a instituição Senac através de uma disciplina chamada “Desafio Senac: Alunos no Comando”, aplica uma prática de ensino como uma estratégia de metodologia ativa, na qual o aluno se torna o protagonista da situação, passando um final de semana como gerente do hotel-escola, e os professores e demais profissionais assumem o papel de orientadores e mediadores das situações vivenciadas durante esse processo. O autor afirma que durante a atividade destaca-se a importância desse tipo de estratégia para a aprendizagem do estudante, pois passa a adquirir a vivência profissional.

Pelos estudos apresentados fica clara a importância dos laboratórios de estudo e ainda mais a vivência profissional dos discentes no hotel-escola para uma boa formação profissional. Mas seria o hotel-escola uma ferramenta

² A plataforma Moodle é uma sala de aula virtual onde o aluno tem a possibilidade de acompanhar as atividades do curso pela internet. O aluno terá acesso à plataforma com uso de um usuário e uma senha pessoal. O Moodle pode ser acessado em qualquer computador com internet. Ele é a principal plataforma de sustentação das atividades. É através dele que o usuário poderá ter acesso aos conteúdos disponibilizados pelos professores, além de postar atividades, debater o tema em fóruns de discussão, tirar dúvidas via mensagens, entre outros recursos (MOODLE, 2015).

de competitividade para os cursos de graduação? O que torna o hotel-escola competitivo?

Apoiando-se na necessidade de uma relação adequada entre profissionais capacitados e a competitividade hoteleira, Marchante e Ortega (2010), salientam a importância dos recursos humanos na hotelaria, afirmando que os funcionários fazem parte da competitividade hoteleira, pois ela está diretamente relacionada com a eficiência da gestão de recursos humanos. Para Vianna, Anjos e Anjos (2013), a competitividade está na capacidade das empresas em se manterem no mercado promovendo bens e serviços que satisfaçam as necessidades dos consumidores, tendo um retorno financeiro desejável além de contribuírem com a preservação do meio ambiente e com a melhoria da qualidade de vida da população.

Em vista desse treinamento dos alunos em hotel-escola, citado por Moraes (2013) anteriormente, preparando-os ativamente na prática para o mercado de trabalho, nota-se que o hotel-escola pode ser uma ferramenta que possa ser considerada um diferencial na competitividade de qualquer curso de hotelaria, ou seja, um fator crítico de sucesso. Machado (2008) afirma que os cursos superiores devem ter foco na gestão estratégica e na competitividade, pois em mercados cada vez mais competitivos e difíceis, somente os capacitados sobrevivem e crescem. Também salienta que entre outros desafios que as universidades enfrentam em nossos dias, destaca-se a necessidade de ter um planejamento estratégico estruturado e de uma melhor gestão da competitividade.

Com base na discussão dos autores feita até o momento, pode-se afirmar que apesar de alguns estudos até aqui apresentados, como os Johns e MacKecnie (1995) de Teixeira, Fletcher e Westlake (2001) e de Oliveira (2004), terem feito menção sobre o uso de laboratórios de ensino, necessários a formação acadêmica de qualidade; e os autores Machado (2008), Marchante e Ortega (2010) e Vianna, Anjos e Anjos (2013) abordarem a importância da competitividade no turismo, nos recursos humanos em hotéis e em cursos superiores, nenhum deles buscou verificar o papel dos hotéis-escola nos

cursos de hotelaria no Brasil como uma ferramenta de competitividade. Este *gap* teórico é o ponto de partida que originou o problema de pesquisa que será discutido em maiores detalhes na sequência deste estudo.

1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

Com a concorrência das instituições privadas de ensino superior e a busca por atrair estudantes a se maticularem em seus cursos de hotelaria, levantou-se a seguinte questão de pesquisa: Um laboratório de ensino como um hotel-escola seria um atrativo para os estudantes, ou seja, influenciaria na competitividade dos cursos de hotelaria do Brasil?

No entanto pouco se sabe sobre a real eficácia dessa ferramenta, ou seja, o uso de laboratórios de ensino como o hotel-escola e se o mesmo é um fator crítico de sucesso na competitividade dos cursos de hotelaria do Brasil, sendo este o problema dessa pesquisa. Buscando responder a essa indagação foi elaborada uma pesquisa cujos objetivos (geral e específicos) serão apresentados a seguir.

1.3 OBJETIVO GERAL

Analisar a utilização dos hotéis-escola pelas instituições privadas de ensino que oferecem cursos de hotelaria no Brasil como ferramenta para aumentar sua competitividade.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer o perfil dos cursos superiores privados de hotelaria do Brasil e quais cursos possuem as melhores avaliações por estrelas pelo Guia do Estudante;
- Identificar o Conceito Institucional das Instituições privadas que oferecem cursos superiores de hotelaria;
- Comparar o desempenho dos cursos superiores privados de hotelaria do país e das suas instituições que possuem hotéis-escola com os que não possuem;

- Analisar a competitividade das instituições que oferecem cursos superiores de hotelaria, assim como seus cursos que possuem hotel-escola com os cursos que não possuem.

Desta forma a pesquisa envolveu as instituições privadas que oferecem cursos superiores de hotelaria do Brasil, desde os que possuem até os que não possuem hotel-escola, com o intuito de responder aos objetivos propostos. A seguir apresentam-se as justificativas que embasaram a realização do presente estudo, demonstrando a importância do segmento de turismo em âmbito social e acadêmico e, também, como o tema ainda é pouco abordado, uma vez que foram encontradas poucas publicações acadêmicas no Brasil e no mundo sobre esse tema.

1.5 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

Considerando os aspectos econômicos no desenvolvimento do turismo no Brasil, de acordo com o Ministério do Turismo (2014), pelos dados do Conselho Mundial de Viagens e Turismo, o setor contribui com 9,2 % do PIB no país, o que equivale a R\$ 443,7 bilhões e coloca o país na sexta posição mundial. Em relação à geração de empregos diretos promovidos pelo setor de Turismo no Brasil, são três milhões de postos de trabalho, enquanto que a contribuição total chega a 8,4 milhões.

Esses índices tendem a aumentar até 2016, época em que o Brasil sediará os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Mundiais. Na Copa do Mundo realizada em 2014, também sediada pelo país, já se percebeu um impacto positivo, o Brasil bateu o recorde de desembarques em 2014, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis-ABIH (2014), a Copa do Mundo no Brasil confirmou a tendência de aumento no número de chegadas nacionais e internacionais nos aeroportos brasileiros.

O primeiro semestre do ano passado (2014) marcou a entrada de 5.013.786 de desembarques de voos internacionais, o que representa um acréscimo de 8,06% na movimentação, se comparado com o primeiro semestre de 2013 (4.639.934). Os desembarques domésticos também foram recorde,

com 45.239.579, e que apresenta um aumento de 7,04% se comparado com igual período do ano passado. A ABIH, tomou os dados do Ministério do Turismo que teve como base os dados da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero) e da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). Eles consideraram os desembarques de passageiros residentes e não residentes no Brasil (ABIH, 2014).

A Copa do Mundo 2014 trouxe benefícios para o Brasil, além de melhorias na estrutura de aeroportos, transportes, aumento de empreendimentos de meios de hospedagem, de trabalhos temporários, entre outros; o Ministério do Turismo – Mtur (2014) divulga através de um balanço, no qual são apresentados dados sobre a quantidade de visitantes, gastos, audiência e movimentação do PIB. Foram 3,7 milhões de turistas, 3,6 bilhões de espectadores, 200 mil trabalhadores temporários, 6,7 milhões na economia e um PIB de 30 bilhões a mais no país.

Em estudo da Demanda Turística Internacional durante a Copa do Mundo da FIFA 2014, realizado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) e divulgado pelo Ministério do Turismo – Mtur (2014), através de entrevistas em 12 aeroportos internacionais brasileiros em cidades sede dos jogos e 10 fronteiras terrestres; entrevistou-se 10.513 turistas. Com relação à infraestrutura as avaliações foram positivas, conforme a tabela 1.

Tabela 1 - Avaliações positivas- infraestrutura turística

Avaliação – infraestrutura	% Positivo
Segurança pública	91,9
Serviço de táxi	90,4
Transporte público	90,0
Infraestrutura do aeroporto	89,5
Limpeza pública	83,8
Sinalização Turística	81,2
Aeroporto de modo geral	79,8
Rodovias brasileiras	75,6
Serviços de câmbio ou bancários nos aeroportos	69,6
Lojas e serviços do aeroporto	69,0

Fonte: MTUR (2014e).

A tabela 1 mostra as condições de infraestrutura turística do Brasil e assim, remete a uma análise das condições para o crescimento e desenvolvimento do turismo.

Em pesquisa da FIPE, divulgada pelo Ministério do Turismo – Mtur (2014), os 10.513 turistas entrevistados no período da Copa do Mundo da FIFA 2014, afirmaram que os meios de hospedagem mais utilizados foram os hotéis, flats ou pousadas (tabela 2) com quase a metade da porcentagem dos demais meios de hospedagem, o que confirma mais uma vez a importância dos hotéis para o turismo.

Tabela 2 - Local de estadia dos turistas durante Copa do Mundo de 2014.

Meio de hospedagem	%
Hotel, flat ou pousada	48,2
Casa de amigos e parentes	18,0
Imóvel alugado	16,1
Albergue ou camping	10,6
Veículo	2,9
Resort	1,1
Imóvel próprio	0,9
Navio ou barco	0,9
Outros	1,2

Fonte: MTUR (2014d).

Para terem acesso a essas vagas os estudantes precisam investir em cursos de capacitação profissional como cursos superiores de hotelaria, seja ele de bacharel ou de tecnólogo.

No Brasil constatou-se, entre os anos de 1991 até 2003, um acelerado crescimento dos cursos de Turismo e Hotelaria, passando de 354 cursos em 1991 para 1.710 em 2003 (ANSARAH, 2002). De acordo com o Guia do Estudante Abril (2012), existiam no Brasil em 2012, só nos cursos superiores de hotelaria 51 unidades, isso significa milhares de estudantes que ingressam no mercado de trabalho depois de formados por essas instituições, além de professores e demais funcionários. O INEP (2014) considera como 93 o número de cursos de hotelaria existentes no Brasil entre instituições de ensino público e privado, com cursos superiores tecnológicos e de bacharelado.

Os meios de hospedagem têm tido um papel importante na geração de empregos para quem se gradua em hotelaria, de acordo com o Ministério do Turismo (MTUR) no anuário de 2012 e ano base de 2011, conta com 5.707 postos de trabalho ofertados pelos diversos tipos de empreendimentos e categorias. A oferta hoteleira do Brasil, cadastrada no Ministério do Turismo no ano de 2013, conta com 7.602 meios de hospedagem, 383.466 Unidades Habitacionais e 835.747 leitos (MTUR, 2012).

A escolha deste tema justifica-se pelo fato de não terem sido encontradas pesquisas sobre este assunto no Brasil que demonstrem se os cursos de hotelaria com hotéis-escola são mais competitivos do que os cursos que não possuem esse laboratório de ensino prático.

Nesse estudo foram selecionados os cursos superiores privados, pois estes objetivam o lucro, ou seja, buscam um desempenho superior financeiro no mercado de ensino em que atuam.

Em termos econômicos o desenvolvimento desse estudo se justifica pelo fato de que os hotéis ao empregarem profissionais bem capacitados e com experiência profissional, vinda por exemplo, de um hotel-escola, poderão ser mais competitivos gerando inúmeros postos de trabalho. Segundo a OMT os meios de hospedagem são responsáveis pela geração de 6% a 8% do total de empregos no mundo (GOLDENSTEIN; MELLO, 2010). Assim deve-se dar uma atenção especial à qualificação dos profissionais de hotelaria, pois são fatores determinantes da qualidade e da diferenciação dos serviços prestados.

Quanto ao aspecto social, os cursos de hotelaria podem oferecer através de projetos de extensão, oficinas para qualificar a comunidade em que ele está inserido. Essas atividades podem apresentar temas da área de

hospitalidade, como: camareira, garçom, maître, auxiliar de cozinha, *front-office*³ em hotéis, *sommelier*⁴, entre outros.

Outro benefício é que através deste estudo a academia pode guiar-se para futuras pesquisas na área, com o intuito de descobrir qual o motivo da evasão de estudantes durante o curso de hotelaria, assim como o que os leva a procurar o curso, já que esse é um setor que está sempre crescendo e sendo um serviço de apoio do turismo que movimenta milhões de turistas. Ademais, pode trazer contribuições teóricas sobre a hotelaria e a competitividade nos cursos de hotelaria do Brasil.

A pesquisa proposta torna-se relevante para esclarecer se a utilização de hotéis-escola como laboratórios de ensino são realmente uma eficiente ferramenta para aumentar a competitividade das instituições de ensino superior de hotelaria e dos cursos de hotelaria do país. Ainda como resultado acredita-se que o presente estudo enriqueça os conhecimentos no meio acadêmico para o campo do turismo e da hotelaria no que se refere à competitividade dos cursos de hotelaria do Brasil e o mercado de trabalho.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O estudo encontra-se dividido em cinco partes, a primeira compreende a introdução, após a contextualização que apresenta algumas publicações por meio de artigos científicos de autores como Carvalho (2003), Oliveira (2004), Mota (2005), Machado (2008) Vianna, Anjos e Anjos (2013), GLEIT (2014) e Mtur (2014) entre outros, que abordam o assunto no Brasil e alguns países como Estados Unidos e Inglaterra. A seguir é apresentado o problema de pesquisa, que aborda a influência dos hotéis-escola na competitividade dos cursos de hotelaria no Brasil. Posteriormente são mostrados os objetivos (o

³Front Office é conhecido como a recepção do hotel, mas em sentido muito mais amplo. O front de um hotel inclui além da recepção, os mensageiros, reservas, concierge e a telefonia. Muitas pessoas confundem as expressões que designam cada local de trabalho (EDUCAÇÃO, 2012).

⁴ Sommelier é o profissional responsável pelas bebidas (principalmente, mas não unicamente, vinho) no estabelecimento, que pode ser um restaurante, bar ou comércio – loja ou importadora de bebidas (EBS, 2015).

geral e os específicos), as justificativas econômicas, sociais e acadêmicas do estudo e por fim a estrutura do trabalho.

A segunda parte aborda todo o referencial teórico que reflete o estado da arte sobre o tema, sendo base da pesquisa e formação dos objetivos e argumentações. Inicia-se com a construção do marco teórico, fundamentos e dados sobre o Turismo, avançando para a importância dos meios de hospedagem, seus conceitos, seu histórico e suas classificações. A seguir discutem-se os cursos superiores de hotelaria no Brasil, o Sistema Nacional de avaliação da educação superior, os hotéis-escola e finaliza-se esta parte com a revisão da teoria existente sobre a competitividade dos cursos superiores de hotelaria do Brasil.

A terceira parte expõe os procedimentos metodológicos necessários para a execução desse trabalho, como na construção do marco teórico, as variáveis utilizadas e no universo da pesquisa.

A quarta etapa aborda a análise dos resultados dessa pesquisa, onde os dados coletados são apresentados através de figuras e quadros para serem melhor visualizados e analisados a partir dos objetivos propostos.

A quinta e última parte deste estudo expõe a conclusão, as limitações do estudo e as sugestões para futuras pesquisas. Por fim as referências bibliográficas que sustentam todo o trabalho e seus anexos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONSTRUÇÃO DO MARCO TEÓRICO

O Marco teórico foi construído a partir do tema: “Hotel escola como ferramenta para aumentar a competitividade em cursos de hotelaria do Brasil”. Diante disso, realizou-se uma pesquisa buscando identificar autores, obras e instituições de referência, que tenham relação com o tema. A pesquisa foi realizada no site de pesquisa *Google*, nos bancos de dados Periódicos CAPES (Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), *SAGE*, *EMERALD* e *SCIENCE DIRECT*, além desses utilizou-se o banco de dados da UCS (Universidade de Caxias do Sul), onde foram encontradas opções de publicações relacionadas às palavras-chave.

Para a pesquisa nos bancos de dados nacionais foram utilizadas as palavras-chave em português: turismo; cursos superiores de hotelaria; hotel-escola; competitividade hoteleira. Para acesso às publicações internacionais, foram escolhidas as seguintes palavras-chave na língua inglesa: *tourism*, *higher education in hospitality*, *hotel school*, *competitiveness hotel*.

No site de buscas Google foram selecionados 3 resultados para a pesquisa de assuntos relacionados com o tema desse trabalho. Na pesquisa nos bancos de dados Periódicos CAPES, *SAGE*, *EMERALD*, e *SCIENCE DIRECT* foram selecionadas 35 publicações com assuntos relacionados ao tema, somando-se um total de 38 obras selecionadas conforme tabela 3.

Tabela 3- Artigos selecionados.

Base de dados	Obras selecionadas
GOOGLE	3
CAPES - Português:	9
CAPES – Inglês	8
SAGE	8
EMERALD	5
SCIENCE DIRECT	5

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Para aprofundar o estudo dos artigos selecionados foram analisadas informações relativas ao ano das publicações, em quais periódicos elas foram feitas, quais foram os autores mais citados e quais as palavras-chave mais utilizadas no conjunto de artigos selecionados.

Os critérios utilizados para a seleção desses artigos foram a partir das palavras-chave selecionadas em português e inglês que se relacionam com o tema desse estudo nos bancos de dados dos periódicos CAPES, SAGE, EMERALD, e SCIENCE DIRECT, além do site de buscas Google.

Assim, a pesquisa considerou um período de 19 anos, compreendido entre 1995 e 2014 para a fazer essa busca nos bancos de dados já citados anteriormente e no site Google, a partir das palavras-chave selecionadas. A tabela 4 relaciona o ano com o número de obras encontradas.

Tabela 4 - Ano das publicações e edições das obras selecionadas e o número de obras correspondentes.

Ano	Número de obras selecionadas
1995	2
1998	1
1999	1
2000	1
2002	1
2003	2
2005	2
2006	3
2007	1
2008	0
2009	0
2010	7
2011	6
2012	5
2013	5
2014	1
Número total de obras selecionadas	38

Fonte: Elaborado pela autora, 2014.

Na sequência observa-se que ao somar as obras dos anos de 2010 a 2014 se obtém um total de 24 artigos publicados, enquanto no restante dos anos anteriores a 2010, obteve-se um somatório de 14 dos 38 selecionados. É possível notar a atualidade das publicações que possuem relação ao tema.

2.1.1 Publicações por periódicos

A tabela 5 mostra a lista de periódicos responsáveis pela publicação das 38 obras relacionadas ao tema que foram selecionadas pela pesquisadora em razão de estarem intimamente associadas ao objeto de sua pesquisa.

Tabela 5 - Quantidade de publicações por periódico.

(continua)

Periódicos	Quantidade
Contextos da Alimentação	2
Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal	2
Repository. Dissertação de mestrado da Universidade Técnica de Lisboa	1
Educação : Revista do Centro de Educação UFSM	1
<i>Pasos: Revista de turismo e patrimonio cultural</i>	1
Economics of Development	1
International Journal of Hospitality Management	2
Global Business Review	1
Asian Social Science	1
Dogus University Journal	1
European Scientific Journal	1
Letme Araştırmaları Dergisi,	1
International Journal of Contemporary Hospitality Management	3
Journal of Hospitality & Tourism Research	3
IFLA Journal	1
SIMULATION	1
Global Business Review	1
Cornell Hospitality Quarterly	2
Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly	1
Chapter: Advances in Hospitality and Leisure	1
Tourism Management	2
Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa	1
Questio: Revista de Estudos em educação	1

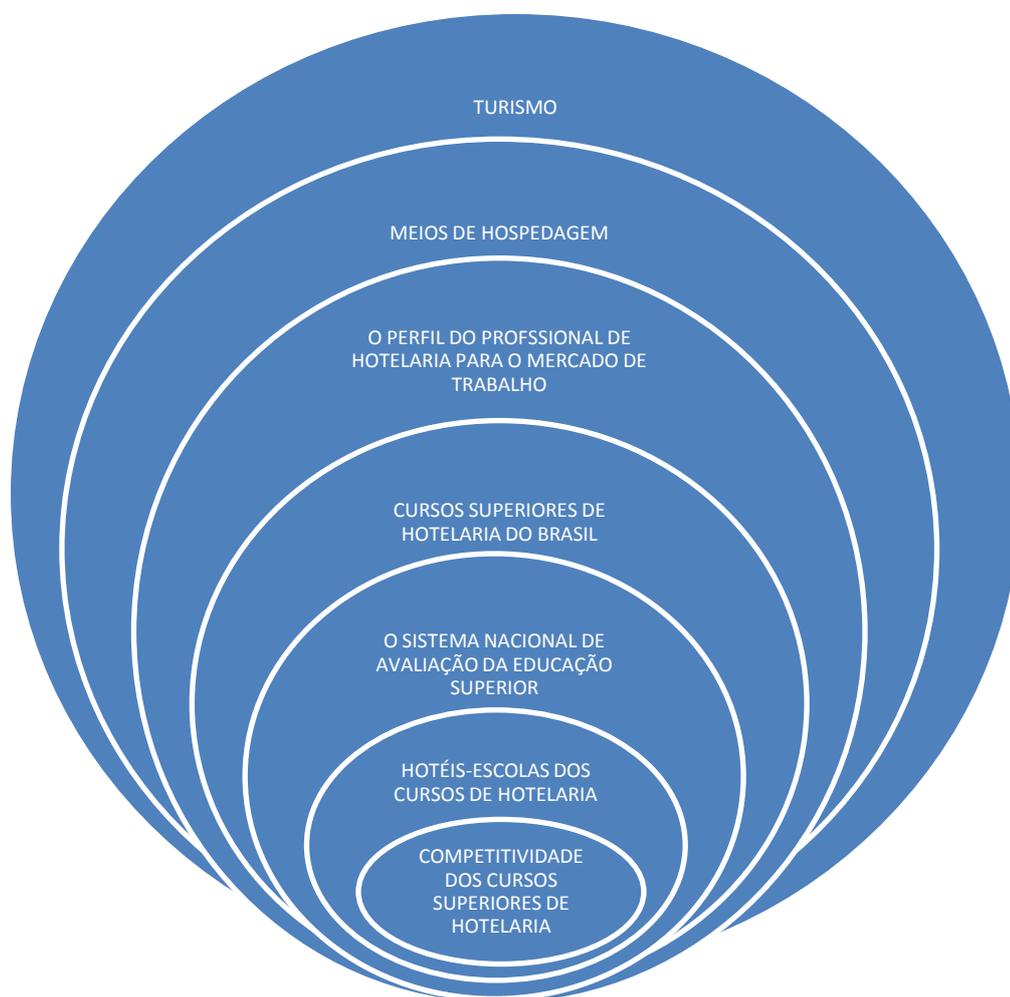
Periódicos	Quantidade
Revista Contrapontos	1
Turismo - Visão e Ação	5

Fonte: Elaborado pela Autora (2014).

Nota-se que da lista de periódicos responsáveis pela publicação das 38 obras relacionadas ao tema, o periódico que mais utilizado foi o Turismo, Visão e Ação, com 5 obras selecionadas para esse estudo, seguido pelos periódicos International Journal of Contemporary Hospitality Management e pelo Journal of Hospitality & Tourism Research com 3 obras selecionadas em cada deles. Posteriormente pelos periódicos Contextos da Alimentação, Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal, International Journal of Hospitality Management, Cornell Hospitality Quarterly e Tourism Management com 3 obras selecionadas em cada um deles. O restante dos jornais selecionados encontrou-se 1 obra em cada um deles.

Na construção do referencial teórico, utilizaram-se os seguintes temas: Turismo, meios de hospedagem, o perfil do profissional da hotelaria para mercado de trabalho, os cursos superiores de hotelaria, o Sistema Nacional de avaliação da educação superior, os hotéis-escola dos cursos de hotelaria e por fim, a competitividade dos cursos superiores de hotelaria, como pode ser observado por intermédio da Figura 1.

Figura 1 - Estrutura teórica desse estudo.



Fonte: Elaborada pela Pesquisadora (2015).

A Figura 1 explica qual foi a estrutura teórica desse estudo. Primeiramente foi definido o tema macro, ou seja, o Turismo, o qual engloba todos os temas micros fazendo um afunilamento até chegar ao foco principal dessa pesquisa que é a competitividade dos cursos superiores de hotelaria.

Assim, para abordar a competitividade dos cursos superiores de hotelaria do Brasil fez-se necessário tratar do tema hotel-escola, o qual pode ser uma ferramenta competitiva dos cursos analisados neste estudo. Com essa finalidade, fez-se uma abordagem anterior sobre os cursos superiores de hotelaria no Brasil. Além disso, fez-se necessária uma prévia revisão sobre o perfil do profissional de hotelaria para o mercado de trabalho, estando este subitem relacionado com o anterior “os meios de hospedagem”. Os meios de

hospedagem fazem parte dos serviços oferecidos para o turismo, tópico inicial e macro deste estudo.

2.2 TURISMO

A atividade turística vem se modificando com o passar dos séculos, em especial, pelas grandes transformações sociais e econômicas que ocorrem ao redor do mundo, como podem ser vistas no decorrer deste tópico.

Conceituar turismo é complexo, uma vez que a atividade possui muitos componentes, tais como meios de hospedagem, transportes, equipamentos, gastronomia e hospitalidade. Pode este conceito então, ser estudado de diversas perspectivas e por diversas disciplinas.

Pode-se utilizar o clássico conceito de De La Torre (1992, p.19) no qual afirma-se que:

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

O conceito acima se refere ao deslocamento das pessoas com permanência no local, assim, a hotelaria se beneficia deste fenômeno, e envolve-se com o mesmo propósito, de estar dentro das atividades de hospedagem, necessárias ao desenvolvimento do turismo.

Conforme Cândido e Vieira (2003), o turismo teve um grande impulso no século XX por fatores como: a oferta dos meios de transportes mais rápidos e seguros; o surgimento das pensões e hospedarias; o início de um processo de construção de uma infraestrutura nas cidades para melhorar o atendimento direto ao Turismo: aeroportos, rodovias, centros de informações ao turista, alfândegas etc.; e o surgimento de órgãos governamentais e empresas privadas especialmente dedicadas a promover e difundir o turismo.

Segundo a OMT (2001), a oferta turística pode ser entendida como um “[...] conjunto de produtos turísticos e serviços postos a disposição do usuário turístico num determinado destino, para seu desfrute e consumo”.

Observa-se que por meio da atividade turística pode-se promover o desenvolvimento regional sustentável de localidades. Para Candido e Vieira (2003, p.17) “O turismo é a forma mais democrática de divisão de renda em um país, pois todos saem ganhando: o país, a cidade, as empresas da cidade (hotéis, restaurantes, lojas etc.)”. Mas para que esse desenvolvimento seja realmente sustentável deve haver o planejamento adequado pelo poder público, pela iniciativa privada e pela comunidade local.

Várias são as evidências de que o mercado de turismo no Brasil vem sustentando sua tendência de crescimento nos últimos anos: a expansão dos desembarques domésticos, das taxas de ocupação de hotéis, dos gastos de turistas estrangeiros no país, do faturamento e dos postos de trabalho em agências de turismo, em operadoras e nos meios de hospedagem; o incremento das vendas de pacotes turísticos em agências de viagem, dos aluguéis de veículos para turismo e mesmo o aumento dos financiamentos ao setor (GOLDENSTEIN; MELLO, 2010, p.8).

A hotelaria, está inteiramente vinculada à demanda turística, as atividades do setor de hospedagem e alimentação são consideradas pilares do turismo, pois se há o deslocamento de pessoas, haverá a necessidade de pernoites e alimentação. Essas atividades compõem um dos segmentos da hospitalidade. Também estão relacionados ao Turismo diversos setores, além dos meios de hospedagem, como alimentação (restaurantes, bares e similares), agências de viagens, transportes, entre outros. A seguir serão estudados em maior profundidade os meios de hospedagem, desde sua origem, conceitos, classificação, tipologia, categorias, constituição, faturamento, tributos, números de unidades no Brasil e importância para o turismo.

2.3 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Os meios de hospedagem existem desde a Antiguidade com hospedarias em estradas, estâncias hidrominerais, monastérios, com pousadas próximas as estações de trens, chegando aos grandes hotéis nas cidades, como pode ser visto por meio da retrospectiva que mostra o histórico ligado ao seu desenvolvimento que é tratado no tópico seguinte.

2.3.1 A origem da atividade hoteleira

De acordo com Campos e Gonçalves (1998), alguns séculos antes da era cristã, na Grécia Antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos. Para esses eventos, foram construídos o estádio e o pódio, onde se homenageavam os vencedores e ficava a chama olímpica. Mais tarde, foram acrescentados os balneários e uma hospedaria, com cerca de 10 mil metros quadrados, com o objetivo de abrigar os visitantes. Essa hospedaria teria sido o primeiro hotel que se tem notícia.

Segundo Popp *et. al.* (2007), o hotel teve sua origem durante o desenvolvimento do comércio entre as cidades. As rotas comerciais, na antiguidade, na Ásia, Europa e África, originaram centros urbanos e o conseqüente surgimento de hospedarias para servir aos viajantes que por ali passavam.

A evolução da hotelaria sofreu grande influência dos gregos e especialmente dos romanos, que propiciaram a expansão das viagens por todos os seus domínios e, assim, o surgimento de abrigos para os viajantes. Como naquela época os meios de transporte não percorriam mais do que 60 quilômetros diários, as viagens quase sempre duravam alguns dias, estimulou-se à criação das hospedarias que, em Roma, obedeciam a regras muito rígidas, já que o hoteleiro não poderia receber um hóspede que não tivesse uma carta assinada por uma autoridade, estivesse ele viajando a negócios ou a serviço do imperador (CAMPOS; GONÇALVES, 1998).

Havia assim, no império Romano, dois tipos de hospedarias para atender aos que transitavam pelas estradas do território, sendo essas a estalagem e o estábulo. A primeira, formada por várias casas pequenas com uma única saída para rua, atendia a nobres e oficiais; a segunda era uma grande tenda coberta, usada para proteger plebeus, o gado e os animais de montaria contra os rigores do tempo e os perigos da noite (ANDRADE, 2000).

Pereira e Coutinho (2007) elucidam que com a queda do Império, os plebeus passaram a ocupar as estalagens, e o estábulo ficou apenas para os animais, seus tratadores e os servos que acompanhavam as comitivas.

As estâncias hidrominerais da antiguidade também foram fundamentais para o surgimento da hotelaria, pois a crença nas propriedades terapêuticas e curativas de suas águas levava pessoas a procurarem tais locais. Instaladas pelos romanos na Inglaterra, na Suíça e no Oriente Médio, eram pontos de paradas de caravanas. Essas temporadas de tratamento estimularam a criação de locais para acomodar os visitantes (POPP *et. al.*, 2007).

Campos e Gonçalves (1998), contam que com a queda do Império Romano, as estradas vieram a ser menos usadas, em razão da falta de segurança. Desta forma, houve uma diminuição no número de hóspedes, prejudicando as pousadas e a hospedagem passou a ser oferecida pelos monastérios e outras instituições religiosas, bem mais seguras e confiáveis.

Com a queda do Império Romano, o triunfo do Cristianismo e o estabelecimento de reinos germânicos em terras que haviam sido romanas teve início a Idade Média, que foi marcada pela falta de segurança nas estradas mas por outro lado foi promissora porque favoreceu o surgimento de instrumentos que poderiam facilitar as viagens, como o Guia de Estradas de Charles Estiene de 1552, que continha informações, roteiros e impressões sobre viagens, e a publicação *Of Travel*, de Francis Bacon de 1612, com uma série de orientações para viajantes. (PEREIRA; COUTINHO, 2007, p.5)

Os autores Campos e Gonçalves (1998) explicam que hospedar, naquela época, era uma virtude espiritual e moral. De início, essa hospitalidade oferecida pelos religiosos era um serviço informal, tornando-se mais tarde, uma atividade organizada com a construção de quartos e refeitórios separados, e monges dedicados ao atendimento dos viajantes. Posteriormente, os autores destacam que foram construídos prédios próximos aos monastérios, destinados exclusivamente aos hóspedes dando origem às pousadas. Nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação (velas, lampiões, etc.) e das roupas de dormir. Além disso, os viajantes dependiam da boa vontade e da acolhida dos responsáveis pelas pousadas. Pereira e Coutinho (2007) complementam que com o surgimento dos mosteiros e dos conventos cristãos construíram-se cômodos e alas de celas e quartos reservados a forasteiros que passavam pelas proximidades das casas religiosas e para aqueles que lá chegavam para atingimento de seus objetivos.

No século XII, as viagens na Europa voltavam a se tornar mais seguras e as hospedarias se estabeleceram ao longo das estradas. Aos poucos, diversos países implantavam leis e normas para regulamentar a atividade hoteleira, especialmente a França e a Inglaterra. A França, por exemplo, já dispunha de leis reguladoras dos estabelecimentos e dos serviços hoteleiros no ano de 1254 (século XIII), enquanto na Inglaterra isso aconteceu em 1446 (século XV). Em 1514 (século XVI) - os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente, passando de *hostelers* (hospedeiros) para *innholders* (hoteleiros). Em 1589, foi editado pelos ingleses o primeiro guia de viagens de que se tem notícia, definindo de modo claro os diferentes tipos de acomodações disponíveis para viajantes a negócio ou a passeio. No interior da Inglaterra, muitas pousadas se desenvolveram a partir dos monastérios que fechavam suas portas. Alguns modernos hotéis ingleses, sem dúvida, tiveram essa origem, a exemplo do *New Inn*, em Gloucester, e o *George*, em Glastonbury (CAMPOS; GONÇALVES, 1998).

Em 1650 (século XVII), consolidou-se na Europa um meio de transporte que teve grande influência na expansão da hotelaria: as diligências, carruagens puxadas por cavalos. Durante quase 200 anos, esses veículos circularam pelas estradas européias, garantindo um fluxo constante de hóspedes para as pousadas e hotéis. Muitos serviços de diligências foram estabelecidos pelos próprios hoteleiros a fim de assegurar clientela para seus estabelecimentos (CAMPOS; GONÇALVES, 1998).

Pereira e Coutinho (2007) salientam que a hotelaria era muito ligada ao meio de transporte da época, ou seja, as diligências, mas a partir de 1838, com o incremento das ferrovias, houve uma mudança radical no conceito hoteleiro pela agilidade do meio de transporte implantado.

Com a chegada das ferrovias, as diligências praticamente desapareceram, e a rede hoteleira que delas dependia sofreu um golpe rude, já que as ferrovias eram um meio de transporte muito mais rápido, o que resultava em viagens de menor duração. Os muitos hoteleiros que não conseguiram se adaptar aos novos tempos fecharam as portas dos seus hotéis

ou reduziram seu tamanho. Com isso, novos hotéis foram construídos, próximos às estações ferroviárias, a exemplo de Euston, em Londres (CAMPOS; GONÇALVES, 1998).

A concorrência entre os hotéis ficou acirrada e as inovações não paravam de acontecer. O American Hotel de Nova Iorque implantou o sistema de iluminação a gás em todo o estabelecimento e foi considerado um acontecimento importante pelo conforto e economia que representava. O Holt's Hotel em New York inovou implantando o sistema de banho privativo (PEREIRA; COUTINHO, 2007).

Dias (2002, p. 103), cita que “[...] os trens e navios tinham condições de transportar uma grande quantidade de pessoas que precisavam de um lugar para se hospedar”. Assim, de fato, o desenvolvimento dos meios de hospedagem está relacionado à evolução dos transportes.

Conforme Popp *et. al.* (2007), com a instituição da monarquia na maioria dos países da Europa, os próprios palácios desempenharam o papel de hospedagens, sempre no contexto de cortesia.

Historicamente, a ideia de hotel está ligada ao castelo e palácio que hospedavam famílias reais e suas escoltas, cortes, sábios, músicos, artistas etc. Evidentemente, com características bem marcantes em cada momento histórico. Essa hospedagem era dada gratuitamente dentro dos mais elevados requintes da *politesse* e hospitalidade (CASTELLI, 1982, p.28).

Pereira e Coutinho (2007) comentam que com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade estritamente econômica a ser explorada comercialmente. Os hotéis com staff padronizado, formado por gerentes e recepcionistas, aparecem somente no início do século XIX.

No final do século XIX, os hóspedes se tornaram mais exigentes e surgiram então hotéis de grande luxo, como os famosos Savoy, Ritz, Claridge, Carlton e outros, acompanhando a tendência dos fabulosos trens e navios de passageiros da época (CAMPOS; GONÇALVES, 1998).

Com o desenvolvimento industrial, característico do século XX, os Estados Unidos se destacaram no cenário mundial em sua hotelaria (TRIGO,

1993). A modernização dos processos industriais tornou as operações mais funcionais e proporcionou mais conforto aos hóspedes.

Popp *et. al.* (2007) afirmam que após a Segunda Guerra Mundial, nos países desenvolvidos, houve um grande crescimento econômico e, por consequência, a ampliação da renda da população, o que acarretou um grande aumento no número de viajantes.

Uma transformação radical ocorre a partir da Segunda Guerra Mundial, com a expansão acelerada da economia mundial, a melhoria da renda de amplas faixas da população (basicamente nos países mais desenvolvidos da Europa Central, EUA e no Canadá) e a ampliação e melhoria dos sistemas de transporte e comunicação, principalmente com a entrada em cena dos aviões a jato para passageiros, de grande capacidade e longo alcance. O processo de desenvolvimento e de globalização da economia mundial, além de gerar um progressivo fluxo de viagens regionais e internacionais, ampliou de forma acelerada o setor de lazer e de turismo, que passou a ser, efetivamente, o grande promotor de redes hoteleiras (PEREIRA; COUTINHO, 2007, p.2).

A atividade hoteleira no Brasil começou, ainda, no período colonial. Os viajantes hospedavam-se nos casarões das cidades, nos conventos, nas grandes fazendas e, principalmente, nos ranchos à beira da estrada. Em 1808 com a chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro e, posteriormente, com a abertura dos portos houve um aumento do fluxo de pessoas, fazendo com que casas de pensão, hospedarias e tavernas abrissem suas portas aos viajantes (POPP *et. al.*, 2007).

Com a instalação da corte portuguesa no Rio de Janeiro, veio à necessidade de acomodação adequada para receber o grande número de pessoas recém-chegadas de vários lugares do Brasil e, sobretudo do exterior, originando dois tipos de meios de hospedagem: o albergue português, destinado aos viajantes provenientes do interior, e os estabelecimentos procurados pelos estrangeiros, inspirados nos albergues franceses (DUARTE, 1996).

Conforme Andrade *et. al.* (2000), na primeira metade do século XIX, os estabelecimentos no Rio de Janeiro, com o objetivo de atrair os estrangeiros, alçam o conceito de casa para hotel. “Destacou-se nesse período, o Hotel Pharoux, prédio de quatro pavimentos, localizado estrategicamente junto ao

cais do porto e dotado de melhor estrutura física e de serviços” (ANDRADE *et. al.*, 2000, p. 20).

O final do século XIX ficou marcado pelo desenvolvimento da atividade de forma profissional por intermédio dos imigrantes italianos e franceses, que levaram ao surgimento dos primeiros hotéis que possam ser considerados como tal, uma vez que as instalações e os serviços disponibilizados para os hóspedes eram limitados, entretanto proporcionavam conforto razoável. Em São Paulo os estabelecimentos que se destacaram nessa época foram o Hotel do Comércio, Hotel Providência, Hotel Universal, Hotel das Quatro Estações e Grande Hotel (DUARTE, 1996).

No início do século XX, a escassez de hotéis fez com que o governador do Rio de Janeiro criasse o Decreto-Lei nº 1.100, de 23 de dezembro de 1907, no qual os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade seriam isentos de impostos municipais por sete anos. Em 1908, foi inaugurado o hotel “O Avenida”, o primeiro grande hotel na cidade, possuía 220 apartamentos. Somente a partir da década de 1930, começaram a ser instalados os hotéis de grande porte (POPP *et. al.*, 2007). Na década de 1920 foram inaugurados dois dos principais ícones da hotelaria nacional: O Hotel Glória e o Copacabana Palace na cidade do Rio de Janeiro (DUARTE, 1996).

Pelo incentivo dos governos estatais, ainda na década de 1930, foram inaugurados os primeiros hotéis-cassino, o Grande Hotel, em Poço de Caldas (MG); o Grande Hotel em Araxá (MG); o Grande Hotel São Pedro, em Águas de São Pedro (atual hotel-escola administrado pelo SENAC/SP), e o Parque Balneário, em Santos, ambos em São Paulo (ANDRADE *et. al.*, 2000, p. 23).

A ocupação dos hotéis era promovida pelos cassinos, que funcionavam nas mesmas instalações. Em 1946, foram proibidos os jogos de azar e muitos hotéis passaram por um período crítico e fecharam suas portas. Posteriormente com a criação da EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) e do Fungetur (Fundo Geral de Turismo), retornaram os incentivos fiscais, promovendo nova ascensão do ramo. Os anos 1960 e 1970 foram marcados por uma nova fase

da hotelaria brasileira, pela chegada de redes hoteleiras internacionais (POPP *et. al.*, 2007).

Segundo Beni (2003), após a segunda guerra mundial houve um estímulo no que se refere à construção de hotéis nas capitais e nos principais centros de atração turística de diversos países: Itália, Espanha, Noruega, Suécia e Dinamarca, que investiram altas somas em turismo. Assim iniciou-se o desenvolvimento de grandes corporações hoteleiras como *Accor, Hilton, Meridien, Sheraton* etc., redes que investiram bilhões de dólares e ditaram a evolução dos padrões atuais de hospedagem, equipamentos e serviços.

Os efeitos da chegada ao mercado brasileiro das grandes redes hoteleiras internacionais foram sentidos pelos hoteleiros nacionais que, inicialmente, continuaram resistentes a esse novo tipo de empreendimento. A instalação dessas novas redes trouxe inovações, novas propostas arquitetônicas, tecnológicas, gestão profissionalizada, dentre outras melhorias importantes (RIBEIRO, 2005).

Partindo-se da história do surgimento dos meios de hospedagem chega-se a finalidade de conhecer o que se exige de um estabelecimento que deseja ser considerado como um hotel dentro dos meios de hospedagem, com sua tipologia, classificação, categorias, simbologia, constituição e número de empreendimentos no Brasil, os quais serão apresentados no tópico seguinte.

2.3.2 Hotéis: Definições e classificação

Os hotéis constituem-se em um dos meios de hospedagem de turismo, assim como as pousadas, motéis, campings, albergues e resorts. Os meios de hospedagem podem ser definidos conforme Castelli (2003) fundamentado no conceito proposto pela Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) como sendo o estabelecimento que é licenciado pelas autoridades competentes; é administrado por empresa hoteleira que adota contrato de hospedagem; atende aos padrões classificatórios previstos na legislação em vigor; oferecem alojamento em UH (unidade habitacional); e oferecem os serviços: recepção/portaria, guarda de bagagem em local apropriado, conservação, arrumação e limpeza das instalações e equipamentos.

Segundo Castelli (1992), o hotel é um lugar de hospedagem comercial, que oferece aos seus hóspedes acomodações mobiliadas, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira.

Conforme Candido e Vieira (2003), hotel é uma empresa onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por esses serviços. Empresa hoteleira pode ser entendida ainda “[...] como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada” (CASTELLI, 2003, p. 56).

Os hotéis podem ser classificados de acordo com Andrade, Brito e Jorge (2000) basicamente em quinze tipos diferentes:

- Hotéis centrais: Localizam-se em áreas de intensa atividade comercial ou de lazer. Considerados hotéis urbanos. Próximos a restaurantes, teatros e sedes de empresas, entre outros;
- Hotéis não centrais: Encontram-se em locais de fácil acesso ao centro e principais pontos da cidade. Visam a atender a uma demanda específica, como a de áreas de atrativos turísticos;
- Hotéis econômicos: Devido a sua demanda ser de viajantes e executivos interessados somente em um bom apartamento para descansar, as instalações são mais simples, não necessitando de áreas de lazer, sauna, piscina e serviço de quarto 24 horas. Oferecem tarifas reduzidas, na proporção dos serviços prestados. Exemplos: hotéis de aeroportos, rodoviárias, entre outros;
- Hotéis-fazenda: São hotéis no meio rural, variando de uma simples pousada até um hotel de luxo, com infraestrutura de lazer. São instalações em ambiente rural com alguns elementos que lembram atividades agrícolas e pastoris;
- Fazenda-hotel: Tem, na produção agropecuária, seu principal atrativo, razão pela qual permite aos clientes participar do dia-a-dia da atividade rural;

- Pousadas: Hotéis de pequeno porte caracterizam-se por uma acomodação mais simples e informal;
- Resorts: Grandes empreendimentos, localizados próximos a atrativos da natureza. Subordinam-se a uma regulamentação para o equilíbrio ambiental, com instalações sofisticadas, classificação de quatro ou cinco estrelas. O primeiro resort brasileiro foi o Transamérica, localizado em Ilhéus (BA);
- Apart-hotéis e flats: São conhecidos, também, como hotéis-residência. Voltados para um público que necessita de uma hospedagem mais longa. Costumam dispor de quarto, banheiro, sala e uma pequena cozinha (estilo kitchenette);
- Hotéis de selva: Localizam-se no meio de florestas. Possuem uma estrutura voltada ao lazer, tendo como público-alvo a classe alta e os estrangeiros. Conhecidos também como lodges. São exemplos o Hotel Ariaú Amazon Towers e o Amazon Village, ambos no Amazonas;
- Spas: Voltados a hóspedes interessados em benefícios para a saúde física e mental, além de cuidados com o corpo;
- Hotéis-cassino: São hotéis em que a renda principal resulta dos jogos de azar. No Brasil, com a proibição desses jogos em 1946, este tipo de hotel deixou de existir. Exemplos mais conhecidos de hotéis de cassino são os da cidade de Las Vegas, nos EUA;
- Hotéis de lazer: Localizam-se fora dos centros urbanos. Além de amplas áreas não edificadas, oferecem instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento. Cita-se, como exemplo, a Pousada do Rio Quente (GO);
- Pensões: Habitações de caráter familiar que oferecem somente habitação. Dependendo da estrutura, pode ocorrer que o banheiro fique no corredor (banheiro coletivo);
- Hotéis históricos: Antigas instalações reconhecidas pelo poder público por sua importância histórica. São muito comuns na Europa, onde

castelos da época medieval são transformados em hotéis de luxo. Estão sujeitos a restrições de natureza arquitetônica e construtiva;

- **Motéis:** Localizados próximos às rodovias, com diárias cobradas por horas. Muito utilizados nos Estados Unidos e na Itália. No Brasil, é o meio de hospedagem preferido para o encontro de casais.

Para uma padronização dos estabelecimentos hoteleiros, fiscalização e a manutenção do padrão da qualidade, o Ministério do Turismo lançou o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (Sbclass), que passa a ser a classificação de Hotéis no Brasil, onde os empreendimentos de hospedagem voltam a ser classificados por estrelas. A classificação por estrelas era realizada anteriormente pelos próprios estabelecimentos, mas não havia um padrão estabelecido por um órgão oficial para classificá-los, então o uso das estrelas era facultativo e não garantia que o hotel viesse a corresponder realmente ao número de estrelas que afirmava ter. A atual classificação é uma ferramenta de comunicação entre o setor hoteleiro e turistas, com objetivo de orientá-los em suas escolhas de maneira clara e objetiva. É de adesão e adoção voluntária, Contudo as exigências para alcançar uma boa categorização, têm um alto custo para os hotéis (MTUR, 2011).

Quanto às categorias dos meios de hospedagem, Castelli (2003) as divide em Super Luxo, Luxo, Superior, Turístico, Econômico e Simples, conforme demonstrado na tabela 6. Segundo o autor citado, baseado no EMBRATUR, os meios de hospedagem podem ser classificados como: Hotel – H, Hotel Histórico – HH, Hotel de Lazer – HL e Pousada – P.

Tabela 6 - Categorias dos meios de hospedagem.

(continua)

CATEGORIA	SÍMBOLO	TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM			
Super Luxo	5 SL	H	HL	HH	
Luxo	5 estrelas	H	HL	HH	
Superior	4 estrelas	H	HL	HH	
Turístico	3 estrelas	H	HL	HH	P

CATEGORIA	SÍMBOLO	TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM			
Econômico	2 estrelas	H	HL	HH	P
Simplex	1 estrela	H	HL	HH	

Fonte: Adaptado pela Pesquisadora de Castelli (2003).

De acordo com os estudos de Popp *et. al.* (2007), os hotéis são constituídos, basicamente, pelas seguintes áreas:

- Hospedagem: apartamentos, quartos e suítes;
- Áreas sociais ou públicas: salas de estar, salas de TV, restaurantes, bares, salões de eventos e de festas;
- Administração: recepção, gerência, reservas, contabilidade, recursos humanos e, nas grandes redes, o setor de marketing;
- Áreas de serviço: cozinha, lavanderia, vestiários, estoque e manutenção;
- Área de alimentos e bebidas (A&B): câmara frigorífica, cozinha principal e de banquetes, almoxarifado e outros;
- Equipamentos e estrutura: central de águas geladas, caldeiras nos grandes hotéis, motor gerador de energia, entre outros;
- Recreação, esportes e lazer: quadras de esportes, campos de golfe, piscinas, parques aquáticos e salões de jogos.

2.3.3 Números do setor da hotelaria

Os meios de hospedagem são responsáveis por gerar vários empregos no país, diretos e indiretos além de contribuir significativamente com a economia. A Agenda do Turismo Brasileiro, publicada em 2014, apresenta os números do setor de hotelaria – Base 2012/2013, e que de acordo com a ABIH, conforme mostrado na tabela 7, podem ser observados números altos de geração de empregos e faturamento (GLEIT, 2014).

Tabela 7 - Números do setor da hotelaria segundo a ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis.

(continua)

Empregos diretos	678.984
Empregos indiretos	178.680
Hotéis associados	3.983

Apartamentos	258.699UHs (Unidades habitacionais)
Faturamento	R\$ 18,6 bilhões
Abrangência nacional	26 estados e DF
Tributos recolhidos	R\$ 3,2 bilhões

Fonte: Adaptado pela Pesquisadora de GLEIT (2014).

Conforme o Ministério do Turismo, entre 2011 e 2013, de acordo o relatório anterior da BSH International⁵, 154 empreendimentos foram inaugurados no país, gerando mais de 11 mil empregos diretos. Os investimentos significaram a injeção de R\$ 3,3 bilhões na construção de 21,3 mil novos quartos para visitantes no Brasil. Até 2016 o país terá 422 novos hotéis com incremento de 70.531 quartos no parque hoteleiro nacional. O investimento privado que pode chegar a R\$ 12,2 bilhões, gerando 33,8 mil novos empregos diretos no setor, revela o estudo(MTUR, 2013).

A região Sudeste concentra a maior parte dos investimentos previstos (59%), com 250 novos estabelecimentos, seguida pelo Nordeste (13%), Sul (11%), Centro-Oeste (10%) e Norte (7%). Entre as 12 cidades-sede da Copa do Mundo de 2014, Belo Horizonte (MG) e Rio de Janeiro (RJ) foram as mais mobilizadas, com estimativa de sediar entre 42 e 23 novos estabelecimentos hoteleiros, respectivamente. A maior parte dos meios de hospedagem estão na categoria econômica (158), seguida por hotéis do tipo *midscale*, hotéis com bons serviços e boas instalações (150), seguidos pelos supereconômicos (56), superiores (42), *upscales*⁶, hotéis de luxo com serviço completo ao mais alto nível com atendimento personalizado e profissional, com comodidades de luxo (9) e resorts (7) (MTUR, 2013).

Para desenvolver a estimativa do total de hotéis no Brasil, Jones Lang LaSalle's *Hotels & Hospitality Group* (2013), utilizou-se do próprio banco de

⁵**BSH International** é uma consultoria de investimentos hoteleiros no Brasil. Sediada em São Paulo, foi fundada em 1989 e, desde então, já foi responsável pela inserção de pelo menos R\$ 2,5 bilhões no mercado hoteleiro e de imobiliário-turístico brasileiro (BSH INTERNATIONAL, 2015).

⁶*Upscales*: Esse termo pertence a uma Escala de Mercado - Market Scale, onde hotéis localizados no mesmo mercado são classificados no mesmo segmento de Escala de Rede como: Luxury, Upper Upscale, Upscale, Upper Midscale, Midscale, Economy e Independent. (STR GLOBAL, 2015).

dados deste grupo e informações obtidas do site Hotel On Line e Guia Quatro Rodas. Para alcançar seu intento, identificou os hotéis que são afiliados a cadeias hoteleiras nacionais e internacionais e fez uma estimativa dos hotéis independentes, ou seja que não pertencem a redes, como pode ser visto na tabela 8. Os hotéis pertencentes a cadeias hoteleiras nacionais com menos de 600 quartos também foram considerados como hotéis independentes.

Tabela 8 - Total de hotéis e flats no Brasil, incluindo os inaugurados até junho de 2013.

TIPOS DE HOTÉIS	NÚMEROS	%	NÚMEROS DE QUARTOS	%
Hotéis e flats de marcas nacionais	337	3,9	55,947	12,0
Hotéis e flats de marcas internacionais	423	4,4	74,822	16,1
Hotéis independentes com até 20 quartos	3,502	36,2	38,699	8,3
Hotéis independentes com mais de 20 qtos	5,379	55,6	295,009	63,5
Total	9,681	100	464,477	100

Fonte: Jones Lang LaSalle *Hotels & Hospitality Group*(2013, sp.).

Desta forma, é possível constatar que o setor hoteleiro é um mercado em expansão, crescendo conforme a demanda de uma cidade e que tem em sua clientela tanto turistas que viajam para conhecer novos lugares ou voltar a visitar uma localidade, assim como executivos e demais profissionais que se hospedam quando estão em uma cidade a trabalho. Os hotéis para satisfazer seus hóspedes e buscar sempre a competitividade precisam investir em capital humano qualificado, para isso é necessário terem profissionais capacitados para operarem suas instalações.

2.4 O PROFISSIONAL DE HOTELARIA

O setor turístico e hoteleiro, cada vez mais exigente na qualidade da prestação dos serviços, é quem motiva a demanda por profissionais e a expansão do mercado de trabalho. O grande campo de atuação para técnicos e bacharéis está em agências de viagens, hotéis, operadoras, empresas de

consultoria, parques, clubes, bares, restaurantes, empresas de eventos e órgãos públicos (POPP *et. al.*, 2007).

O profissional de hotelaria é o responsável pela direção e pelo funcionamento de hotéis, resorts, pousadas, flats, spas e estâncias. É ele quem coordena todos os serviços oferecidos ao hóspede, como acomodação, alimentação, recreação e lazer. A formação deste profissional pode ser feita tanto por cursos de bacharelado quanto tecnólogos. O primeiro, mescla matérias teóricas e práticas, com uma formação mais generalista, por incluir matérias como contabilidade, filosofia, comunicação e expressão, marketing, gestão financeira, geopolítica e economia mundial, entre outros (GUIA DO ESTUDANTE ABRIL, 2011).

Já os cursos tecnólogos, de acordo com Popp *et. al.* (2007), são mais focados na prática da profissão. O currículo abrange aulas práticas realizadas em laboratório que simulam ambientes hoteleiros ou nos próprios hotéis. Em sala de aula, o aluno estuda algumas disciplinas teóricas como administração, análise financeira, controle de gastos e gestão de pessoas.

Os hoteleiros devem ter habilidades para relacionamento e atendimento ao cliente, boa aparência, discrição, além de serem prestativos, versáteis, criativos, estarem sempre atualizados e, principalmente, dominarem um segundo idioma. O fator humano pode e deve ser constantemente aperfeiçoado e certamente refletirá na qualidade do atendimento. Para aperfeiçoar o fator humano é preciso desenvolver a competência para o relacionamento interpessoal. Aprimorar o fator humano significa treinar e desenvolver continuamente o profissional de atendimento (POPP *et. al.*, 2007).

Cavassa (2001) afirma que em um empreendimento hoteleiro, o profissional deve ter um perfil adequado para atuar na área. Este perfil deve ser moldado e ajustado para que o cliente seja atendido de maneira satisfatória e que isso seja perceptível a todos. “Indivíduo especializado, com espírito empreendedor e extrovertido, imbuído pela hotelaria, com grande habilidade administrativa e de tomada de decisões e um excelente coeficiente potencial de relações humanas” (CAVASSA, 2001, p.07).

O profissional de hotelaria deve gostar de servir como uma arte, não no sentido de submissão e, sim no significado de doação, estando sempre disposto a ajudar e atender todos, visando à satisfação plena de seus hóspedes este é um princípio básico para a sua satisfação e seu sucesso. Popp *et. al* (2007). Castelli (2000, p.37) complementa que:

Além da formação técnico-científica, deve-se pôr em evidência também as qualidades humanas na formação do profissional especializado. O profissional hoteleiro trata diretamente com gente e busca, através da prestação de serviços, a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos. Isso exige um engajamento pessoal total, muita iniciativa e criatividade.

Para Popp *et. al* (2007) os hoteleiros também devem zelar por uma boa imagem, é essencial uma adequada apresentação profissional, portanto deve-se manter a higiene pessoal como barba feita, mãos e unhas limpas, higiene bucal, cabelos cortados, presos ou curtos, banhos diários, entre outros, que refletem uma imagem positiva. Outros fatores a serem considerados são manter a educação, a ética, o autocontrole e a cortesia, além de saber respeitar hábitos e costumes de turistas de várias partes do mundo, particularmente que se interesse em conhecer suas preferências. O domínio de idiomas é *imprescindível*, principalmente o inglês e o espanhol independentemente se irão trabalhar na recepção ou em algum setor administrativo, pois o candidato pode ter um currículo formidável, mas se não souber pelo menos a língua inglesa dificilmente conseguirá empregar-se.

Para garantir sua sobrevivência no mercado, as empresas prestadoras de serviços necessitam capacitar o seu capital humano. Essas pessoas devem ser educadas e treinadas para se tornarem capazes, ou seja, com excelente qualificação pessoal, espírito de serviço, capacidade de reação e espírito de equipe. “A qualidade pessoal resulta, pois, do somatório das aptidões inatas de cada indivíduo e de todos os elementos a ele agregados através da educação e do treinamento” (CASTELLI, 2000, p.39).

O candidato que busca uma vaga na hotelaria deve ter o treinamento e a formação profissional de acordo com o que estão ofertando, essas são as primeiras qualidades requeridas ao candidato que busca uma vaga no setor. Pop *et. al* (2007) citam que dedicação e aperfeiçoamento em sua área

específica serão as buscas e práticas cotidianas, pois o mercado de trabalho está cada vez mais exigente e a concorrência ainda mais acirrada faz da atualização um sinônimo de empregabilidade.

Perante o hóspede, o funcionário é a imagem do hotel, pois ele levará consigo tudo o que ouvir, ver e receber das pessoas que o atenderem. Por isso todo investimento que for realizado na qualificação dos profissionais, ou seja, no elemento humano, terá retorno valioso, visto que todos lucrarão com isto, seja o hóspede, a empresa e principalmente o colaborador, que agregará mais conhecimentos a sua carreira (CAMILATTO; CHIEPPE; RICCO, 2012).

O hotel funciona como um sistema integrado e o êxito deste empreendimento dependerá tanto dos profissionais que trabalham na linha de frente em contato direto com os hóspedes quanto os que trabalham em outros departamentos. Assim o montante de todas essas características desses profissionais e seus comportamentos são a chave de sucesso do negócio (POPP *et. al.* 2007).

Santos (2011) em sua pesquisa sobre o processo de capacitação profissional no setor hoteleiro afirma que os funcionários representam a chave fundamental para todo e qualquer estabelecimento hoteleiro, visto que é através destes que o cliente terá tanto a primeira quanto à última impressão da qualidade dos serviços prestados por tal empreendimento, o que conseqüentemente acarretará na propagação de uma imagem positiva ou negativa.

Em cidades turísticas onde muitos hotéis são de rede nacional e internacional estão cada vez mais exigentes com a qualificação da mão de obra, principalmente no ano de 2014 em que foi realizada a Copa do Mundo de futebol e nos próximos anos em que o Brasil ainda irá receber milhões de turistas para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016 (GOLDENSTEIN; MELLO, 2010).

A partir destes conceitos percebe-se a grande importância da qualificação das pessoas dentro de uma organização, principalmente em hotelaria onde o recurso humano é parte fundamental em todos os processos,

desde a captação de clientes e sua apresentação ao empreendimento, atendimento e até o seu retorno.

A seguir far-se-á uma abordagem sobre o perfil do profissional de hotelaria, a fim de tratar sobre qual é o profissional que o atual mercado de trabalho necessita e absorve.

2.5 PERFIL DO PROFISSIONAL DE HOTELARIA PARA O MERCADO DE TRABALHO

Popp *et. al.* (2007) definem que existem no mercado os profissionais e os não-profissionais, sendo que os primeiros são aqueles que têm formação, já os não-profissionais, são os que não possuem formação acadêmica, porém, com sua sensibilidade e vivência, atuam no mercado de trabalho. Os autores descrevem que a relação entre os dois é conturbada, pois o profissional geralmente acredita ter mais direito ao espaço no mercado de trabalho; pois afinal, foram anos de estudos na área. Mas, qual a relevância deste diploma sem a vivência no trabalho? Por outro lado, como estaria a experiência sem o conhecimento científico? Certamente, a união dos dois seria o ideal para o crescimento da área e a garantia do sucesso profissional, qualidade e experiência têm que andar lado a lado. Fazer estágios e pesquisas científicas, mesmo que voluntários, pode ser a melhor forma de entrar no mercado de trabalho hoteleiro ainda como acadêmico.

Consolidar teoria e prática - aproximando-se ao máximo da realidade do mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que se valoriza a função social da profissão por meio de estudos de casos, laboratórios, convênios com a rede e a pesquisa científica - é um caminho eficaz de oportunidades para os futuros profissionais. (POPP *et. al.*, 2007, p.36)

Para Carvalho (2003) o mercado de trabalho é composto por profissionais que integrem o conhecimento teórico e a habilidade prática, apresentando sua posição pessoal e crítica sobre as situações com as quais terão que lidar no exercício de sua profissão.

A pesquisa realizada por Mota (2005) com 25 profissionais do turismo e hotelaria num estado do nordeste do Brasil, pediu a opinião dos entrevistados

sobre como deve ser o perfil ideal dos profissionais que fizeram o curso de turismo e hotelaria para trabalhar com a qualidade exigida pelo mercado de trabalho nas suas diferentes áreas de atuação. Assim, obteve-se o seguinte resultado, que a partir da qualidade requerida pelo mercado, os profissionais devem saber aliar a teoria aprendida na faculdade com a prática em atendimento ao cliente.

Um estudo de Mihalicb e Rudez (2007) sobre o capital intelectual na indústria hoteleira, tendo como base o caso da Eslovenia, mostra que apenas as relações com o cliente final provaram ter forte impacto direto sobre os resultados financeiros. O estudo sugere que a gestão hoteleira deve melhorar o capital intelectual, pelo investimento em capital humano e tecnologia da informação, os quais são ligados à necessidade urgente de acelerar o processo de desenvolvimento de canais de distribuição, assim influenciando diretamente o desempenho financeiro das empresas hoteleiras eslovenas.

De acordo com Mihalicb e Rudez (2007),houve um crescimento substancial da consciência do capital intelectual (CI) na década de 1990, momento em que o mesmo foi se tornando o principal valor para as indústrias. O autor destaca duas razões para isso:

- 1 A intensificação da concorrência e o advento da informação tecnológica, mais recentemente, exemplificado pela internet. Ambos são características do setor hoteleiro.
- 2 Novas oportunidades e ameaças para o setor hoteleiro vêm de ativos com base no conhecimento, tais ativos são definidos como CI. Ao contrário da economia tradicional em que os ativos tangíveis alavancam a indústria hoteleira, o conhecimento hoje é a principal força motriz por trás do setor hoteleiro.Os ativos tangíveis, como infraestrutura e equipamentos, terão sempre valor no setor hoteleiro, mas a maior parte do valor que os clientes estão dispostos a pagar vem do CI.

Carvalho (2003) afirma que apesar da crescente mão de obra qualificada no setor para alavancar o desenvolvimento do turismo, não se tem garantias de que o curso superior seja suficiente para formar estudantes que,

em sua maioria atuarão no mercado de trabalho, ainda que se considerem os avanços da política nacional da educação por meio da publicação das Diretrizes Curriculares por parte do Ministério da Educação. Os cursos superiores no Brasil modificaram-se em suas estruturas no decorrer dos anos, como pode ser analisado nos cursos de hotelaria no país, focando também na formação de futuros empreendedores.

2.6 CURSOS SUPERIORES DE HOTELARIA NO BRASIL

Os cursos de graduação em turismo e hotelaria no Brasil tiveram origem na década de 1970, especificamente na cidade de São Paulo, sendo criada em 1971 a Faculdade de Turismo do Morumbi (atualmente Universidade Anhembi-Morumbi), pioneira no ensino do turismo, e em 1978, surgiram os cursos de hotelaria. Até 1976, os cursos de turismo, não ultrapassavam uma dezena em todo o país (ANSARAH, 2002). Em pesquisa realizada em 2002, obteve-se um resultado de 425 cursos no país. Os cursos de bacharelado especificamente em turismo representavam 79,8% do total (339 no período). A mesma pesquisa detectou que a maior oferta de cursos na área de turismo e hotelaria, no Brasil, concentrava-se na região sudeste, com 61,2% dos cursos. A pesquisa evidenciou, ainda, que o Estado de São Paulo possuía a maior concentração de cursos do setor no país, com uma oferta de 176 cursos de todas as modalidades, o que representava 41,5% da oferta total no Brasil (ANSARAH, 2002).

Após 1995, os cursos de turismo no Brasil passaram por uma verdadeira explosão na quantidade e o surgimento de cursos relacionados com a área supria a crescente necessidade de especialização e segmentação. Em pesquisa censo realizada pelo MEC (2003), havia no país, no ano de 1991, cerca de 354 cursos de turismo, relacionados com áreas de gerenciamento e administração, enquanto 28 nas área de viagens, turismo e lazer. Já no ano de 2003, este resultado alcançou o número de 1710 cursos relacionados às áreas de gerenciamento e administração e 471 em viagens, turismo e lazer, obtendo um crescimento recorde na oferta de cursos nesta área do conhecimento.

Atualmente, há várias denominações e muita diversidade de cursos de turismo e áreas afins em todo o país: Turismo, Hotelaria, Gastronomia, Recreação/Lazer/Eventos, Administração Hoteleira, Gestão em Turismo e Hotelaria, Administração em Turismo e Lazer, além dos cursos tecnológicos, de formação específica e pós-graduação (ANSARAH, 2002). Oliveira (2004) também relata que houve uma considerável expansão dos cursos superiores de formação em Hotelaria no Brasil, principalmente a partir do final da década de 1990 e início de 2000, com um total de 195 cursos em 2004, com uma gama variada de nomenclaturas, que podem ser agrupados em cinco categorias: “Hotelaria”, “Administração com Habilitação em Hotelaria”, “Turismo e Hotelaria”, “Turismo com Ênfase em Hotelaria” e “Tecnologia em Hotelaria”. Os cursos de Hotelaria oferecidos como Habilitação de Administração são a modalidade mais oferecida, com 47% do total. As instituições que oferecem esses cursos são, na sua grande maioria, instituições particulares em sentido estrito, indicando a mesma tendência de mercantilização que há no ensino superior brasileiro. A expansão ocorrida se deu principalmente na região Sudeste, que oferece 51% dos cursos existentes no país.

Mota (2005) observou, examinando os dados do MEC/SESU/DEDES (2000), que 94% desses cursos são ofertados por instituições privadas e apenas 6% por instituições públicas. Entre as públicas, em torno de 3% são federais, 2% estaduais e 1% municipais. Entre os 59 cursos de hotelaria, 63% são cursos de administração com habilitação em administração hoteleira.

Além do número de cursos a educação superior em turismo e hotelaria também sofreu alterações no decorrer dos anos. Esse dois segmentos eram tratados juntos no âmbito da educação superior até 1988, quando então entrou em vigor o Modelo de Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares, com parâmetros de cursos e perfis profissionais para cursos de turismo diferenciados dos cursos de hotelaria (ANSARAH, 2002). Essas premissas foram confirmadas desde o parecer da CES/CNE nº 146/2002, que previu diferenças nas diretrizes para os cursos de turismo e para os cursos de

hotelaria. No entanto, atualmente não se autorizam mais cursos de turismo e hotelaria, mas sim, um ou outro (MOTA, 2005).

Conforme Mota (2005), todos os organismos oficiais envolvidos e seus instrumentos são responsáveis pela criação, condução, avaliação e reconhecimento das instituições de ensino e seus cursos ofertados no mercado nacional. São essas políticas publicadas por eles que direcionam o andamento dos cursos de turismo e hotelaria e a quantidade e qualidade da oferta que hoje se apresenta. “Devido a vários fatores e principalmente a existência de uma grande demanda por cursos de turismo e hotelaria provocaram a abertura de uma grande quantidade e qualidade questionável” (MOTA, 2005, p. 106).

Borges e Tauchen (2012) relatam que a universidade, na sociedade contemporânea, pode construir ambientes que favoreçam o desenvolvimento da cultura da criação e da inovação. Observaram por meio de uma Universidade do Sul do Rio Grande do Sul suas atividades didático-pedagógicas propostas em seu projeto de ensino e o processo de indução à inovação do ensino universitário. Nesse estudo foram analisados 163 projetos, em três grandes eixos de práticas de ensino inovadoras, como:

a) atividades práticas, incluindo saídas de campo, uso dos laboratórios e atividades práticas em sala de aula;

b) novas tecnologias, incluindo o uso de blogs, AVA, robótica, *moodle*, modelagem, vídeos, filmagens, fóruns e diários;

c) metodologias inovadoras, referindo-se aos projetos de aprendizagem, resolução de problemas, oficinas, trabalhos em grupo, articulação entre ensino, pesquisa e extensão e avaliação diária.

Os autores constataram que o uso das novas tecnologias, como componente de inovação do ensino, foi o mais contemplado por todos os projetos. Destacam-se o uso de blog, AVA (ambiente virtual de aprendizagem), robótica, simuladores, vídeos, filmagens, figuras, *moodle*, modelagem, fóruns, cinema e diários.

Consideramos que as mudanças nas percepções dos docentes, decorrentes dos processos autoformativos e da indução de políticas institucionais de combate à retenção e à evasão, bem como inovação, têm contribuído para melhoria do ensino e da

aprendizagem na universidade. Destacamos, também, que a inovação no ensino pode ocorrer em diferentes patamares, atividade e formas, expressando diferentes bases epistemológicas e paradigmáticas. Por isso, precisa ser considerada como atividade em um contexto particular de natureza coletiva e institucional (BORGES; TAUCHEN, 2012, p.555).

Atualmente, observa-se uma grande procura no ensino superior em turismo e hotelaria e a grande diversificação da oferta de cursos nesta área. Tem-se verificado, contudo, uma maior consciência dos projetos pedagógicos sobre a necessidade de estabelecer um vínculo entre teoria e prática acadêmica, além da preocupação com a construção do futuro, diante do qual as novas gerações deverão estar preparadas, com novas habilitações, conhecimentos e ideias, especialmente, para o processo da interdisciplinaridade (ANSARAH, 2004).

Em pesquisa realizada em duas universidades nos Estados Unidos os autores Johns e McKecknie (1995), Chung (2000) e Oliveira (2004) abordam que esses centros de estudos tiveram nos seus cursos de hotelaria um modelo de hospitalidade voltado para a indústria hoteleira e para o mercado de trabalho, como apresentam a seguir.

Johns e McKecknie (1995) descrevem que a Universidade de Norwich, nos Estados Unidos, tem um novo modelo de curso voltado para o setor, desenvolvido em conjunto com um grupo de empregadores de hotéis. A escola atualmente desenvolve programa de gestão de hospitalidade em conjunto com escolas suíças, espanholas e americanas, as quais atuam como parceiras, caracterizando a ênfase no profissional com o desenvolvimento de habilidades. Claramente, o presente estudo pretende lançar alguma luz útil sobre a forma como os programas de gestão de hospitalidade satisfazem as necessidades do setor. No entanto, como toda boa pesquisa provoca mais perguntas que respostas, novos estudos são necessários para determinar o impacto que os desenvolvimentos desde 1985 tiveram sobre o perfil de competências e de conhecimento de graduados que partem.

Chung (2000), num estudo similar ao de Johns e MacKenie (1995), descreve a importância de os cursos terem enfoque no mercado de trabalho. O autor descreve que na década de 1920, a Associação Americana de hotelaria

ajudou a estabelecer um programa de hotelaria na Universidade de Cornell em Nova Iorque nos Estados Unidos. Esse programa consistia em levar para a academia as necessidades do mercado de trabalho, ou seja, dos hotéis, com a hospitalidade. Desde o seu início, a hospitalidade e a indústria estiveram juntas com a educação, sugerindo as mudanças necessárias para fornecer o tipo de mão-de-obra qualificada e almejada. A hospitalidade e a gestão da educação, desde então mudaram drasticamente. O número de programas de bacharelado nos Estados Unidos cresceu de 40, em meados da década de 1970 para cerca de 170 em 1991.

Oliveira (2004) corrobora com o estudo de Chung (2000), ao exemplificar que a *Cornell University*, uma das escolas mais conceituadas nos Estados Unidos, oferece como prática profissional, a vivência em um hotel-escola, ou seja, os laboratórios de ensino estão no próprio hotel em operação que pertence à unidade de ensino. Dessa forma o estudante vivencia a prática no processo de conhecimento, através de atividades reais do dia-dia de trabalho. Com isso, o estudante se aproxima da realidade profissional com o objetivo de desenvolver a capacidade de análise, para compreender e atuar frente aos imprevistos, o trabalho em equipe, a qualidade e a ética (CROTTI, 2011). Assim, entende-se que esta Universidade estaria oferecendo a oportunidade dos discentes e futuros profissionais desenvolverem plenamente as habilidades e competências necessárias ao exercício de sua profissão.

Assim, dada a evolução da educação do turismo e da hotelaria no país, tem-se verificado a propensão da pesquisa em Turismo e Hotelaria, em que um novo corpo acadêmico vem se formando, contribuindo para novas descobertas e a cientificidade da área (OLIVEIRA, 2004).

No Brasil, os autores Teixeira, Fletcher e Westlake (2001) enfatizam em sua pesquisa as técnicas e métodos de ensino brasileiro, observando-se entre eles alguns inovadores, além dos métodos tradicionais de ensino, como aulas expositivas, pesquisas bibliográficas e seminários, foram citadas as viagens/visitas técnicas, as dinâmicas de grupos, uso de vídeos, filmes e palestras, estudos de caso, realização de pesquisas e de projetos e os

trabalhos de conclusão de curso. Apenas duas instituições mencionaram o uso de softwares específicos e o acesso a internet.

Teixeira, Fletcher e Westlake (2001) mencionaram como resposta de seu estudo também a utilização de hotel-escola para as aulas práticas. Quando os autores perguntaram sobre as técnicas de ensino inovadoras foi mencionado o envolvimento de alunos em pesquisas, a realização de trabalhos interdisciplinares, a participação em estágios internacionais, a participação de alunos em empresas juniores, a criação de agência de turismo que funciona no *campus*, palestras sobre mercado de trabalho, trabalho de extensão e relatórios de visitas técnicas e monografias com produção de materiais gráficos ou audiovisuais.

No Reino Unido, quando os autores observaram os métodos e técnicas empregadas nas instituições de ensino, verificaram a utilização de informática através de jogos de empresas, simulações, intranet e ensino programado, percebendo também uma ênfase na utilização de estudos de caso. Os autores afirmam que uma das principais diferenças relativas aos métodos de ensino entre os dois países é a utilização mais intensiva, no Reino Unido, da informática, praticamente utilizada em todas as disciplinas, seja como instrumento de pesquisa, seja através da utilização de *softwares* para ensino. Além disso, todos os alunos têm acesso à rede de computadores (internet) e rede interna das instituições (intranet).

O uso das tecnologias digitais é interessante se vislumbrarmos tal utilização como uma possibilidade de romper barreiras e ultrapassar os limites das salas de aula já que o uso das tecnologias digitais como o computador ligado à internet permite a interação simultânea [...] ou não simultânea, com ambientes virtuais de aprendizagem [...], seleção de informações, resolução de problemas cotidianos, compreensão do mundo e atuação na transformação do contexto. (BORGES; TAUCHEN, 2012, p.555)

Os currículos dos cursos brasileiros que participaram do estudo de Teixeira, Fletcher e Westlake (2001), foram definidos de várias formas. Cerca de 30% basearam-se nas necessidades de mercado através de pesquisas, 32% basearam-se na experiência dos seus docentes e cerca de 30% afirmaram ter utilizado as duas formas. Outros mencionaram ter observado

currículos de outras faculdades de prestígio, ou que contrataram consultoria externa, que seguiram as diretrizes curriculares do MEC ou definiram o seu currículo em função de estratégia/missão da instituição. Os autores Teixeira, Fletcher e Westlake (2001), relatam que demanda pelos cursos explica-se de várias formas: em função da percepção do potencial do mercado, de atrair novos cursos e novos alunos; em função do potencial turístico de uma região, onde percebe-se a crescente necessidade de mão de obra; para formar professores diante de carência de docentes qualificados; e também em função de indicação de reitoria, pedido de empresários e crescimento da rede hoteleira.

Partindo-se para a estrutura atual do sistema de ensino brasileiro, de acordo com o Ministério da Educação - MEC (2004), a regulação do ensino superior brasileiro pelo Poder Público alterou a classificação dos diferentes tipos de instituições de ensino, baseando-se, a partir de então, no perfil ou missão institucional definidos pelo estabelecimento. Desta forma, as instituições, que podem pertencer ao Sistema Federal ou Estadual de Ensino, possuem natureza jurídica privada ou pública. Os estabelecimentos públicos são aqueles criados ou incorporados, mantidos e administrados pelo Poder Público Federal, Estadual ou Municipal. Pelo fato de serem públicos, o ensino nestas instituições não precisa ser necessariamente oferecido de forma gratuita, como é o caso das escolas municipais que cobram mensalidades, diferentemente das instituições federais e estaduais que garantem a gratuidade. Os estabelecimentos privados são aqueles mantidos e administrados por pessoa física ou jurídica de direito privado e podem ser organizados das seguintes formas (MEC, 2004):

- **Instituições privadas com fins lucrativos ou particulares** em sentido estrito e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.
- **Instituições privadas sem fins lucrativos**, que podem ser:
- **Comunitárias** - constituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas de professores e alunos

que incluam, na sua entidade mantenedora, representantes da comunidade;

- **Confessionais** - instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas que atendam à orientação confessional e ideológica específica;
- **Filantrópicas** - são as instituições de educação ou de assistência social que prestem os serviços para os quais foram instituídas e os coloquem à disposição da população em geral, em caráter complementar às atividades do Estado, sem qualquer remuneração.

Com exceção das instituições particulares em sentido estrito, que, por sua finalidade lucrativa, ficam submetidas ao regime da legislação mercantil, as demais devem adotar os preceitos da legislação tributária específica para entidades não lucrativas. As seguintes organizações acadêmicas podem ser instituídas (MEC, 2004):

- **Universidades** – a LDB definiu os critérios mínimos para credenciar esse tipo de instituição. Como condição indispensável devem priorizar a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Gozam de autonomia nos termos definidos pela lei maior e lhes é facultada a especialização por campo do saber. Necessitam oferecer programas de pós-graduação *lato* ou *stricto sensu*. Um terço de seu corpo docente deve possuir titulação acadêmica de mestrado ou doutorado, com contrato de trabalho em regime de tempo integral (não necessariamente os mesmos), caracterizando-se dessa forma como instituição de excelência.
- **Centros Universitários** – surgiram a partir da LDB 9.394/96 como estabelecimentos de ensino pluricurriculares, de elevada qualidade comprovada pela sua infraestrutura e titulação (ou relevante experiência profissional na área) dos docentes. Gozam de relativa autonomia e não são obrigados a desenvolver atividades de pesquisa. Essas características e a conseqüente necessidade de menor investimento da mantenedora para a implantação deste tipo de instituição levou a uma

elevada expansão, a partir de 1997, quando 74 centros universitários privados foram criados, enquanto o número de universidades privadas se manteve inalterado.

- **Faculdades Integradas** – criadas também a partir da LDB 9.394/96, caracterizam-se por serem:

[...] instituições de ensino superior que pressupõem a reunião de pelo menos duas estruturas acadêmicas independentes mantidas por uma mesma entidade mantenedora. Podem ministrar os cursos da educação superior previstos no art. 44 da LDB.

Não são exigidas destas a produção científica, existência de cursos de pós-graduação, nem percentuais mínimos de titulação acadêmica do corpo docente, pois são estabelecimentos orientados para o ensino, focados na formação de profissionais para o mercado de trabalho. Os cursos a serem implantados dependerão de prévia autorização do Poder Executivo e na avaliação deverá constar informação sobre as condições de infraestrutura e de regime de trabalho do corpo docente (com experiência profissional na área), bem como o desenvolvimento de atividades práticas e estágios.

- **Faculdades, Institutos Superiores ou Escolas Superiores** – chamados também de Estabelecimentos Isolados, ministram um ou mais cursos de educação superior. De acordo com o MEC, a Resolução CP nº 1, de 30/09/99 do CNE/CES(2015, p.1):

Os Institutos Superiores de Educação, de caráter profissional, visam à formação inicial, continuada e complementar para o magistério da educação básica, podendo incluir os seguintes cursos e programas:

I. Curso normal superior, para licenciatura de profissionais em educação infantil e de professores para os anos iniciais do ensino fundamental;

II. Cursos de licenciatura destinados à formação de docentes dos anos finais do ensino fundamental e do ensino médio;

III. Programas de educação continuada, destinados à atualização de profissionais da educação básica nos diversos níveis;

IV. Programas especiais de formação pedagógica, destinados a portadores de diplomas de nível superior que desejem ensinar nos anos finais do ensino fundamental ou no ensino médio, em áreas de conhecimento ou disciplinas de sua especialidade, nos termos da Resolução CNE nº 2/97.

V. Formação pós-graduada, de caráter profissional, voltada para a atuação na educação básica.

Ainda de acordo com o Art. 3º, da mesma Resolução, os institutos poderão ser organizados como “[...] instituto superior propriamente dito, ou em faculdade, ou em faculdade integrada ou em escola superior, com direção ou coordenação do conjunto das licenciaturas ministradas” (OLIVEIRA, 2004, p.42).

Além destas organizações acadêmicas, existem os Centros de Educação Tecnológica, criados a partir do disposto na Lei n. 8.948/94 e regulamentado pelo Decreto nº2.406, de 27/11/1997, que apresenta em seus artigos primeiro e segundo:

Art. 1º - Os Centros de Educação Tecnológica constituem modalidade de instituições especializadas de educação profissional, prevista no art. 40 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e no art. 21 do Decreto nº 2.208, de 17 de abril de 1997.

Art. 2º - Os Centros de Educação Tecnológica, públicos ou privados, têm por finalidade formar e qualificar profissionais, nos vários níveis e modalidades de ensino, para os diversos setores da economia e realizar pesquisa e desenvolvimento tecnológico de novos processos, produtos e serviços, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade, oferecendo mecanismos para a educação continuada. (OLIVEIRA, p.42, 2004)

Essa modalidade de instituição veio substituir as escolas técnicas e agrotécnicas federais não vinculadas a universidades que ministram cursos superiores de tecnologia, e pela Portaria Ministerial nº 2.267/97, devem se transformar em Centros Federais de Educação Tecnológica.

Entre outros níveis de educação, o MEC (2004) faz referência aos Centros Federais de Educação Tecnológica que oferecerão os cursos tecnológicos correspondentes a cursos de nível superior na área tecnológica, conforme estabelece o Decreto nº. 2.208/97. Terão autonomia para a criação de novos cursos tecnológicos da Educação Profissional, ficando sujeitos à autorização outros cursos de ensino superior e de pós-graduação.

Jardilino (2003) descreve as instituições de ensino superior do Brasil, diferenciando os sistemas de educação de cada organização e as suas características, como podem ser vistas no quadro 1.

Centros universitários	Privados	Uma nova nomenclatura após 1997. Como instância intermediária, devem realizar sua tarefa com busca pela qualidade de Ensino – são designadas como “universidades de ensino”. Todavia, essas fronteiras são tênues e já existe centro universitário com programa de pós-graduação credenciado pela CAPES.
Instituições isoladas: faculdades integradas; institutos ou escolas Superiores Privadas	Públicas Privadas	Reunião de faculdades em sua maioria de caráter municipal que não oferecem o ensino superior em todas as áreas do conhecimento. Em geral, não se dedicam à pesquisa. Estão próximas do ensino mais técnico. Existem os institutos, tais como ITA, que fazem formação qualificada de pesquisadores de alta tecnologia. De elite Instituições que em geral atuam num campo restrito do saber e formam especialistas de cunho internacional. Ex. FGV De massa Instituições que oferecem ensino de massa, após a abertura do Governo Brasileiro para a seleção de egressos do ensino médio.

Fonte: Jardimino (2003, p. 203).

No Brasil, de acordo com Oliveira (2004), podem ser encontrados cursos com formação em hotelaria nos vários níveis de ensino:

- Ensino livre – cursos e programas não regulares, oferecidos de acordo com a necessidade do mercado regional. Não requerem credenciamento oficial e apresentam diferentes tipologias e carga horária.
- Técnico – curso profissionalizante oferecido por escolas técnicas, equivalentes ao ensino pós-médio. As unidades do Senac oferecem programas regulares desta modalidade de ensino.
- Graduação – pode conferir título de bacharel ou tecnólogo, e de acordo com a Comissão de Especialistas, em 1998, ficou assim estabelecido:
 - ✓ O curso de tecnologia em Hotelaria será oferecido aos candidatos que tenham concluído o ensino médio e terá como finalidade o preparo de pessoas para atuarem no mercado de hotelaria, tendo como foco principal a *prestação de serviços de atendimento ao cliente dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentação*;

- ✓ O curso de Bacharelado em Hotelaria será oferecido aos candidatos que tenham concluído o ensino médio e terá como finalidade o preparo de pessoas para atuarem no planejamento, gestão, pesquisa e docência na área de hotelaria, tendo como foco o processo específico de gestão dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentação.
- Pós-graduação: *lato e stricto sensu*. Os cursos *stricto sensu* estão, na maioria dos programas, atrelados a área de Turismo e os *lato sensu* podem ser encontrados nas mais diversas instituições e regiões.

Quanto à duração dos cursos nas instituições brasileiras analisadas por Teixeira, Fletcher e Westlake (2001), observa-se que 64,3% têm duração de quatro anos, apesar de ser possível existir cursos de graduação de três anos, três anos e meio e de cinco anos. Os de um ano e dois anos são cursos tecnólogos ou politécnicos. De acordo com as Diretrizes Curriculares propostas pelo MEC, o curso de tecnólogo deve ter uma duração mínima de dois anos e o de bacharelado de quatro anos. Comparando com a duração dos cursos do Reino Unido, observa-se que nesses países os cursos têm duração menor do que os brasileiros, pois cerca de 60% deles têm duração de três anos e apenas 35% tem duração de quatro anos.

Conforme Oliveira (2004), a partir dos trabalhos da Comissão de Especialistas foram elaboradas e aprovadas pelo Ministério da Educação, em 09/05/2002, as diretrizes curriculares para a graduação em turismo e hotelaria, tentando desta forma constituir um patamar uniforme para os cursos das diferentes instituições. Este parecer, CNE/CES 146/2002, apresenta o regime de oferta, componentes curriculares, estágio curricular supervisionado, atividades complementares, monografia, sistema de avaliação, perfil do formando, competências e habilidades, conteúdos curriculares e duração do curso, que devem permear as estruturas existentes. Como podem ser encontrados cursos superiores com formação em Hotelaria com habilitação ou ênfase dos cursos de Administração e/ou Turismo ou ainda bacharel em Hotelaria.

Nota-se importante salientar que nas Diretrizes Curriculares do curso de graduação em turismo e hotelaria no item quanto ao perfil desejado do formando prescreve-se que, conforme determinação do MEC (2004, p.20):

[...] deverá oportunizar a formação de um profissional apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, com impactos periódicos ou sazonais, segundo as mudanças na vida social, econômica, política, empresarial e organizacional, com ênfase na Gestão e Administração de Hotéis com os mais diversos e importantes aspectos estruturais, infraestruturais e o seu eficaz e qualitativo funcionamento, de acordo com os diversos segmentos culturais da demanda hoteleira.

Ainda dentro das Diretrizes Curriculares no item Competências e Habilidades, o curso de graduação em Turismo e Hotelaria deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades para:

- atuar no planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras;
- reconhecer e identificar problemas, equacionando soluções, intermediando e coordenando os diferentes níveis do processo de tomada de decisão;
- ajustar-se aos diferentes contextos históricos e suas inter-relações geográficas, sociais, econômicas e turísticas, especialmente para o constante aperfeiçoamento em planejamentos e gestões de empresas 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 a língua inglesa e a espanhola, manejando também os recursos informatizados e outros equipamentos tecnológicos;

- exercer, com liderança e responsabilidade, o gerenciamento da unidade hoteleira, direcionado ao melhor atendimento ao cliente, usuário;
- implantar planejamento estratégico capaz de assegurar produtividade e competitividade, em mercados de significativas diversificações;
- ajustar, mediante adequada forma de gerenciamento, o funcionamento institucional a novas situações, emergentes, presentes na pluralidade do mercado hoteleiro, da cultura e da demanda diferenciada, das expectativas de diferentes polos turísticos ou em razão de diversos processos de mobilidade social. (MEC, 2004, p.21)

Quanto aos conteúdos curriculares, o MEC (2004) descreve que os cursos de graduação em Hotelaria devem direcionar os conteúdos para o perfil desejado do formando, a partir dos seguintes tópicos de estudos interligados: I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as Ciências Humanas, com ênfase na Psicologia, Sociologia e na Geografia Física, Humana, Política e Econômica, e com as Ciências da Comunicação e das Artes; II – Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Administração, a Economia e o Direito, aplicados à Hotelaria, interligados com o Turismo, além de estudos sobre Sistemas de Comunicação e Informática, incluindo domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira; III – Conteúdos Teórico-Práticos: obtidos pelos sistemas informatizados, incluindo Laboratórios, com as diversas interligações em rede, cujos produtos sejam postos à disposição do fluxo turístico, observadas as peculiaridades do mercado hoteleiro, Estágio Curricular Supervisionado, Estágios Integradores, Atividade Extraclasse, Atividades de Pesquisa e de Iniciação Científica e Atividades Complementares.

No Manual de Avaliação do Curso de Turismo e Hotelaria – Condições de Ensino e nas Diretrizes Curriculares, algumas informações pertinentes sobre a estrutura curricular do curso são apresentadas, tais como (OLIVEIRA, 2004, p.60):

- Carga horária mínima: 3.000 h;
- Mínimo de quatro anos e máximo de sete anos para a formação;

- Estágio obrigatório para “reorientação e reprogramação teórico-prática” dos discentes;
- Obrigatoriedade de laboratórios específicos da área de hotelaria. Pelo menos dois laboratórios devem estar instalados para que a instituição pleiteie a autorização do curso e três para o processo de reconhecimento;
- Monografia como componente curricular opcional de cada instituição;
- Conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos que devem direcionar para o perfil desejado do formando.

Os laboratórios específicos se referem aos setores de A&B - termo usual no setor hoteleiro para designar o setor de alimentos e bebidas, que envolvem cozinhas, restaurantes, bares, copa e frigobar e Hospedagem-departamento que engloba os setores de Recepção e Governança. Nos laboratórios são desenvolvidas atividades práticas destas áreas.

Apesar de não constarem nas Diretrizes Curriculares as especificações sobre os tipos de laboratórios que os cursos de Hotelaria devem possuir, no Manual de Avaliação do Curso de Turismo e Hotelaria – condições de ensino – são especificados os laboratórios necessários, considerando nestes o espaço físico, equipamentos e serviços. A tabela 9 apresenta quais os laboratórios necessários e os correspondentes pesos que cada instalação confere ao conceito final.

Tabela 9 - Avaliação das instalações/laboratórios, por habilitação – pesos.

HABILITAÇÃO	PESO
Laboratório de Informática	25
Laboratório de Recepção	25
Laboratório de Hospedagem e Governança	25
Laboratório de A&B	25

Fonte:MEC(2014).

Oliveira (2004, p.62) salienta que há referências quanto à necessidade de laboratórios nos cursos de Hotelaria, no item Conteúdos Curriculares da Diretriz Curricular, subitem III:

Conteúdos Teórico-práticos: obtidos pelos sistemas informatizados, incluindo Laboratórios, com as diversas interligações em rede, cujos produtos sejam postos à disposição do fluxo turístico, observadas as peculiaridades do mercado hoteleiro, Estágio Curricular Supervisionado, Estágios Integradores, Atividade Extraclasse, Atividades de Pesquisa e de Iniciação Científica e Atividades Complementares.

O autor ressalta que espera-se encontrar, pelo menos, nestes laboratórios, instalações, equipamentos, materiais e pessoal técnico responsável que permitam desenvolver atividades práticas das subáreas especificadas. Sendo que em algumas instituições é possível encontrar laboratórios, com as seguintes instalações:

- **Laboratório de Recepção** – balcão de atendimento, com equipamentos para simulação e prática de procedimentos específicos (computador com software de gerenciamento da área e aparelho de telefone);
- **Laboratório de Hospedagem e Governança** – instalação de uma UH (unidade habitacional), equipamentos, materiais e utensílios para atividades de higienização e arrumação;
- **Laboratório de Alimentos e Bebidas** – instalação de cozinha pedagógica ou de demonstração, incluindo todos os equipamentos, materiais e utensílios necessários para a confecção e/ou degustação de pratos e bebidas.

Oliveira (2004) explica que para essas instalações e correspondentes recursos materiais e humanos necessários para o seu funcionamento, as instituições devem dispor de consideráveis recursos financeiros para investir na implantação de um curso com formação em Hotelaria. Porém, como no Manual de Avaliação do Curso não são especificados quais os equipamentos devem ser adquiridos, pode-se encontrar diferenças bastante significativas entre instituições cujos conceitos finais de avaliação sejam semelhantes.

2.7 O SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) começou a ser implementado a partir de 2004 no Brasil, tendo subjacente a ele a idéia de que em cada escola existe uma possibilidade diferenciada. A partir

desta concepção buscou estabelecer pontos que pudessem ao mesmo tempo atender o sistema como um todo e as peculiaridades de cada Instituição de Educação Superior (IES). Assim, a avaliação deveria contemplar a análise global e integrada das dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais das IES e dos cursos a ela vinculados (BRITO, 2008).

O Ministério da Educação, tem como algumas de suas funções, promover o levantamento de informações realizadas pelo Censo do Ensino Superior, monitorar a expansão do ensino de graduação por meio de um processo de avaliação permanente, que tem seus instrumentos do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), como exemplo o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes-ENADE e na Avaliação das Condições de Oferta de Cursos-ACOC, os principais mecanismos de controle e de estímulo à melhoria da qualidade, desde 2004 (MEC, 2014). Frauches (2011) afirma que a Lei do Sinaes é o único instrumento legal para avaliar as IES e seus cursos de graduação, segundo a Lei nº 10.861, de 2004, “tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional”. Diz o art. 2º dessa Lei que o Sinaes, ao promover a avaliação de instituições, de cursos e de desempenho dos estudantes, deverá assegurar:

I - avaliação institucional, interna e externa, contemplando a análise global e integrada das dimensões, estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais das instituições de educação superior e de seus cursos;

II - o caráter público de todos os procedimentos, dados e resultados dos processos avaliativos;

III - o respeito à identidade e à diversidade de instituições e de cursos;

IV - a participação do corpo discente, docente e técnico administrativo das instituições de educação superior, e da sociedade civil, por meio de suas representações.

Brito (2008) complementa que a lei estabeleceu também que serão os resultados da avaliação de instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes que constituirão o referencial básico dos processos de regulação e supervisão da educação superior, neles compreendidos o credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições de educação superior, a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de cursos de graduação.

O SINAES compreende os seguintes componentes que, por sua vez, apresentam um conjunto de sub-componentes, conforme destaca Brito (2008):

Avaliação Institucional: auto-avaliação (pelas CPAs e avaliação externa *in loco*, desenvolvida pelos avaliadores institucionais capacitados pelo INEP nos moldes do SINAES.

Avaliação de Curso: pelos pares na avaliação *in loco*, pelos estudantes, através do ADES (questionário de Avaliação Discente da Educação Superior que é enviado aos estudantes da amostra do ENADE), pelos coordenadores de curso, mediante questionário dos coordenadores e avaliações realizadas pelos professores dos cursos e a CPA. Frauches (2011) explica que a avaliação dos cursos de graduação está disciplinada no art. 4º da Lei do Sinaes, tendo por objetivo “identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica”. A avaliação dos cursos gera o Conceito de Curso (CC), também numa escala de um a cinco, sendo insatisfatórios os conceitos um e dois. Ainda nesse quesito pode ser constatado que o CPC – Conceito Preliminar de Curso, na definição do Inep, não avalia os cursos em todas as suas dimensões. O CPC é gerado pelo Enade, que avalia somente o desempenho dos estudantes.

Avaliação do Desempenho dos estudantes ingressantes e concluintes: através de um exame em larga escala aplicado aos estudantes que preenchem os critérios estabelecidos pela legislação vigente. O Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) é composto pela prova, o questionário de Avaliação Discente da Educação Superior (ADES) (antigo questionário sócio-econômico), o questionário dos coordenadores de curso e a percepção do aluno sobre a prova. O ENADE não substitui o provão; nem mesmo a prova o substitui ou confunde-se com o ENC, porque o exame dos ingressantes e concluintes permite analisar o progresso dos estudantes nos itens. O Enade, segundo o art. 5º, de acordo com Frauches (2011), tem por objetivo aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares do respectivo curso de graduação, suas habilidades para ajustamento às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e suas competências para compreender temas

exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados à realidade brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento. Também nessa avaliação os conceitos variam de um a cinco, sendo insatisfatórios os conceitos inferiores a três.

Frauches (2011) explica que a avaliação *in loco*, institucional e de cursos é uma exigência legal, oriunda de Lei. O parágrafo único do mesmo artigo determina que os resultados dessa avaliação “constituirão referencial básico dos processos de regulação e supervisão da educação superior, neles compreendidos o credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições de educação superior, a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de cursos de graduação”. A avaliação *in loco* é, assim, indispensável e fundamental para os processos de regulação. Essa avaliação, em momento algum, pode ser substituída por IGC ou CPC. A avaliação institucional, promovida pelo MEC, gera o Conceito Institucional (CI), numa escala de um a cinco, sendo satisfatório, bom e excelente, respectivamente os conceitos três, quatro e cinco. Os conceitos dois e um são insatisfatórios. Nos termos do art. 3º, a avaliação das IES terá por “objetivo identificar o seu perfil e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais”. Dentre essas dimensões, obrigatoriamente as seguintes citadas por Frauches (2011):

- I. a missão e o plano de desenvolvimento institucional;
- II. a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
- III. a responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- IV. a comunicação com a sociedade;
- V. as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- VI. organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a

participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;

VII. infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;

VIII. planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;

IX. políticas de atendimento aos estudantes;

X. sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Com base no INEP (2011) o SINAES é composto por cinco tipos de avaliações diferentes, entre elas destaca-se o Conceito Institucional – CI que é a Avaliação in loco feita pelos especialistas do MEC . Em visita às instalações da instituição, eles a analisam como um todo, principalmente seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), sua gestão, políticas de pessoal, políticas para a o ensino de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão.

Assim, o CI é uma parte destacada da avaliação proposta pelo SINAES. Além do CI, o SINAES utiliza as seguintes avaliações : ENADE, CPC, IDD e IGC.

- ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes.
- CPC – Conceito Preliminar de Cursos: é um índice qe avalia os cursos de graduação. É o resultado da nota do ENADE, da avaliação dos alunos sobre a infraestrutura e organização didático-pedagógica do curso e da titulação e regime de trabalho do corpo docente A escala do CPC também vai de 1 a 5.
- IDD – Índice de Desenvolvimento Discente: é o Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observados e Esperados. O IDD mostra a capacidade da IES transferir conhecimento ao seu aluno ao longo do curso. O IDD também vai de 1 a 5.
- IGC – Índice Geral de Cursos: avalia a instituição de uma forma mais ampla, computando os resultados do CPC, com base no ENADE de todos os cursos avaliados. O IGC é calculado na escala de 1 a 5. Uma instituição que obtenha de três a cinco pontos atende de forma satisfatória; abaixo de dois a atuação é insatisfatória. O IGC de uma instituição é resultado da média ponderada do Conceito Preliminar de

Curso (CPC), indicador de avaliação de cursos de graduação, e obedece a um ciclo de três anos, em combinação com o resultado do Enade, que mede o desempenho dos estudantes. .

Já Frauches (2011) afirma que o IGC não é conceito do Sinaes, os conceitos do Sinaes são o Conceito Institucional (CI), art. 3º; o Conceito de Curso (CC), art. 4º; e o Conceito Enade, art. 5º. Não há um único dispositivo na Lei do Sinaes que trate de IGC e CPC. Esses indicadores não integram o Sinaes. O autor relata que os especialistas em avaliação da educação superior são quase unânimes em afirmar que a avaliação institucional e de cursos pode e deve incorporar a avaliação da aprendizagem para gerar os conceitos Institucional (CI) e de Curso (CC). Porém, o Enade isoladamente, como é feito por meio do CPC e do IGC, não pode ser responsável pela avaliação de cursos de graduação ou de IES, como tem pretendido o MEC, desde a implantação desse exame nacional dos estudantes da graduação, em 2004.

Frauches (2001) também esclarece que o MEC tem a obrigação legal de divulgar, periodicamente, os resultados das avaliações integrantes do Sinaes e não somente os resultados do Enade. Isso o MEC não cumpre. O MEC deve divulgar, anualmente, o CI – Conceito Institucional – das IES que integram o sistema federal de ensino e o CC – Conceito de Curso ofertado por essas mesmas instituições. Essa é a obrigação legal do Ministério da Educação, que não é cumprida desde 2004, sem qualquer justificativa do titular do Ministério ou da Presidência da República.

Mota (2005) descreve quais os documentos, provenientes do MEC, são instrumentos dos organismos oficiais para moldar o processo da educação em turismo e/ou hotelaria no Brasil:

- Diretrizes curriculares nacionais específicas para os cursos de turismo ou hotelaria (que substitui o Modelo de enquadramento das propostas de diretrizes curriculares);
- Manual de orientação para avaliação *in loco* das condições de autorização de cursos de turismo ou de hotelaria;

- Manual geral e específico para avaliação das condições de ensino (via formulário eletrônico do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, que substituiu em 2002 o Manual de orientação para avaliação *in loco* das condições de reconhecimento dos cursos de turismo ou de hotelaria);
- Plano de desenvolvimento institucional (PDI) e;
- Exame Nacional de cursos – provão ou similar, em 2014 ainda não aprovado para esses cursos.

Castelli (2011) informa que o MEC ainda não possui as Diretrizes Nacionais da Educação para a Hotelaria, com isso, não oferece provas no ENADE de hotelaria, e sim de turismo, o que prejudica os alunos do curso de hotelaria. Outro fator a ser considerado da não realização do ENADE é que o ponto de corte, ou seja, o mínimo para realização desse exame são 100 cursos de hotelaria no país e esse número não é alcançado. Explica que após a realização do ENADE em 2009, a Castelli ESH foi à Brasília, para uma reunião com a CONAES/INEP, levando um recurso de contestação das notas obtidas. Resultado, atualmente o MEC não mais obriga estudantes de hotelaria a realizarem o Enade até que sejam estabelecidas as diretrizes para o curso de hotelaria, e assim, sejam oferecidas provas específicas, conforme Portaria Normativa Nº 40/2007, republicada, Art. 33-G, § 3º: § 3º. Ainda ressalta que o estudante cujo curso não participe do ENADE, em virtude da ausência de Diretrizes Curriculares Nacionais ou motivo análogo, terá no histórico escolar a menção "estudante dispensado de realização do ENADE, em razão da natureza do curso".

Além dos cursos de hotelaria serem diferenciados, eles possuem laboratórios de ensino para atividade práticas, assim como alguns cursos como os do SENAC SP tem hotéis-escola, que são laboratórios de atividades práticas dentro de um hotel em funcionamento, ou seja, um laboratório de ensino real (SENAC SP, 2014). Segundo Popp *et. al.* (2007), é consenso entre os especialistas a necessidade de preparar as pessoas e auxiliar no desenvolvimento de suas potencialidades para obter um melhor desempenho

profissional. Uma forma de preparação está no aprendizado em hotéis-escola, uma vez que pode ter-se a vivência profissional antes de atuar no mercado

2.8 HOTÉIS-ESCOLA DOS CURSOS SUPERIORES DE HOTELARIA

O hotel-escola é constituído por duas unidades de negócio, que coexistem no mesmo local. Uma das unidades de negócio é o hotel comercial que atende aos hóspedes, oferecendo os serviços de hospedagem e alimentos e bebidas. A outra unidade de negócios está vinculada ao ensino, são os centros Universitários ou outra faculdade vinculada a uma universidade que oferecem cursos de hotelaria, tecnólogo ou bacharel. Esse hotel também serve como um ambiente de prática para os alunos de hotelaria (GRANDE HOTEL SENAC, 2014).

O hotel-escola proporciona ao estudante a vivência e a experiência profissionais como diferenciais no processo de construção do conhecimento por meio de atividades reais em postos de trabalho. Onde o saber é comunicado e operado, o estudante se aproxima da realidade profissional com o objetivo de desenvolver a capacidade de análise, para compreender e conduzir os imprevistos, o trabalho em equipe, a qualidade e a ética (GOBBI, 2011).

Crotti (2011) explica que este tipo de estabelecimento se caracteriza por apresentar um contexto de treinamento real, uma vez que atende hóspedes corporativos ou que estão à procura de lazer. Essa diversidade e a real situação de atendimento do hotel faz com que o aluno viva o cotidiano que poderá encontrar em sua carreira profissional. Os hotéis-escola assumem função pedagógica, colocando estudantes em situações reais de trabalho para propiciar a formação de profissionais que vão saber integrar a teoria e a prática com pleno equilíbrio.

A vivência possibilita ao estudante detectar os problemas reais e buscar soluções adequadas, originais, criativas e apropriadas à realidade na qual são empregadas. Desenvolvendo atitude profissional nos diferentes espaços de aprendizagem, aprimorando aspectos comportamentais que

contribuam para a formação profissional. Crotti (2011) enfatiza a importância de estar sempre atualizado com o mercado, por meio de cursos de extensão universitária, pós-graduação, mestrado etc. Quanto mais um aluno se especializar, mais chances ele terá de crescer em sua carreira.

Em relação à preparação e orientação aos estudantes Crotti (2011) explica, no que diz respeito à profissão na área de hotelaria e gastronomia, que o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial– SENAC/SP busca trazer para a sala de aula a prática e a teoria desde a operação básica de cada área de atuação até aspectos de gestão. Aliado a isso, a experiência no hotel-escola, envolve desde a operação básica até o contato com as gerências de todas as áreas da organização.

Dessa forma, no ambiente do hotel-escola, estudantes, professores e funcionários compartilham o saber, vivenciam as potencialidades e as fragilidades da atividade hoteleira, favorecendo e fortalecendo nova compreensão de ensino-aprendizagem. Estudantes tornam-se funcionários. Da mesma forma que funcionários tornam-se estudantes, adquirindo e difundindo assim um novo pensar, novo fazer e novo agir, em um ambiente onde as particularidades dos hóspedes tornam o processo desafiador (GRANDE HOTEL SENAC, 2014).

De acordo com Crotti (2011), instituições de ensino como o Centro Universitário SENAC/SP, o Centro Europeu e entidades ligadas ao setor como a Facop estão investindo maciçamente em um ensino de qualidade através dos hotéis-escola para atender as exigências do mercado e tentar suprir a falta de mão de obra qualificada em diversas funções como governança, alimentos e bebidas, recepção e hospedagem. Mão de obra que se encontra muito escassa em várias regiões do país, tanto para atendimento em resorts ou em grandes redes de hotéis.

Para Gobbi (2011), um hotel-escola, além de proporcionar a estrutura física para que os acadêmicos possam desenvolver na prática as diferentes rotinas operacionais do dia a dia de um hotel (bares, restaurantes, recepção, reservas, apartamentos, compras, logística, eventos etc.), possibilita aos

mesmos a convivência com os funcionários (clientes internos) e hóspedes (clientes externos). Dessa maneira, eles vivenciam na prática as aspirações, expectativas e eventuais frustrações desse público, o que é de suma importância para quem pretende ingressar na atividade hoteleira, onde as “pessoas” são a matéria-prima essencial do trabalho. O autor explica que a interação e compreensão dos diferentes comportamentos humanos são essenciais para o sucesso ou fracasso do profissional hoteleiro. Nesse aspecto, o hotel-escola é de extrema importância na formação do estudante (GOBBI, 2011).

Com o mercado aquecido no segmento hoteleiro, o ensino superior de hotelaria, gastronomia e turismo no Brasil evoluiu muito nos últimos anos e se registrou uma melhora acentuada na qualificação, principalmente no investimento em professores qualificados e em boas infraestruturas, como os hotéis-escola (CROTTI, 2011).

A partir da vivência no dia a dia de um hotel renomado e de grande porte, os futuros profissionais vislumbram a realidade do mercado de trabalho e se aperfeiçoam com ela. Uma das principais vantagens da instituição é que os estudantes já saem da graduação com um diferencial a mais no currículo, pois a prática é realizada no hotel em pleno funcionamento, em que os alunos se deparam com todos os tipos de situação, boas e ruins, e podem ter a certeza de que quando entrarem no mercado de trabalho terão a segurança de que podem conduzir todo tipo de questão referente à hospitalidade e a área gastronômica.(informação verbal)⁷

Segundo Crotti (2011), diretora de uma unidade de ensino em hotelaria que conta com um hotel-escola, a maioria de seus estudantes, após terminarem o curso, são contratados efetivamente nos empreendimentos hoteleiros. Para ela, os hóspedes também têm papel fundamental na aprendizagem dos acadêmicos, pois permitem o seu treinamento, já que são exigentes.

Segundo Gobbi (2011) a procura por formação na área hoteleira e gastronômica tem se intensificado nos últimos anos, como em outras

⁷Entrevista concedida por Crotti para Revista Hotéis em 09/12/2011. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5825-Faculdades-e-entidades-de-ensino-investem-em-hoteis-escola>>. Acesso em 02 de maio de 2014.

instituições de ensino superior do país, devido ao crescimento de ofertas de trabalho e oportunidades de carreira profissional.

O aumento significativo de investimentos na abertura de novos restaurantes e a vinda de grandes bandeiras internacionais para a rede hoteleira tem sido fundamental. Outro fato é o jovem estar descobrindo que a carreira na atividade hoteleira ou gastronômica lhe possibilita ser um profissional requisitado pelo mundo inteiro, afinal, quantos hotéis e restaurantes temos espalhados pelo mundo? É uma oportunidade muito atraente e atualmente bastante promissora. (informação verbal)⁸

Segundo Moraes (2013) a instituição SENAC, a primeira a ministrar cursos para a área de hotelaria, na década de 1950 no Brasil, vem por meio da disciplina “Desafio SENAC: Alunos no Comando”, aplicar uma prática de ensino, atividade inovadora no país, incorporada aos cursos da área de hotelaria do Senac/SP, que oferece aos estudantes a oportunidade de gerenciar o hotel escola. Durante essa prática, todas as atividades, em seus mínimos detalhes, são concebidas, operacionalizadas e geridas pelos alunos em um ano de preparativos.

Durante esse percurso, eles colocam em prática conceitos de gestão de pessoas, finanças, marketing, administração, vendas, comunicação e os conhecimentos específicos da área. Além do domínio técnico, são mobilizadas habilidades de relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, gestão de conflitos, criatividade, flexibilidade, organização e atitude empreendedora, indispensáveis para o sucesso do profissional hoteleiro (MORAES, 2013).

Os hotéis-escola podem ser uma ferramenta para o aumento da competitividade dos cursos de hotelaria no Brasil, uma vez que por meio desse laboratório de ensino os cursos podem se manter com mais qualidade, satisfazendo seus estudantes, o mercado de trabalho e obtendo assim o retorno esperado.

⁸Entrevista concedida por Gobbi pela Revista Hotéis em 09/12/2011. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5825-Faculdades-e-entidades-de-ensino-investem-em-hoteis-escola>>. Acesso em 02 de maio de 2014.

2.9 COMPETITIVIDADE DOS CURSOS SUPERIORES DE HOTELARIA

Antes de avançar na competitividade das instituições de ensino superior de hotelaria, faz-se necessário proceder a uma breve análise conceitual sobre a competitividade descrita por alguns autores.

Porter (1986) foi o precursor dos estudos sobre competitividade, o autor analisou o micro e macroambiente da competição entre as organizações e após analisou a competitividade no âmbito das nações, onde verificou que esta deixa de acontecer no meio empresarial para acontecer dentro de uma nação como um todo, envolvendo toda a complexidade de atores e entidades pertencentes ao contexto de um Estado (PORTER, 1989).

Os autores Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000) enxergam o contexto geral que envolve a competitividade, não se restringindo ao ambiente da empresa, corporação ou unidade de negócio, para envolver uma complexa gama de entidades e atores que envolvem tanto a iniciativa privada, quanto a pública, em que relações de diálogo e articulação irão definir se a competitividade levará a obter um desempenho superior ou não.

Para Newall (1992) a competitividade não se restringe apenas a um conceito econômico, pois está associada à produção de bens e serviços de melhor qualidade e que são vendidos com sucesso aos consumidores tanto no mercado interno, quanto no externo, levando a empregos bem remunerados e a geração de recursos que torna possível estruturarem os serviços públicos que atendam aos menos favorecidos.

Segundo Kunst (2009), a competitividade é a capacidade das empresas produzirem produtos e ou serviços de qualidade superior por um custo menor do que os produtos e ou serviços semelhantes fabricados por concorrentes, enquanto oferecem aos investidores uma rentabilidade superior da que é obtida pelos concorrentes.

Marchante e Ortega (2010) afirmam que a competitividade dos hotéis está diretamente relacionada com a eficiência da gestão de recursos humanos e a possibilidade de desenvolver mercados internos de trabalho nas empresas, aumentando a adequação dos trabalhadores nos postos de trabalho que

ocupam e desenvolvendo habilidades múltiplas nesses trabalhadores. Pode-se assim aplicar essa ideia também para os professores e funcionários das instituições de ensino.

Tendo como parâmetro a competitividade das destinações turísticas, Vianna, Anjos e Anjos (2013, p.492), a definem em um sentido mais amplo, que pode ser compreendida como:

[...] a capacidade das empresas em prover bens e serviços que satisfaçam as necessidades dos consumidores, por um preço justo e que permitam à empresa sua manutenção no mercado, obtendo retornos financeiros compatíveis com os interesses dos acionistas e investidores, além de contribuir para a preservação ambiental e para a melhoria da qualidade de vida da população.

Esse mesmo conceito pode ser empregado para as universidades e centros de ensino, com pequenos ajustes, ou seja, promovendo-se serviços através do ensino para satisfazer os estudantes, a um preço justo, no caso de cursos particulares para continuarem no mercado, obtendo lucros, ou seja, em mensalidades pagas pelos discentes e contribuindo com a melhora da qualidade de vida da população. Nesse último aspecto, uma saída seria oferecer cursos de curta duração à comunidade com os temas práticas ambientais e de hospitalidade como um modo de capacitá-la e interagir com ela. Outro fator é cuidar do impacto ambiental gerado pelas instituições no meio ambiente, como o seu lixo e desperdício da água.

Bayraktaroglu e Kutanis (2003) afirmam que, apesar da aprendizagem organizacional poder ser um fator importante na construção da competitividade de uma organização, por si só, não pode garantir o sucesso no atual mercado competitivo. Segundo eles os principais passos para se tornar uma organização de aprendizagem são: a transformação mental dos gestores; apoiar ideias inovadoras de todos os níveis da organização; desenvolver uma cultura organizacional para compartilhar a visão da organização; e criar um ambiente de aprendizagem adequado. Visto que, a organização de aprendizagem pode ser vista como um fator chave para o sucesso no desenvolvimento e para manter uma vantagem competitiva no setor de turismo da Turquia. Essa afirmativa pode ser aplicada em qualquer organização, não só naquelas que atuam junto ao turismo.

Uma das preocupações, atualmente, é com a expansão dos cursos de hotelaria no Brasil e com a qualidade do ensino de algumas instituições. Uma vez que, além de provocar saturação na oferta de mão de obra por conta do elevado número de cursos existentes numa mesma região, estas instituições estariam oferecendo cursos com projeto pedagógico deficiente, corpo docente pouco qualificado e falta de laboratórios para as atividades práticas. Em decorrência dessa situação acabam indo para o mercado profissionais com baixa qualificação, acarretando a diminuição do nível de confiabilidade e credibilidade que as empresas contratantes teriam nos hoteleiros e na própria academia (MOTA, 2005).

De forma geral, Machado (2008), descreve os problemas que sofrem as universidades particulares, como: dificuldades financeiras; falta de posicionamento mercadológico; dificuldade de ocupar todas as vagas oferecidas pelos processos seletivos; falta de relacionamento com os alunos e fidelização com eles; falta de medição de desempenho em critérios mais objetivos; falta de perspectivas claras de futuro; distância do mercado empregador; distância da comunidade em que está inserida; falta de pesquisa relevante e; insatisfação interna. O autor afirma que tudo isso está diretamente relacionado com dois problemas: falta de um modelo de gestão definido e de gestores competentes, pois em mercados cada vez mais competitivos e difíceis, somente os capacitados sobrevivem e crescem.

Kobs e Reis (2008) salientam que para uma universidade privada tornar-se competitiva num mercado de efetivo crescimento e de maior oferta que a demanda, deve procurar aperfeiçoar continuamente seus produtos, serviços e processos, e também adaptar sua estrutura organizacional à realidade de constantes incertezas, que podem representar ameaças ou oportunidades.

Antes de definir um planejamento em si, todas as escolas devem fazer um diagnóstico para medir a sua competitividade e atratividade. A primeira questão é: quão competitiva é a escola (curso) diante da concorrência? Quão atrativa é a escola como negócio para a mantenedora? Quais são as

vantagens competitivas de mercado dos cursos oferecidos, ou seja, quais as posições estratégicas que criam valor para o cliente e diferenciação da oferta positiva em relação à concorrência? Assim é preciso que os cursos tenham diferenciais baseados na concorrência e é necessário que os alunos enxerguem essas diferenças e as valorizem (MACHADO, 2008).

Outros autores como Segev, Raveh e Farjoun (1999), enfatizam a importância de estabelecer as vantagens competitivas, afirmam que para sobreviver em um mercado de concorrência hostil, a gestão das instituições de ensino superior (IES) deve voltar-se para a identificação de suas vantagens competitivas e posterior construção de estratégias baseadas nestas vantagens identificadas.

Machado (2008) propõe um modelo de gestão para as instituições de ensino superior privadas, baseado na confecção de um planejamento estratégico e no uso de ferramentas de análise de competitividade. Para o planejamento estratégico o autor usa a seguinte estrutura: a declaração de missão, de visão e de valores, cenários estratégicos, análise *swot*⁹, plano corporativo, plano tático e plano operacional.

Um conjunto de empresas que atuam em um mesmo segmento e possuem perfis, características e produtos ou serviços semelhantes, como é o caso das IES, constituem-se em um grupo estratégico competitivo. As vantagens competitivas surgem para uma IES combater seus concorrentes diretos. Mesmo que a universidade seja muito diferente de uma organização empresarial típica, seu comportamento, no meio envolvente atual, deve conter uma administração estratégica de negócios (MINTZBERG; ROSE, 2003).

Neste sentido, recorrer aos princípios estratégicos através das diversas teorias que tratam de estratégias organizacionais auxilia aos gestores destas instituições a construírem as melhores estratégias para sua organização

⁹ A análise SWOT é uma forma muito difundida de fazer o diagnóstico estratégico da empresa. Também denominada análise F.O.F.A. em português, é uma ferramenta estrutural da administração, utilizada na análise do ambiente interno e externo, com a finalidade de formulação de estratégias da empresa. Nesta análise identificamos as Forças e Fraquezas da empresa, extrapolando então Oportunidades e Ameaças internas para a mesma. É uma sigla do idioma inglês, na qual representa : Forças -Strengths, Fraquezas -Weaknesses, Oportunidades -Opportunities e Ameaças -Threats (OLIVEIRA, 2010).

educacional e assim as suas vantagens competitivas. Entre estas teorias estão: As Teorias de Competitividade, a Teoria da Visão Baseada em Recursos, a Teoria das Capacidades Dinâmicas e a Teoria dos Stakeholders (KOBBS; REIS, 2008). No decorrer, apresenta-se uma breve explanação destas teorias e como elas podem contribuir para a competitividade das IES.

Começando com a teoria da Competitividade, que é particularmente relevante para esta pesquisa, apresenta-se o modelo de estratégia clássico, onde as vantagens competitivas são obtidas da combinação de fatores externos e internos (oportunidades e forças aplicadas contra ameaças e fraquezas), porém a competição é uma situação muito mais complexa. Nessa teoria de competitividade na indústria, as estratégias competitivas foram as principais contribuições dos estudos de Porter (1979). Inicialmente o autor demonstrou, através do seu modelo das cinco forças competitivas, como essas forças moldam a estratégia.

A segunda contribuição de Porter (1980) deriva deste modelo e corresponde à sua proposta de estratégias competitivas genéricas (liderança em custo, diferenciação, nicho ou enfoque). Sua terceira contribuição foi chamada de cadeia de valor, a qual corresponde à adequação interna à competitividade (PORTER, 1985). Baseando-se nas teorias de Porter, para competir no mercado, às organizações devem, a partir do ambiente onde estão inseridas, estabelecer estratégias que gerem vantagens competitivas e outras que aproveitem estas vantagens para melhorar o desempenho da empresa. As escolhas estratégicas dos gerentes têm impacto diretamente no desempenho das organizações e a adaptação estratégica das organizações ao seu ambiente externo é um princípio de competitividade (PORTER, 1991).

Com base na pesquisa de Mainardes, Ferreira e Tontini (2009), os estrategistas educacionais devem se preocupar mais com duas das cinco forças de Porter (1979), ou seja, com a ameaça de novos entrantes (internacionalização das IES tradicionais, universidades corporativas, universidades virtuais) e poder de negociação do cliente (estudantes com mais opções de escolha). Neste sentido, a estratégia de nicho ou enfoque

(segmentação de mercado) pode ser a chave para defender e ampliar a posição de mercado de uma IES (McELWEE; PENNINGTON, 1993). Outra opção é a diferenciação (IES com serviços educacionais inovadores), se diferenciando dos seus concorrentes diretos (TAM, 2007). Porém, baseando-se em Mainardes, Ferreira e Tontini (2009) o modelo das cinco forças mostra-se incompleto quando se trata de organizações mais complexas, como é o caso das IES, pois falta o poder exercido pelos peritos que formam a base de empregados deste tipo de organização. O poder dos docentes influencia a competitividade das instituições educacionais, sendo um dos principais geradores de vantagens competitivas sustentáveis de uma IES (MINTZBERG; ROSE, 2003). Outro fator considerado é a sexta força (PORTER, 1991), onde estabelece a influência de governos e outros tipos de organizações. Como o mercado educacional é um ambiente normalmente controlado pelos governos, esta força (regulamentação governamental) é considerada quando se trata de desenvolvimento de estratégias competitivas em IES. Sendo assim, a aplicação dos modelos de Porter (1979, 1980, 1985) requer adaptações para ser útil na construção de estratégias competitivas em organizações educacionais (MICHAEL, 2005).

Partindo da Teoria da Competitividade que aborda o ambiente externo às organizações como ponto fundamental no desenvolvimento estratégico das empresas, surge a Teoria da Visão Baseada em Recursos, focada no ambiente interno das organizações. Esta teoria baseou-se nos estudos de Penrose (1959), que descreve que uma empresa ganha uma característica diferenciada pela heterogeneidade dos recursos produtivos. Além do mais, conforme Wernerfelt (1984) e Barney (1991), essa teoria sintetiza que as diferenças de desempenho das empresas devem-se aos seus recursos, competências e individualidades. Desta forma, a teoria dos recursos trata a organização como um conjunto de recursos e capacidades que, combinadas e articuladas, transformam-se em fatores potenciais de geração de rendas e vantagens competitivas sustentáveis ao longo do tempo (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2009).

A base da construção das estratégias de uma organização está nessa combinação de recursos e capacidades que juntos buscam a competitividade. Assim, a empresa deve focar seus esforços no desenho de estratégias que permitam, de forma mais efetiva, a utilização e a constante melhora de sua base de recursos como fonte de rendas e como instrumento de sua qualificação (GRANT, 1996).

Seguindo os princípios da teoria da visão baseada em recursos, Barney (1991) apresenta alguns indicadores que podem gerar vantagem competitiva sustentável para a empresa, pressupondo a heterogeneidade dos recursos estratégicos e que estas diferenças são estáveis ao longo do tempo: o valor (que significa a importância de explorar as oportunidades da organização ou neutralizar suas ameaças em seu ambiente de competição); raridade dos recursos entre os atuais e potenciais competidores da organização; inimitabilidade dos recursos e a dificuldade em substituí-los.

Neste contexto, Mainardes, Ferreira e Tontini (2009) expõem que uma organização competitiva foca seus esforços em suas capacidades internas (inovação, inimitabilidade, segmentação de mercado e posicionamento de produto/serviço). A resposta a estes fatores define a competitividade da empresa.

Seguindo na mesma linha, Blois (1983) citou que as competências distintivas de uma empresa devem ser maximizadas para acessar mercados potenciais, contribuir de forma significativa para os benefícios dos produtos ou serviços percebidos pelos consumidores, desde que sejam difíceis de serem copiados pelos concorrentes, para dessa maneira, as diferenciarem de seus competidores.

A teoria da visão baseada em recursos pode contribuir para o contexto educacional, uma vez que aponta para a criação de estratégias de aprendizado organizacional nas IES, fazendo com que seus gestores devam adotar estratégias para que sua organização aprenda com outras organizações, concorrentes ou não, melhorando assim suas capacidades (VOSS *et. al.*, 1997). Outro quesito de importância nessa teoria é a orientação para o

mercado, pois nota-se que as IES orientadas para o mercado entregam aos seus clientes, alunos e sociedade, competências que farão diferença no desempenho do trabalhador (LEE; TAI, 2008). Estas competências baseadas em Mazzarol e Soutar (1999) derivam das habilidades internas e dos recursos de cada instituição, sendo que sua vantagem competitiva remete-se ao profissional entregue ao mercado de trabalho, construindo assim forte imagem junto a sociedade. Portanto, o uso da teoria da visão baseada em recursos no ensino superior depende de ajustes para auxiliar a construção de estratégias competitivas nas IES, desde que sua gestão saiba como aproveitar os recursos e capacidades disponíveis na instituição, atendendo as necessidades dos diversos stakeholders envolvidos (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2009).

Outra teoria abordada nesse estudo é a da capacidade dinâmica, os autores Teece, Pisano e Shuen (1997), ao introduzirem o conceito de capacidades dinâmicas, observaram que a existência de recursos nas empresas não era suficiente para que obtivessem um desempenho superior. Os autores indicam que as empresas devem desenvolver capacidades internas que utilizem os recursos adequados para obter o melhor desempenho possível e, com isso, estarem à frente dos demais concorrentes do mercado. Nas IES, pode-se analisar o ambiente interno da instituição, os recursos humanos, as instalações e equipamentos, para assim buscar seus diferenciais frente aos concorrente com a finalidade de maior competitividade no mercado.

Teece, Pisano e Shuen (1997) explicam que as empresas devem buscar uma posição competitiva diferenciada perante seus concorrentes. Para obter esse diferencial, é necessário criar estratégias de acordo com os seus recursos disponíveis, revendo os processos de trabalho, o posicionamento perante fornecedores e clientes, e aperfeiçoar as tecnologias utilizadas. Ademais, devem controlar bem seus ativos financeiros, diversificando os mercados de atuação para evitarem prejuízos com possíveis declínios de produtos, dentre outras ações internas que refletiriam externamente a mudança estratégica da empresa, que sempre deve ser pautada em aprendizado contínuo e flexibilidade para mudanças. Os autores ainda elucidam que a

formação de capacidades dinâmicas únicas, que serão percebidas como uma vantagem competitiva frente aos concorrentes, proporciona a oportunidade de analisar e melhorar as competências essenciais da empresa, dos colaboradores e serviços, que podem ser considerados como elementos-chave de sucesso para as organizações.

Eisenhardt e Martin (2000) ressaltam a noção de processos de negócio ao afirmar que as capacidades dinâmicas são os processos da firma que usam recursos para corresponder ou até mesmo criar mudanças de mercado. Esses autores alegam que as capacidades dinâmicas são produto da combinação de capacidades e rotinas simples e relacionadas entre si, algumas das quais podem ser fundamentos de outras e, por isso, devem ser aprendidas primeiro. O desenvolvimento de rotinas de desenvolvimento de produtos, capacidade de forjar alianças, fazer aquisições, rotinas de alocação de recursos e transferência e replicação de conhecimento são alguns dos exemplos de processos nas quais as capacidades dinâmicas são baseadas. São fundamentos das capacidades dinâmicas: a capacidade de criar mudanças no mercado e a capacidade de reação às mudanças externas.

Pela visão de Winter (2003) existe na literatura um amplo consenso de que Capacidade Dinâmica é algo diferente de uma capacidade comum ou operacional. Conforme o autor, as capacidades dinâmicas são compostas por conjuntos de rotinas que criam mudanças organizacionais. Dessa maneira, para que uma capacidade possa ser considerada dinâmica, a organização deve ser capaz de usá-la de forma repetida e confiável. Assim sendo, a existência de um padrão é necessária para que se confirme a existência de uma capacidade dinâmica. Na definição de Winter (2003) é importante salientar que soluções *ad hoc* ou talento criativo de pessoas empregadas numa organização não são consideradas capacidades dinâmicas. Uma organização que se adapta de forma criativa numa sucessão de crises, buscando soluções ao acaso, não está fazendo uso de capacidades dinâmicas.

A próxima teoria a ser considerada relevante para esse estudo é a teoria dos stakeholders, que podem ser definidos como sendo qualquer

indivíduo, ou grupo de indivíduos, que é afetado pela empresa ou afeta o alcance dos objetivos da empresa (FREEMAN, 1984). Esta teoria considera que o resultado final da atividade de uma organização deve levar em conta os retornos dos resultados de todos os stakeholders envolvidos. O sucesso de uma organização para Frooman (1999) está na administração das relações com os stakeholders, sendo essencial no longo prazo para o bom funcionamento das empresas. Para Clarkson (1995), a sobrevivência e o sucesso de uma organização dependem da habilidade de seus gestores em gerar riqueza, valor e satisfação aos seus stakeholders. Deste modo, Grundy (2005) afirma que é fundamental que as organizações reconheçam e compreendam quem são os seus stakeholders, quais seus interesses e como gerenciá-los, respondendo melhor aos seus interessados internos e externos, ao construir relacionamentos mais estreitos.

Na educação, a alta competitividade, questão principal que mobiliza todos os stakeholders envolvidos com as IES, afeta as finanças e a qualidade educacional das instituições (MICHAEL, 2005). Assim é importante que os stakeholders conheçam os potenciais e as fraquezas de suas IES para assim desenvolver suas vantagens competitivas. A capacidade de uma IES em reagir a ameaças ambientais, de suprir as necessidades de seu público e de resolver seus problemas internos determinam a orientação competitiva da instituição (TAM, 2007).

Finalizando as tributos das quatro teorias para o setor educacional, cada IES, para ser competitiva tem de avaliar cuidadosamente os desafios e ameaças do ambiente, entendendo as necessidades dos stakeholders, atraindo e consolidando recursos, enfrentando as mudanças externas e resolvendo seus problemas internos (MAINARDES; FERREIRA; TONTINI, 2009).

Especificamente para essa pesquisa a teoria que vem mais se enquadrar é a das capacidades dinâmicas, pois ela envolve tanto a teoria como a prática (hotel-escola) que muda dia-a-dia e vai evoluindo a medida que encontra as dificuldades, assim levando a gerar vantagem competitiva e um desempenho superior no mercado.

Hoje é o candidato quem seleciona a instituição de ensino superior pois há mais vagas do que candidatos nas instituições privadas, denominadas “nominais” quando não demonstram qualidade de ensino. Assim, a relação entre o desenvolvimento de pesquisa institucional e a qualidade de ensino vem sendo exaustivamente comprovada, não apenas por estudos específicos sobre o tema como também pelos sucessivos resultados do Provão – que iniciou o ciclo de avaliação – e, atualmente, pelo ENADE, que constituiu-se em ação governamental de políticas de avaliação, e mais recentemente como parâmetro da sociedade na opção por uma instituição de ensino superior. Outra ferramenta que pode auxiliar na escolha pelos cursos das diferentes instituições é a nota gerada pelo conceito institucional¹⁰ (LUCCHESI; MALANGA, 2012).

Nesse estudo, para analisar a competitividade dos cursos superiores de hotelaria em IES privadas a partir do hotel-escola, foram estabelecidos indicadores, variáveis e a base teórica de onde serão coletados os resultados dessa pesquisa. Para que assim permitam estabelecer índices que mensurem a realidade de cada variável e sua contribuição na competitividade de cada curso.

¹⁰Conceito institucional: A cada ciclo avaliativo, a instituição de ensino é avaliada in loco. Os avaliadores, orientados pelos Índices Geral de cursos (IGC) das instituições a cada ano, atribuem um Conceito Institucional, considerando também os elementos da visita. A Avaliação Institucional é composta pela autoavaliação ou avaliação interna (coordenada por comissão própria de avaliação de cada instituição) e pela avaliação externa, realizada pelas comissões designadas pelo Inep. O resultado da avaliação das instituições de ensino superior e de seus cursos é tornado público pelo MEC. Além de serem utilizados para embasar políticas públicas e orientar os estabelecimentos de ensino na busca por melhorias, os indicadores de qualidade da educação superior devem ser observados pela sociedade em geral – especialmente os estudantes –, pois valem como referência quanto às condições de ensino de cursos e instituições (MEC, 2015).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As informações pertinentes à pesquisa dificilmente encontram-se agrupadas e acessíveis ao pesquisador, torna-se imprescindível sua coleta e análise, seja por meio da pesquisa bibliográfica e/ou pesquisa de campo. Essas pesquisas devem ser marcadas por um planejamento metodológico, com procedimentos e técnicas previamente estabelecidos (KÖCHE, 2010).

Para Richardson *et. al.* (1999, p.70), “[...] método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação de fenômenos”. Neste estudo, face ao problema e aos objetivos de pesquisa definidos, optou-se por utilizar o método exploratório, de cunho quantitativo. O planejamento da investigação é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Para isso, como instrumento de coleta de dados secundários utilizou-se pesquisa bibliográfica e documental.

Köche (1997, p.122) explica que “[...] a pesquisa bibliográfica utiliza o conhecimento disponível a partir das teorias publicadas em livros ou obras congêneres”. Seu objetivo é conhecer as contribuições teóricas existentes sobre determinado tema ou assunto, tornando-se elemento primordial para o pesquisador. Assim, foram elencados autores que abordassem as áreas de turismo, hotelaria, competitividade e metodologia.

Por meio da revisão bibliográfica realizada em livros, periódicos, dissertações, teses, revistas científicas e jornais entre outras fontes tornou-se possível identificar as principais informações pertinentes à pesquisa. Segundo Dencker (1998, p.152) “[...] toda pesquisa requer uma fase preliminar de levantamento e revisão da literatura existente para elaboração conceitual e definição dos marcos teóricos”. Os dados e as informações coletados através da pesquisa bibliográfica contribuíram para a compreensão do objeto de investigação e integram o referencial teórico deste trabalho.

A pesquisa documental, segundo Marconi e Lakatos (2009), é aquela que se utiliza de fontes primárias, envolve os documentos conservados em

arquivos de órgãos públicos ou privados, sendo eles escritos ou não escritos, como cartas, ofícios, memorandos, regulamentos, fotografias, boletins, gravações, canções, jornais, mapas e relatórios entre outros. Neste estudo, para a análise documental, as informações foram coletadas nos *sites* do Ministério do Turismo, universidades, MEC, e banco de dados do INEP.

3.1 VARIÁVEIS

As variáveis são fatores ou características individuais mensuráveis ou potencialmente mensuráveis, que buscam pesquisar a relação entre causa e efeito do objeto de estudo (KÖCHE, 2011).

Para cumprir os objetivos propostos neste trabalho foram escolhidos alguns indicadores para os três primeiros objetivos desse trabalho. A partir do resultado da pesquisa o quarto e último objetivo será exposto de acordo o resultado da pesquisa, conforme a competitividade dos cursos privados de hotelaria do Brasil que existam hotel-escola com os que não existam.

Para o alcance do primeiro objetivo “conhecer o perfil dos cursos superiores privados de hotelaria do Brasil e quais cursos possuem as melhores avaliações por estrelas pelo Guia do Estudante”; e do segundo objetivo “identificar o Conceito institucional das Instituições privadas que oferecem cursos superiores de hotelaria”, fez-se anteriormente um levantamento dos cursos superiores privados de hotelaria bacharelados e tecnólogos que existem no Brasil, definindo assim o universo da pesquisa, ou seja, os cursos superiores privados de hotelaria. Logo buscou-se conhecer onde estão inseridos esses cursos e posteriormente descobrir-se quais desses cursos possuem hotel-escola. Assim, o quadro 2 demonstra as variáveis, os indicadores, o objetivo de cada indicador e a base teórica utilizados para objetivo proposto.

Quadro 2 - Perfil dos cursos de hotelaria e suas instituições privadas do Brasil que tem as melhores avaliações pelo MEC e pelo Guia do Estudante.

Variável	Indicadores	Objetivo	Base teórica	Fonte
Localização	Regiões.	Encontrar quais regiões que existem esses cursos.	Escolha da pesquisadora	MEC/INEP, 2014.
	Estados.	Descobrir em quais o estados brasileiros estão esses cursos.		
Infraestrutura	Hotel-escola.	Verificar quais desses cursos pesquisados existe hotel-escola.	Escolha da pesquisadora.	MEC/INEP, 2014. Sites das Universidades.
	Número de cursos privados.	Conhecer a quantidade de instituições e de cursos privados de hotelaria no país.		
	Tecnológicos.	Saber quais desses cursos são tecnológicos e quais são bacharelados.		
	Bacharelados.			
Classificação	Conceito Institucional do MEC.	Verificar a classificação pela pontuação de acordo com o órgão oficial do governo.	Escolha da pesquisadora.	MEC/INEP, 2014
	Conceito por estrelas do Guia do Estudante.	Conhecer a classificação pela pontuação de estrelas por publicação conceituada da área.		Guia do Estudante, 2014.

Fonte:Elaborado pela Autora (2015).

Para o terceiro objetivo “Comparar o desempenho dos cursos superiores privados de hotelaria do país e das suas instituições que possuem hotéis-escola com os que não possuem”, utilizaram-se variáveis, indicadores, base teórica e fonte, como demonstradas no quadro 3.

Quadro 3 - Comparar o desempenho dos cursos de hotelaria do Brasil e das suas instituições que possuem hotel-escola com os que não possuem.

Variável	Indicadores	Objetivo	Base Teórica	Fonte
Desempenho superior	Conceito Institucional das instituições privadas que oferecem cursos bacharelados de Hotelaria no Brasil, avaliadas pelo MEC.	Classificar pelas notas mais altas do Conceito Institucional 5 e 4 para medir o desempenho das instituições.	Escolha da pesquisadora	MEC/INEP, 2014.
	Conceito Institucional das instituições privadas que oferecem cursos tecnológicos de Hotelaria no Brasil, avaliados pelo MEC.			
	Estrelas dos Cursos Bacharelados de Hotelaria no Brasil em instituições privadas, avaliados pelo Guia do Estudante.	Classificar os cursos pelo maior número de estrelas, 5 e 4 para medir o desempenho dos cursos.		Guia do Estudante
	Estrelas dos Cursos Tecnológicos de Hotelaria no Brasil em instituições privadas, avaliados pelo Guia do Estudante.			

Fonte:Elaborado pela autora (2015).

O quarto e último objetivo “analisar a competitividade das instituições que oferecem cursos superiores de hotelaria, assim como seus cursos que possuem hotel-escola com os cursos que não possuem”, serão utilizadas às informações do perfil e do comparativo de desempenho das instituições e dos cursos pesquisados.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa será realizada com base nos dados coletados das instituições particulares de ensino superior de hotelaria em todo o Brasil, como podem ser vistos na tabela 10, conforme o INEP (2014).

Tabela 10 - Instituições particulares de cursos superiores de hotelaria existentes do Brasil e conceitos institucionais.

(continua)

Instituição	Local	CI - Conceito Institucional	IGC - Índice Geral de Cursos	IGC Contínuo
UNIVERSIDADENOVE DE JULHO-UNINOVE	São Paulo-SP	5	3	2.8563
CENTRO UNIVERSITÁRIO CLARENTIANO	Batatais/SP	4	4	3.1236
CENTRO UNIVERSITÁRIO FACEX-UNIFACEX	Natal/RN	4	4	3.1608
FACULDADES INTEGRADAS DE TRÊS LAGOAS	Três lagoas/MS	4	4	2.9772
PUCRS	Porto Alegre/RS	4	4	3.5337
UNILAGO	São José do Rio Preto/SP	4	4	2.9799
UNIVERSIDADE PAULISTA	São Paulo/SP	4	4	3.3330
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VÁRZEA GRANDE-UNIVAG	Várzea Grande/MT	4	3	2.6390
CENTRO UNIVERSITÁRIO JORGE AMADO-UNIJORGE	Salvador/BA	4	3	2.2809
CENTRO UNIVERSITÁRIO MAURÍCIO DE NASSAU-UNINASSAU	Recife/PE	4	3	2.6026
ESTÁCIO FIB	Salvador/BA	4	3	2.1690
FACULDADE DE SÃO LUCAS-FSL	Porto Velho/RO	4	3	2.6910
FACULDADE INTEGRADA TIRADENTES-FITS	Maceió/AL	4	3	2.8071
FACULDADEDE TECNOLOGIAS ENAC RIO – FATEC	Rio de Janeiro/RJ	4	3	2.1758
FMU	São Paulo/SP	4	3	2.2492
IESB	Brasília/DF	4	3	2.4809
PUC-CAMPINAS	Campinas/SP	4	3	2.5245
UCS	Caxias do Sul/RS	4	3	2.9201
UNI IBMR	Rio de Janeiro/RJ	4	3	2.0271
UNIFIEO	Osasco/SP	4	3	2.1189
UNISAL	Americana/SP	4	3	2.7363

Instituição	Local	CI - Conceito Institucional	IGC - Índice Geral de Cursos	IGC Contínuo
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA-UNIFOR	Fortaleza/CE	4	3	2.7074
UNIVERSIDADE DE MOGI DAS CRUZES – UMC	Mogi das Cruzes/SP	4	3	2.4062
UNIVERSIDADE DE SOROCABA-UNISO	Sorocaba/SP	4	3	2.5199
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ-UNESA	Rio de Janeiro/RJ	4	3	2.4611
UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO/USF	Bragança Paulista/SP	4	3	2.7496
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC MINAS	Barbacena/MG	4	-	-
HOTEC	São Paulo/SP	4	-	-
FACULDADE IDEAL-FACI	Belém/PA	3	4	3.1020
FACULDADE SÃO SEBASTIÃO	São Sebastião/SP	3	4	2.9605
CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE JUIZ DE FORA-CES/JF	Juiz de Fora/MG	3	3	2.5805
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE-UNINORTE	Manaus/AM	3	3	2.4268
CEUNSP	Salto/SP	3	3	2.7440
ESTÁCIO FARGS	Porto Alegre/RS	3	3	2.1649
ESTÁCIO UNIRADIAL	São Paulo/SP	3	3	2.0904
FACULDADES INTEGRADAS IPIRANGA-FAINTIPI	Belém/PA	3	3	2.3374
FACULDADE ANHANGUERA DE GUARULHOS	Guarulhos/SP	3	3	2.3974
FACULDADE BOA VIAGEM-FBV	Recife/PE	3	3	2.2150
FACULDADE CAMBURY DE FORMOSA	Formosa/GO	3	3	2.0391
FACULDADE CAPIVARI – FUCAP	Capivari de Baixo/SC	3	3	2.7519
FACULDADE DE COLIDER-FACIDER	Colíder/MT	3	3	2.3060
FACULDADE DE ENSINO E CULTURA DO CEARÁ-FAECE	Fortaleza/CE	3	3	2.7545
FACULDADE DE SÃO	São Lourenço/MG	3	3	2.0397

Instituição	Local	CI - Conceito Institucional	IGC - Índice Geral de Cursos	IGC Contínuo
LOURENÇO/FASAMA				
FACULDADE DELTA-FACDELTA	Salvador/BA	3	3	2.4566
FACULDADE METROPOLITANA DE MANAUS-FAMETRO	Manaus/AM	3	3	2.7248
FACULDADE UNIME DE CIÊNCIAS SOCIAIS-FCS	Lauro de Freitas/BA	3	3	2.6549
FACULDADES INTEGRADAS ASMEC	Ouro Fino/MG	3	3	2.1601
FIVR	Registro/SP	3	3	2.7532
SENAC PORTO ALEGRE	Porto Alegre/RS	3	3	2.6434
SENAC SP (3 unidades): SENAC ÁGUAS DE SÃO PEDRO; SENAC CAMPOS JORDÃO; SENAC SANTO AMARO.	São Paulo/SP	3	3	2.6985
UNIAN SP	São Paulo/SP	3	3	2.1886
UNIFAI	São Paulo/SP	3	3	2.4388
UNIFIA	Amparo/SP	3	3	2.4602
UNIFOZ	Foz do Iguaçu/PR	3	3	2.2331
UNIMONTE	Santos/SP	3	3	2.3918
UNIRONDON	Cuiabá/MT	3	3	2.6429
UNISANT'ANNA	São Paulo/SP	3	3	2.0171
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI- UAM	São Paulo/SP	3	3	2.8584
UNIVERSIDADE DO VALE DO SAPUCAÍ-UNIVÁS	Pouso Alegre/MG	3	3	2.1083
UNIVERSIDADE PIAUIENSE DE PROCESSAMENTO DE DADEOS-FPPD	Teresina/PI	3	3	2.2097
CASTELLI-ESH	Canela/RS	3	2	1.6900
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA CIDADE-UNIVERCIDADE	Rio de Janeiro/RJ	3	2	1.7800
FACULDADE CAMBURY	Goiânia/GO	3	2	1.8653
FACULDADE ESTÁCIO DE NATAL	Natal/RN	3	2	1.8859
FACULDADE METROPOLITANA DA GRANDE RECIFE-UNESJ	Jaboatão dos Guararapes/PE	3	2	1.4859

Instituição	Local	CI - Conceito Institucional	IGC - Índice Geral de Cursos	IGC Contínuo
FASAS	Salto/SP	3	2	1.7448
FATEF	São Paulo/SP	3	2	1.9449
UNIÍTALO	São Paulo/SP	2	3	2.5440
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE JOÃO PESSOA-FATEC	João Pessoa/PB	2	-	-
ENIAC	Guarulhos/SP	-	3	2.4743
FASSESC	Florianópolis/SC	-	3	1.9735
UNIVILLE	Joinville/PR	-	3	2.5193
FACULDADE DE SÃO PAULO	São Paulo/SP	-	2	1.8132
FACULDADE LIONS	Goiânia/GO	-	2	1.5535

Fonte: Inep(2014).

A tabela 10 mostra as 74 instituições privadas que oferecem cursos superiores de hotelaria bacharelado e tecnológicos existentes no Brasil, assim como mostra onde estão inseridas as instituições e as avaliações realizadas pelo MEC (2014). Os cursos superiores de hotelaria do Senac SP pertencem a 3 instituições que são Senac Águas de São Pedro, Senac Campos Jordão e Senac Santo Amaro, sendo que esta última unidade oferece dois cursos de níveis diferentes, bacharelado e tecnológico, os demais oferecem somente um curso tecnológico.

Para essa pesquisa utilizou-se de dados de domínio público que avaliassem os cursos de hotelaria do Brasil e as suas instituições. Assim foram encontrados em uma consulta por cursos de hotelaria e suas respectivas instituições no site do INEP avaliações referentes ao Conceito institucional (CI), ao Índice Geral de Cursos (IGC) e ao IGC contínuo, com a nota e o último ano da avaliação. Como o IGC avalia a instituição computando os resultados do Conceito Preliminar de Curso (CPC) que tem como base o resultado do ENADE e os cursos de hotelaria não prestam esse exame, então o IGC e o IGC contínuo foram descartados. Também tomou-se como base o que Frauches (2011) afirmou que o IGC não é conceito do Sinaes, os conceitos do Sinaes são o Conceito Institucional (CI), art. 3º; o Conceito de Curso (CC),

art. 4º; e o Conceito Enade, art. 5º. Não há um único dispositivo na Lei do Sinaes que trate de IGC e CPC. Esses indicadores não integram o Sinaes.

Dessa forma a única avaliação que considerou-se foi o Conceito Institucional (CI), notou-se que a divulgação desse conceito não ocorre anualmente. O conceito de Curso (CC) não foi localizado no site do INEP, não teve divulgação desse conceito para nenhum curso dessa pesquisa no site do Inep.

Assim procurou-se uma outra avaliação que pontuasse os cursos de hotelaria do Brasil como o número de alunos matriculados por cursos de hotelaria, mas esse dado ficou restrito a poucos cursos, não sendo possível servir de ferramenta para avaliar os mais procurados. Na busca encontrou-se a avaliação por estrelas realizada pelo Guia do estudante. Então, serão apresentados nesse trabalho dados relativos da avaliação de instituições que oferecem cursos de hotelaria pelo Conceito Institucional e da avaliação de cursos de hotelaria pelo Guia do Estudante.

O Conceito Institucional (CI) apresentado na tabela 10 é a avaliação *in loco* feita pelos especialistas do MEC na instituição de ensino para validar ou não o Índice Geral de Cursos (IGC), sendo que o CI varia de um a cinco. No manual de avaliação existem vários requisitos para pontuar a instituição, sendo que o uso de laboratórios é um deles. Quando se analisa a nota de cada instituição não se sabe a nota específica dos laboratórios de ensino, pois esta não se encontra disponível para acesso público, apenas a nota geral, desta forma não se tem conhecimento do valor da nota dos laboratórios das instituições analisadas. O quesito “hotel-escola” não aparece em nenhum manual do MEC, não sendo assim requisito obrigatório para reconhecimento e avaliação dos cursos de hotelaria.

A avaliação realizada nos cursos de hotelaria do Brasil pelo Guia do Estudante da editora Abril 2014, apresenta os dez melhores cursos de hotelaria do Brasil de 2014 (tabela 11).

Tabela 11 - Os dez melhores cursos superiores de hotelaria do Brasil em 2014 de acordo com o Guia do Estudante .

Cursos	Avaliação
UFPE- Recife – PE	5 estrelas
ESH- Castelli – Canela – RS	5 estrelas
SENAC – SP	5 estrelas
Universidade Anhembi Morumbi	5 estrelas
FBV – Recife – PE	4 estrelas
UNIOESTE – Foz do Iguaçu – PR	4 estrelas
UNISO – Sorocaba- SP	4 estrelas
UFMA – São Luis- MA	3 estrelas
UFPB- Mamanguape – PB	3 estrelas
Estácio Fargs – Porto Alegre RS	3 estrelas

Fonte: Guia do Estudante (2014).

A fim de explicar como se apresenta essa pontuação por estrelas, o artigo de Nadai (2011), disponível no Guia do Estudante, descreve que esse ranking de cursos superiores é realizado a partir dos dados de uma avaliação anual feita pelo Guia do Estudante (GE) há mais de 21 anos. A autora também informa que durante nove meses, 19 profissionais do GE contam com a ajuda de mais de três mil professores e coordenadores de faculdades para atribuir os conceitos aos cursos avaliados, sendo que não são todos os cursos de todas as faculdades que podem ser medidos, eles precisam seguir os seguintes critérios:

- Ser um curso de bacharelado ou bacharelado e licenciatura (ambas simultaneamente) – com exceção de Pedagogia e Educação Física, considerados licenciaturas;
- Possuir turma formada há pelo menos um ano;
- Ser presencial;
- Ter turmas em andamento e ser oferecido no próximo processo seletivo.

Depois de definidos, os cursos são avaliados por professores e coordenadores. A avaliação é feita com base em um questionário preenchido pelo coordenador de cada graduação, além do conhecimento prévio que o avaliador possui sobre a faculdade que vai analisar. Maiores detalhes sobre como é realizada essa avaliação e dos itens avaliados pelo Guia do Estudante

foram informados por Toledo (2015), após contato realizado por e-mail, não sendo, portanto de domínio público. As etapas de avaliação realizadas pelo Guia são descritas a seguir:

A primeira etapa da avaliação consiste em atualizar todos os dados das instituições através de um contato por e-mail da equipe do banco de dados do Guia do Estudante com todas as instituições de ensino superior do país credenciadas no Ministério da Educação (MEC).

Na segunda etapa são definidos os cursos que serão avaliados, pois nem todos os cursos participam da avaliação, uma vez que os cursos devem preencher alguns pré-requisitos, disponíveis no anexo 4 e informados por Nadai (2011) no universo da pesquisa.

Na terceira etapa da avaliação a equipe do banco de dados do GE volta a entrar em contato com as instituições, para que preencham um formulário eletrônico, ou seja, o questionário mencionado anteriormente. O questionário de cada curso não recebe uma nota, mas os dados de cada um são uma importante ferramenta para quem avaliará cada curso.

Na quarta etapa é realizada uma pesquisa de opinião com pareceristas (coordenadores de cursos, diretores de departamentos, professores e avaliadores do MEC), a redação do GE entra em contato com esses que avaliam os cursos e são distribuídos os cursos que cada parecerista avalie eletronicamente os cursos de sua área de atuação, de forma aleatória. Não é permitido que o parecerista avalie cursos de sua própria instituição. Eles fazem a avaliação com base no questionário com as informações de cada curso e a partir do seu notório saber. Cada curso recebe conceitos de, no mínimo, seis pareceristas. Cada conceito como excelente, muito bom, bom, regular e ruim equivale a uma nota, respectivamente 5,4,3,2 e 1.

Na quinta e última etapa é realizada uma consultoria técnica e definição das notas. Quando chega ao fim a pesquisa, a planilha com as notas dos pareceristas é encaminhada para estatísticos consultores do GE. Para evitar distorções, são descartadas duas notas: a maior e a menor recebida por cada curso, assim é feita uma média das quatro notas consideradas válidas. A

fim de definir a classificação final de cada curso, os estatísticos ainda conferem o histórico da avaliação dos anos anteriores, havendo uma bonificação com relação às estrelas que os cursos obtiveram nos últimos cinco anos. Sendo que desde 2008 os cursos só podem subir ou descer uma estrela a cada ano, como segue na tabela 12.

Tabela 12 - Bonificação por estrela dos cursos nos últimos cinco anos pelo GE.

Estrelas	Bonificação
5	0,09
4	0,07
3	0,05

Fonte: Guia do Estudante (2015)

A seguir serão apresentados e discutidos os dados desse estudo. Os dados foram tabulados a partir do Word 2013, onde foram realizados os gráficos para posterior análise dos dados juntamente com o referencial teórico deste trabalho.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Existem atualmente no Brasil, conforme dados buscados no site do INEP (2014), 87 instituições de ensino superior públicas e privadas que oferecem cursos de bacharelado e tecnológico em hotelaria, sendo que 74 são instituições particulares e 13 são instituições públicas, como demonstradas na figura 2.

Figura 2 - Instituições superiores de hotelaria no Brasil

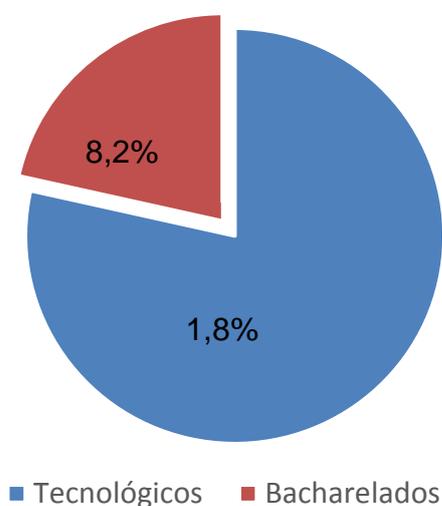


Fonte: Elaborada pela autora, 2015.

Nota-se que existe muita disparidade na quantidade de cursos de hotelaria oferecidos pelas instituições públicas e nas privadas do país, sendo que nas instituições privadas existem muito mais cursos de hotelaria ofertados.

As 74 instituições privadas existentes no país, oferecem 77 cursos superiores de hotelaria, entre bacharelados e tecnológicos. O Senac SP tem 4 unidades e uma delas oferece 2 cursos de hotelaria, um bacharelado e outro tecnológico. Deste modo, constatou que 14 cursos são de nível bacharelado e 63 de nível tecnológicos, como demonstra a figura 3.

Figura 3 - Níveis dos cursos superiores privados de hotelaria no Brasil



Fonte: Elaborada pela Autora (2014).

O número de cursos de tecnologia é bem maior do que os de bacharelado, esse fato pode estar relacionado à duração dos cursos, já que os tecnológicos são mais curtos, com menos carga horária do que os de bacharelado.

Em relação ao perfil dos cursos privados de bacharelado em hotelaria, a tabela 13 demonstra onde eles estão localizados e quais deles existem hotel-escola. Além disso mostra o conceito institucional de cada instituição a qual pertence os cursos.

Tabela 13 - Cursos de bacharelado em hotelaria em instituições privadas: Onde estão localizados, quais existem hotel-escola e as notas do CI da instituição.

(continua)

Curso	Local	Hotel-escola	CI - Conceito Institucional
UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL – UCS	Caxias do Sul/RS		4
CASTELLI-ESH	Canela/RS		3
ESTÁCIO FARGS	Porto Alegre/RS		3
FASSESC	Florianópolis/SC		-
ESTÁCIO UNIRADIAL	São Paulo/SP		3
SENAC SP – CAMPOS SANTO AMARO	São Paulo/SP	Usa os hotéis-escola de Campos Jordão e Águas de São	3 para todos os cursos

Curso	Local	Hotel-escola	CI - Conceito Institucional
		Pedro	
FACULDADE SÃO SEBASTIÃO	São Sebastião/SP		3
UNIVERSIDADE DE SOROCABA-UNISO	Sorocaba/SP		4
UNIVERSIDADE PAULISTA	São Paulo/SP		4
UNI IBMR	Rio de Janeiro/RJ		4
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ-UNESA	Rio de Janeiro/RJ		4
FACULDADE LIONS	Goiânia/GO		-
FACULDADE DE ENSINO E CULTURA DO CEARÁ-FAECE	Fortaleza/CE		3
FACULDADE BOA VIAGEM-FBV	Recife/PE		3

Fonte: Inep (2014).

A tabela 13 demonstra que 14 cursos bacharelados de hotelaria no Brasil estão em instituições privadas, sendo que somente um, o SENAC de Santo Amaro/SP utiliza os dois hotéis-escola nas cidades de Campos Jordão e Águas de São Pedro para a realização de suas práticas, tendo os alunos que se deslocarem para essas duas cidades para fazerem uso desses hotéis-escola. No SENAC em Campos Jordão e no SENAC em Águas de São Pedro existem cursos tecnológicos de hotelaria, já no SENAC em Santo Amaro existe curso bacharelado em hotelaria.

Pela nota do Conceito Institucional, as instituições que apresentam nota quatro são: A Universidade de Caxias do Sul, a Universidade de Sorocaba, a Universidade Paulista, a UNI IBMR e a Universidade Estácio de Sá. O site do INEP não informa o CI da Faculdade Lions.

O SENAC SP, embora faça uso de hotel-escola para atender às práticas do seu curso, tem um CI de três. Nota-se, entretanto que, o SENAC SP mesmo possuindo curso de bacharelado com hotel-escola em Santo Amaro, não apresenta a maior nota de CI. Isso pode ser explicado pelo grande número de itens avaliados no CI das instituições.

Cabe salientar que na avaliação de cursos realizada pelo INEP e pelo Guia do Estudante não existe uma questão que avalie e pontue somente “hotel-escola” e sim laboratórios de ensino, tendo o avaliador do MEC que pontuar o

hotel-escola nesse quesito. Salieta-se que desta maneira os cursos que possuem hotel-escola pontuam igualmente aos que possuem somente laboratórios de ensino. Sendo que um hotel-escola é muito mais complexo, pois tem todos os departamentos e setores que existem em um hotel enquanto que um laboratório de ensino apresenta somente três: hospedagem, Alimentos e Bebidas e informática.

Ainda em relação ao perfil dos cursos superiores privados de hotelaria, a tabela 14 apresenta os de nível tecnológicos, a cidade onde localizam-se, a existência ou não de hotel-escola e a avaliação pelo conceito institucional do MEC/INEP da instituição onde estes estão inseridos.

Tabela 14 - Cursos tecnológicos de hotelaria, suas localizações, existência de hotel-escola e notas do CI de suas instituições.

(continua)

Curso	Local	Hotel-escola	CI - Conceito Institucional
CENTRO UNIVERSITÁRIO CLARENTIANO	Batatais/SP		4
SENAC PORTO ALEGRE	Porto Alegre/RS		3
PUCRS	Porto Alegre/RS		4
FACULDADE CAPIVARI – FUCAP	Capivari de Baixo/SC		3
IFSC	Florianópolis/SC		-
UNIVILLE	Joinville/PR		-
UNIFOZ	Foz do Iguaçu/PR		3
FACULDADES INTEGRADAS DE TRÊS LAGOAS	Três lagoas/MS		4
UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO – UNINOVE	São Paulo/SP		5
UNIFIA	Amparo/SP		3
UNIFAI	São Paulo/SP		3
FMU	São Paulo/SP		4
UNIFIEO	Osasco/SP		4
UNIÍTALO	São Paulo/SP		2
UNIMONTE	Santos/SP		3
CEUNSP	Salto/SP		3
UNISAL	Americana/SP		4

Curso	Local	Hotel-escola	CI - Conceito Institucional
UNISANT'ANNA	São Paulo/SP		3
SENAC SP- ÁGUAS DE SÃO PEDRO	Águas de São Pedro/SP	1 – Águas de São Pedro	3
SENAC SP- CAMPOS JORDÃO	Campos do Jordão/SP	1 - Campos Jordão	3
SENAC SP – SANTO AMARO	Santo Amaro/SP	Usa hotel-escola de São Pedro e Campos do Jordão	3
FACULDADE ANHANGUERA DE GUARULHOS	Guarulhos/SP		3
FACULDADE DE SÃO PAULO	São Paulo/SP		-
HOTEC	São Paulo/SP		4
ENIAC	Guarulhos/SP		-
FATEF	São Paulo/SP		3
FASAS	Salto/SP		3
FIVR	Registro/SP		3
PUC-CAMPINAS	Campinas/SP		4
UNILAGO	São José do Rio Preto/SP		4
UNIAN-SP	São Paulo/SP		3
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI- UAM	São Paulo/SP		3
UNIVERSIDADE DE MOGI DAS CRUZES – UMC	Mogi das Cruzes/SP		4
UNIVERSIDADE SÃO FRANCISCO/USF	Bragança Paulista/SP		4
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA CIDADE-UNIVERCIDADE	Rio de Janeiro/RJ	Hotel Escola Unidade Ipanema	3
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC RIO – FATEC	Rio de Janeiro/RJ		4
UNIVERSIDADE RURAL DO RIO DE JANEIRO-UFRRJ	Seropédica/RJ		4
CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE JUIZ DE FORA-CES/JF	Juiz de Fora/MG		3
FACULDADE DE SÃO LOURENÇO/FASAMA	São Lourenço/MG		3
FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC MINAS	Barbacena/MG	Hotel SENAC Grogotó	4
FACULDADES INTEGRADAS ASMEC	Ouro Fino/MG		3

Curso	Local	Hotel-escola	CI - Conceito Institucional
UNIVERSIDADE DO VALE DO SAPUCAÍ-UNIVÁS	Pouso Alegre/MG		3
FACULDADE CAMBURY	Goiânia/GO		3
FACULDADE CAMBURY DE FORMOSA	Formosa/GO		3
IESB	Brasília/DF		4
UNIRONDON	Cuiabá/MT		3
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VÁRZEA GRANDE-UNIVAG	Várzea Grande/MT		4
FACULDADE DE COLIDER-FACIDER	Colíder/MT		3
FACULDADE DE SÃO LUCAS-FSL	Porto Velho/RO		4
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO NORTE-UNINORTE	Manaus/AM		3
FACULDADE METROPOLITANA DE MANAUS-FAMETRO	Manaus/AM		3
FACULDADE IDEAL-FACI	Belém/PA		3
FACULDADES INTEGRADAS IPIRANGA-FAINTIPI	Belém/PA		3
UNIVERSIDADE PIAUIENSE DE PROCESSAMENTO DE DADOS-FPPD	Teresina/PI		3
CENTRO UNIVERSITÁRIO JORGE AMADO-UNIJORGE	Salvador/BA		4
ESTÁCIO FIB	Salvador/BA		4
FACULDADE DELTA-FACDELTA	Salvador/BA		3
FACULDADE UNIME DE CIÊNCIAS SOCIAIS-FCS	Lauro de Freitas/BA		3
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA-UNIFOR	Fortaleza/CE		4
CENTRO UNIVERSITÁRIO MAURÍCIO DE NASSAU-UNINASSAU	Recife/PE		4
FACULDADE METROPOLITANA DA GRANDE RECIFE-UNESJ	Jaboatão dos Guararapes/PE		3
CENTRO UNIVERSITÁRIO FACEX-UNIFACEX	Natal/RN		4
FACULDADE ESTÁCIO DE NATAL	Natal/RN		3
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE JOÃO PESSOA-FATEC	João Pessoa/PB		2

Curso	Local	Hotel-escola	CI - Conceito Institucional
FACULDADE INTEGRADA TIRADENTES-FITS	Maceió/AL		4

Fonte: Inep (2014).

Pela nota do Conceito Institucional, a única instituição que apresenta nota máxima de cinco é da Universidade Nove de Julho – UNINOVE (SP). As que apresentam nota quatro são: Centro Universitário Claretiano (SP), PUC (RS), Faculdades Integradas de Três Lagoas (MG), FMU (SP), Unifieo (SP), Unisal (SP), Hotec (SP), PUC (SP), Unilago (SP), Universidade de Mogi Das Cruzes – UMC (SP), Universidade São Francisco/USF (SP), Faculdade de Tecnologia SENAC Rio – FATEC (RJ), Faculdade de Tecnologia SENAC Minas (Hotel-Escola Grogotó) (MG); IESB (DF), Centro Universitário de Várzea Grande-UNIVAG (MT), Faculdade de São Lucas-FSL (RO), Centro Universitário Jorge Amado-UNIJORGE (BA), Estácio Fib (BA), Universidade de Fortaleza-UNIFOR (CE), Centro Universitário Maurício de Nassau-UNINASSAU (PE), Centro Universitário Facex-UNIFACEX (RN), e Faculdade Integrada Tiradentes-FITS (AL).

Igualmente ao curso de bacharelado SENAC SP em Santo Amaro, os tecnológicos do SENAC SP em Campos do Jordão e em Águas de São Pedro possuem hotel-escola e, mesmo assim não são os que pertencem a instituições com maior CI, uma vez que o SENAC SP possui nota três. Também localizado em instituição com conceito três está o curso tecnológico da UniverCidade, que possui hotel-escola. Já o curso tecnológico da Faculdade de Tecnologia SENAC Minas, conta com hotel-escola e está em instituição com nota quatro. Este último apresenta o hotel-escola mais antigo da América Latina, o Hotel Escola Grogotó mostrado na figura 4. Nota-se portanto, que é irrelevante tentar fazer uma relação direta entre o CI das instituições e a existência de hotéis-escola nos seus cursos de hotelaria, pois mesmo que isso colaborasse significativamente para a nota da avaliação dos cursos (o que não é verdade), seria um peso pequeno em relação a toda avaliação realizada na instituição. Todavia, segundo os quesitos avaliados pelo INEP, uma instituição bem conceituada terá melhores chances de ter boas condições de

infraestrutura e bons laboratórios. Cabe ainda salientar que, como o INEP pontua igualmente os cursos com laboratórios e os que possuem hotéis-escola, a própria ferramenta de avaliação não incentiva às instituições terem os hotéis-escola para uma melhor formação profissional do acadêmico, no que diz respeito a nota do conceito de curso.

Figura 4 - Hotel-escola Grogotó, SENAC Barbacena - MG.



Fonte: SENAC (2015). Disponível em:<<http://www.mg.senac.br/hotelgrogoto/hotelgrogoto/galeriafotos/>>

Ao pesquisar sobre os hotéis-escola desses cursos de hotelaria, verificou-se que o Hotel-Escola Grogotó possui educação profissionalizante e se destaca por ser o primeiro hotel-escola da América Latina. Seu funcionamento é interligado à unidade do SENAC em Barbacena, que ministra desde cursos básicos até pós-graduação. No hotel-escola, os alunos desenvolvem atividades práticas, sob supervisão e orientação permanente dos instrutores do SENAC (HOTEL GROGOTÓ, 2015).

Além do Hotel Escola Grogotó apresenta-se nessa pesquisa outros dois hotéis interligados ao SENAC, que são centros educacionais, são o Grande Hotel São Pedro e o Grande Hotel Campos Jordão.

O Grande Hotel São Pedro, que pode ser observado na figura 5, situa-se a 184 km de São Paulo e está localizado na estância hidromineral de Águas de São Pedro (GRANDE HOTEL SÃO PEDRO, 2015).

Figura 5 - Grande Hotel São Pedro – hotel-escola, SENAC SP.



Fonte: SENAC (2015). Disponível em: <<http://www.grandehotelsenac.com.br/Galeria.aspx?HotelId=1&idSeco=206>>.

O hotel também é um centro educacional, pois desenvolve pessoas para o segmento da hospitalidade, atuando por meio da integração de um modelo pedagógico associado a hotéis próprios com operação comercial. Proporciona ao estudante vivência e experiência profissionais com diferenciais no processo de construção do conhecimento, por meio de atividades reais em postos de trabalho. O campus Águas de São Pedro possui instalações equipadas para servir ao ensino de seus cursos, como cozinha pedagógica, laboratório de alimentos e bebidas, laboratório de hospedagem, laboratório de informática e ampla biblioteca universitária que completam o centro de ensino (GRANDE HOTEL SÃO PEDRO, 2015).

Outro hotel no mesmo segmento de hospedagem é o Centro Educacional Grande Hotel Campos Jordão, figura 6, que situa-se a 175 km de São Paulo e apresenta características da arquitetura e decoração Art Nouveau, um complexo de conforto, elegância, gastronomia estrelada e serviços personalizados nos desejos dos hóspedes (GRANDE HOTEL CAMPOS JORDÃO, 2015).

Figura 6 - Grande Hotel Campos Jordão – hotel-escola, SENAC SP.



Fonte: SENAC (2015). Disponível em:<http://www.grandehotelsenac.com.br/Galeria.aspx?HotelId=2&idSecao=210>.

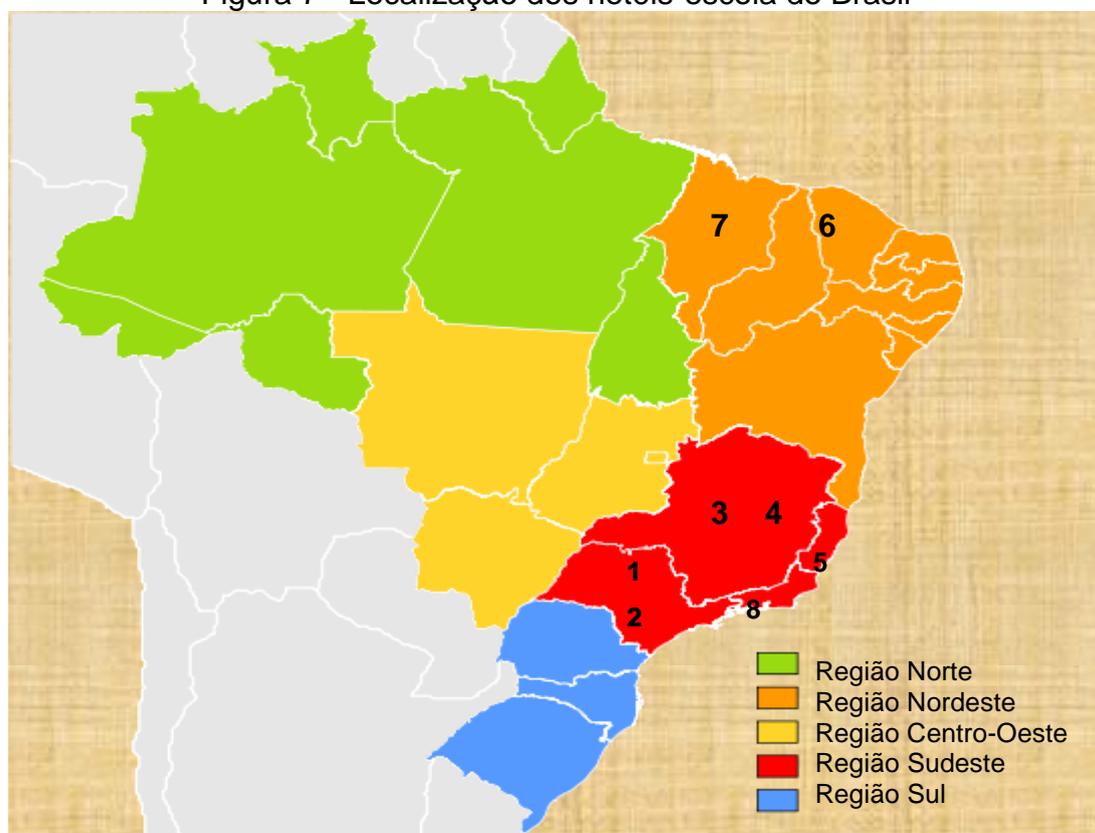
O Centro Universitário SENAC – Campus Campos Jordão é um centro de ensino das áreas do turismo, hotelaria e gastronomia. Oferece cursos de graduação, pós-graduação e extensão universitária, além de vários outros cursos livres. Disponibiliza, para que seus estudantes tenham contato direto com as tecnologias utilizadas no mercado de trabalho, laboratórios de governança, recepção e informática; além de um centro gastronômico com cozinha pedagógica, sala de demonstração, restaurante e bar. Durante o período de prática profissional em hotelaria no hotel-escola, os alunos poderão aplicar o que conheceram no Centro Universitário e aprenderão ainda mais com os profissionais que já estão em atuação nesse hotel.

Partindo desses três hotéis ligados ao SENAC, apresenta-se o Centro Universitário da Cidade – UniverCidade, situado no Rio de Janeiro (RJ) e com nota de CI 3. O curso de hotelaria dessa instituição conta com o único hotel-escola dentro do campus Ipanema, além de possuir laboratório de hotelaria para a realização das aulas práticas que funciona nos hotéis Everest e Pestana Atlântica. Integra a Confederação das Escolas de Turismo, Hotelaria e Gastronomia das Américas e conta com o Instituto de Pesquisas e Estudos do Turismo (UNIVERCIDADE, 2015). Esse hotel-escola chamado de hotelab, situado no campus de Ipanema, é um laboratório de hotelaria dos cursos de

turismo e hotelaria, possui recepção, bar, *lounge*, restaurante, duas unidades habitacionais, sendo um *double standart* e um triple superior, além de cozinha e lavanderia (REVISTA HOTÉIS, 2009)

Os hotéis-escola vinculados a cursos de hotelaria, bacharelados, tecnológicos ou profissionalizantes encontram-se localizados em diversas regiões do país. A figura 7 demonstra onde estão localizados os cursos que contam com hotel-escola.

Figura 7 - Localização dos hotéis-escola do Brasil



1. SENAC Campos do Jordão – Grande Hotel Campos do Jordão - SP
2. SENAC Águas de São Pedro, Grande Hotel São Pedro - SP
3. SENAC Barbacena – Hotel Escola Grogotó– MG
4. SENAC Tiradentes – Pousada Escola Tiradentes – MG (somente curso profissionalizante)
5. SENAC Vitória – Hotel Ilha do Boi – ES (somente curso profissionalizante)
6. SENAC Natal, Barreira Roxa – Hotel Escola Senac Barreira Roxa - RN (somente curso profissionalizante)
7. IFCE (Instituto Federal do Ceará)- Hotel Escola Guaraminga, antigo SENAC Guaraminga - Hotel Senac Guaramiranga – CE (somente curso profissionalizante)
8. UniverCidade (RJ) – Hotel Escola - Unidade Ipanema.

Fonte: Elaborada pela autora (2014).

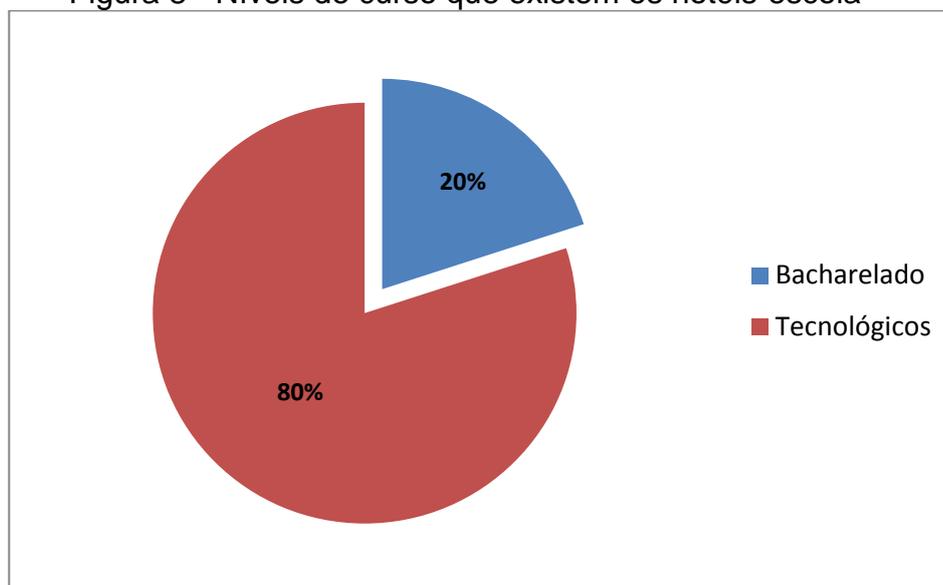
Nota-se que seis hotéis-escola existentes no Brasil estão vinculados ao SENAC, ou seja, cinco hotéis-escola e uma pousada-escola. Dois hotéis-escola não pertencem ao SENAC, sendo um da UniverCidade unidade de Ipanema e outro que antes de 2012 era administrado pelo SENAC e depois desse ano o governo estadual não renovou o contrato com a instituição e o prédio deu lugar a uma unidade do Instituto Federal do Ceará – IFCE (HÔTELIER NEWS, 2012).

Observa-se que a maioria dos hotéis-escola estão localizados na região sudeste do Brasil, o que pode-se estar relacionado ao desenvolvimento econômico dessa região. Os outros dois no RN e CE, regiões turísticas do Brasil.

Nesta pesquisa, dos oito hotéis-escola apresentados no mapa do Brasil, foram selecionados quatro, ou seja, três do SENAC (Campos do Jordão, Águas de São Pedro, Barbacena) e um da UniverCidade, pois como esse estudo é voltado para cursos superiores, utilizou-se somente os hotéis-escola vinculados a estes, os demais ministram cursos profissionalizantes.

A partir dos dados levantados nessa pesquisa, verifica-se assim que o número de cursos de graduação em hotelaria que oferecem hotel-escola como laboratório prático de ensino são cinco, já que os dois cursos do SENAC SP unidade Santo Amaro também fazem uso dos hotéis-escola das unidades de Campos do Jordão, onde existe um curso de hotelaria e São Pedro, onde existe outro curso de hotelaria. O quinto curso está em Barbacena. Desses, somente um é bacharelado, os outros quatro são tecnológicos. Salienta-se ainda que todos se encontram vinculados a instituições privadas, objeto deste estudo, como mostra a figura 8.

Figura 8 - Níveis de curso que existem os hotéis-escola



Fonte: Elaborada pela autora(2014).

Embora a maioria dos Cursos Superiores de Hotelaria não tenham hotéis- escola, ao estudar o Manual de Avaliação dos Cursos de Turismo e Hotelaria, nas condições de ensino são apresentadas algumas informações, entre outras, sobre a estrutura curricular dos cursos de hotelaria, tais como a obrigatoriedade de laboratórios específicos da área de hotelaria. O manual exige pelo menos dois laboratórios para desenvolver atividades práticas, eles devem estar instalados para que a instituição obtenha a autorização do curso e três para o processo de reconhecimento. Os laboratórios descritos no manual são os de alimentos e bebidas (A&B), que envolvem cozinhas, restaurantes, bares, copa e frigobar; o laboratório de hospedagem, departamento que engloba os setores de recepção e governança; e o laboratório de informática. São avaliados nestes laboratórios o espaço físico, equipamentos e serviços. Conforme já mencionado por Oliveira (2004), em instituições de ensino superior de hotelaria é possível encontrar laboratórios de Recepção, Hospedagem e Governança e de Alimentos e Bebidas.

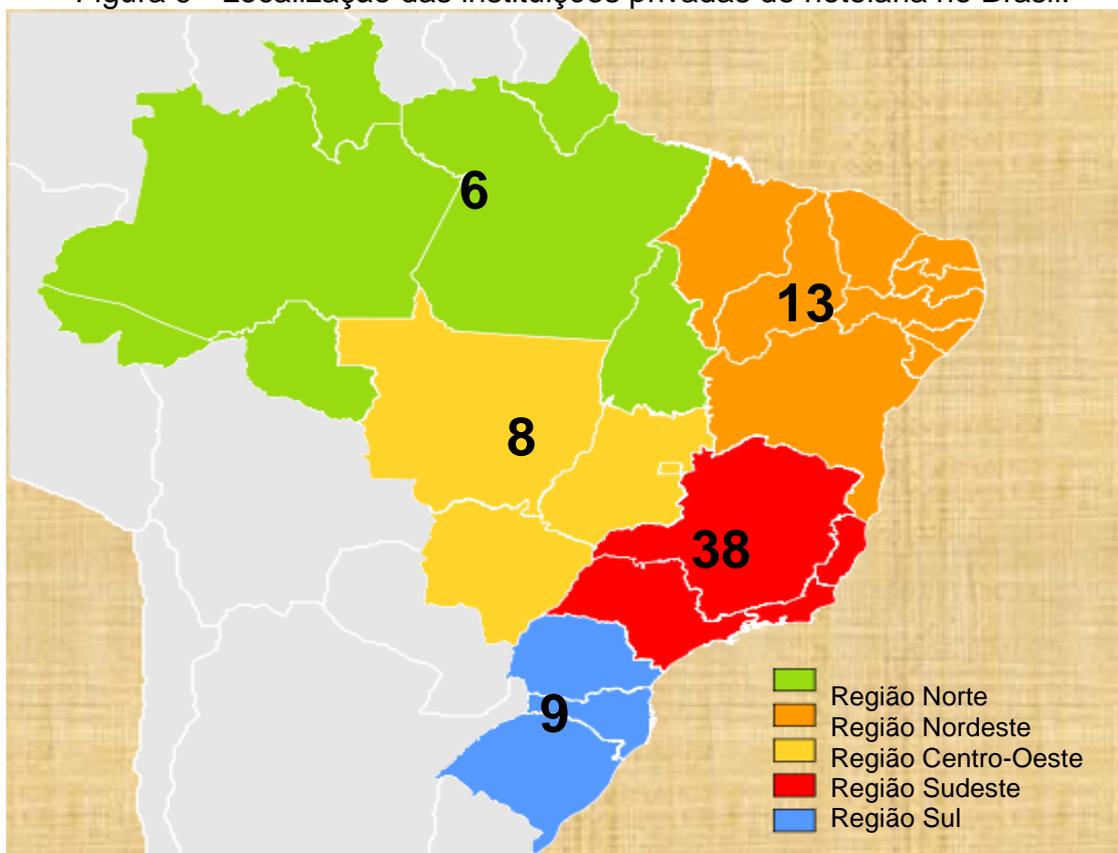
No Manual de Avaliação do Curso não são especificados quais os equipamentos devem ser adquiridos para os laboratórios, com isso pode

ocorrer diferenças, significativas entre instituições cujos conceitos finais de avaliação sejam semelhantes.

Os hotéis-escola são bem mais complexos, pois além desses departamentos de hospedagem (recepção, governança e reservas) e A&B, que existem nos laboratórios dos cursos de hotelaria nas instituições, o hotel possui, dependendo do seu tamanho, vários setores como os administrativos (financeiro, recursos humanos, marketing, vendas), informática, manutenção, eventos e lazer entre outros. Desta forma o hotel-escola oferece a prática dos alunos nos mais variados setores, além de ser uma vivência real com o que acontece no dia-a-dia de um hotel.

Quanto a localização, que ainda faz parte do perfil dos cursos privados de hotelaria, a figura 9 explana em quais as regiões e estados do Brasil estes cursos e a respectiva instituição de ensino estão localizados.

Figura 9 - Localização das instituições privadas de hotelaria no Brasil.



Observa-se através da figura 9 que a região sudeste é a que mais concentra instituições privadas de hotelaria, em um total de 38 unidades, sendo que no estado de São Paulo existem 29 instituições, seguido por Minas Gerais com 5 e o Rio de Janeiro com 4 instituições. Logo vem a região Nordeste com 13 instituições, sendo que o estado que mais concentra instituições é a Bahia com 4 unidades, seguido por Pernambuco com 3, Rio Grande do Norte com 2, Ceará com 2, Paraíba com 1 e Alagoas com uma instituição. A seguir vem a região Sul com 9 instituições, estando o Rio Grande do Sul com 5 unidades, Santa Catarina com 2 e Paraná com 2 instituições. Depois vem a região Centro-Oeste com 8 instituições, sendo que os estados que mais concentram unidades são Mato Grosso e Goiás com 3, seguidos por Distrito Federal e Mato Grosso do Sul com 1 instituição. Por último vem a região Norte do país com 6 instituições superiores privadas de hotelaria, os estados Amazonas e Pará apresentam 2 e logo Piauí e Roraima com 1 instituição.

Outra ferramenta de pesquisa encontrada para avaliar os Cursos de Hotelaria foi o Guia do Estudante (GE). A descrição de como é realizada essa avaliação se encontra no universo da pesquisa deste estudo. Os resultados dessa avaliação são demonstrados do quadro 4 por meio de estrelas.

Quadro 4 - Avaliação dos cursos privados de hotelaria em 2014.

Avaliação	Cursos
★★★★★	Castelli – RS, SENAC – SP e Anhembi Morumbi - SP.
★★★★	FBV – Recife – PE e UNISO - Sorocaba – SP.
★★★	Estácio Faergs- Porto Alegre – RS.

Fonte: Guia do Estudante (2014).

Por meio do quadro 4 é possível observar que os cursos que obtiveram as melhores pontuações (cinco estrelas) foram os cursos da Castelli – RS, SENAC – SP e Anhembi Morumbi – SP, seguidos pelos cursos da FBV e UNISO (quatro estrelas).

Nota-se que, embora o MEC tenha avaliado o SENAC SP com CI três, existindo hotéis-escola, estes cursos foram classificados com cinco estrelas pelo Guia do Estudante. Os outros cursos que tiveram essa maior avaliação

pelo Guia foram os cursos de hotelaria da Castelli Escola Superior de Hotelaria (ESH) e da Anhembi Morumbi, porém estes cursos não tem hotel-escola. Os avaliados com quatro estrelas foram a Faculdade de Boa Viagem (FBV) e a Universidade de Sorocaba (UNISO). As avaliações com três estrelas foram para os cursos de hotelaria da Estácio Faergs - RS. A seguir um breve relato sobre os três cursos que obtiveram nota máxima pelo Guia do estudante.

O curso oferecido pela Castelli (ESH) foi inovador no Brasil ao oferecer titulação de bacharel em hotelaria em dois anos, realizando 3.104 horas aula. A Instituição oferece uma estrutura pedagógica com todos os laboratórios pertinentes para o processo formativo, dentre eles: eventos, restaurante, cozinha de demonstrações culinárias, cozinha experimental, bar, recepção, governança, informática, idiomas, além de estágios supervisionados em hotéis, hospitais e restaurantes da região (Canela e Gramado) ao longo do curso. A Castelli foca o seu processo formativo, no trinômio teoria – prática - vivência, para oportunizar o aprendizado (CASTELLI, 2015).

O curso Bacharelado em Hotelaria do SENAC São Paulo foi desenvolvido pelos docentes da instituição em parceria com a professora Cathy Ann Enz, PHD em Estratégia e Inovação, da Universidade de Cornell, 13ª melhor universidade do mundo, de acordo com Academic Ranking of World Universities – ARWU do ano de 2014 (ARWU, 2014). Os alunos têm a possibilidade de cursar disciplinas à distância na Cornell University; um semestre acadêmico na escola *Swiss Hotel Management School (SHMS)*, na Suíça e terão acesso ao *business game Host*, simulação que permite o aluno vivenciar a gestão de um hotel por meio de um jogo interativo e inovador. Além do mais, os alunos vivenciam a operação de um dos hotéis-escola do SENAC São Paulo, hotéis de luxo referência de ensino na formação de profissionais da área de hotelaria e em excelência no serviço; e poderão participar da atividade “Desafio SENAC: Alunos no Comando”, na qual serão responsáveis pela gestão do hotel durante um fim de semana. O Senac São Paulo possui parceria com o Fohb (Fórum de Operadores Hoteleiros no Brasil) que representa mais de 500 hotéis de rede no Brasil e a Resorts Brasil que representa os melhores

Resorts, possibilitando o ingresso do aluno no mercado de trabalho (SENAC, 2015).

A Universidade Anhembi Morumbi na área de Hotelaria e Hospitalidade oferece uma estrutura curricular desenvolvida e supervisionada rigorosamente pelo Glion Institute of Higher Education (GIHE). Os alunos que estudarem Hotelaria na instituição terão a possibilidade de obter uma Dupla Titulação, caso opte por cursar metade do curso na Anhembi Morumbi e a outra metade no Glion, na Suíça, com condições de intercâmbio amplamente favorecidas. O aluno que cursar este programa em Glion receberá um *Bachelor of Arts in Hospitality Services*. Após dois anos de curso poderá obter o Certificado de Operações Hoteleiras, emitido pelo Glion, sem sair do Brasil – um diferencial valorizado pelas principais empresas do setor hoteleiro internacional (ANHEMBI MORUMBI, 2015).

Não são de domínio público os critérios utilizados pelo Guia Abril do Estudante para a realização dessa avaliação, porém esses critérios foram obtidos por meio de uma consulta via e-mail enviado a uma das editoras responsáveis pelo Guia do Estudante. Assim, obteve-se um questionário enviado aos coordenadores e professores dos cursos de hotelaria que fazem parte desta avaliação, desta forma se conheceu como são avaliados na íntegra esses cursos. Esse questionário encontra-se no anexo deste trabalho.

Essa avaliação inicia com perguntas voltadas aos dados gerais da instituição, do curso, do coordenador e do diretor. Logo aborda questões direcionadas também ao curso como: Número total de alunos na graduação, número de professores e suas graduações, suas produções científicas, participação em projetos de pesquisa e extensão, alunos com bolsa de iniciação científica, intercâmbios de alunos e professores, número de professores que atuam no mercado de trabalho, atividades para preparar alunos para o ingresso no mercado de trabalho, infraestrutura para atividades práticas como empresa júnior, laboratórios, hotel-escola etc. A última questão deste questionário é uma pergunta aberta sobre outras informações relevantes sobre o curso.

Do mesmo modo por e-mail se informou as etapas da avaliação por essa editora mais detalhada do que pelo artigo escrito por Nadai (2011). A editora descreve que a avaliação de Cursos Superiores do Guia do Estudante (GE) consiste em uma pesquisa de opinião, conduzida por uma equipe de jornalistas, mais professores e coordenadores de curso. Descreve que são esses acadêmicos que emitem os conceitos que, ao final do processo, permitem classificar os cursos em excelente (5 estrelas), muito bom (4 estrelas), bom (3 estrelas), regular (2 estrelas) e ruim (1 estrela) – esses dois últimos conceitos não são publicados. Essas etapas de avaliação foram descritas no capítulo “procedimentos metodológicos” deste estudo.

Comparando as duas ferramentas de avaliação CI e GE, nota-se que os cursos que tem hotel-escola, SENAC SP, são melhores avaliados (com nota máxima) pelo GE. Este fato pode estar associado ao motivo da avaliação desse Guia ter menos questionamentos e ser mais enxuto do que o CI, ficando a abordagem hotel-escola e laboratórios com um peso maior.

Para comparar o desempenho dos cursos de hotelaria do Brasil que possuem hotel-escola e a instituição a qual o curso faz parte, assim como para analisar o hotel-escola como uma possível ferramenta de competitividade nos cursos superiores de hotelaria do Brasil, foram utilizados os seguintes indicadores: O conceito institucional do MEC - INEP e a avaliação do Guia do Estudante dos melhores cursos de hotelaria do Brasil 2014.

Ambos indicadores não possuem uma pergunta específica para pontuar o quesito hotel-escola, pois tanto no CI quanto no GE aparece um questionamento sobre laboratórios, mas somente na pergunta do GE consta hotel-escola: “O curso conta com instalações específicas destinadas a atividades práticas (como empresa júnior, cozinha experimental, escritório jurídico, **hotel-escola** etc.)? Como o curso combina a teoria com a prática? Mencione as principais ações”.

A partir da análise dos dados apresentados até este momento, pode-se fazer uma discussão sobre o desempenho e a competitividade dos cursos estudados e suas instituições de ensino. Pelo indicador avaliação do Conceito

Institucional, a instituição que possui melhor desempenho é a Universidade Nove de Julho - UNINOVE, a única com conceito cinco.

Já pelo indicador Guia do Estudante, os cursos com maiores desempenho e mais competitivos, ou seja, com as maiores avaliações (cinco estrelas) foram os cursos da Castelli – RS, SENAC – SP (com dois hotéis-escola) e Anhembi Morumbi – SP, como apresentado anteriormente no quadro 4.

Por fim, as instituições e os cursos pesquisados que tem as melhores avaliações, ou seja, com as maiores pontuações, tanto do CI quanto do Guia do Estudante podem a partir destas qualificações criar vantagens competitivas frente a outros cursos e instituições com avaliações mais baixas, para tornarem-se mais competitivos no mercado de ensino superior. O hotel-escola também pode ser uma vantagem competitiva dos cursos e das instituições apresentados que tem avaliações cinco e quatro. Dentro desses cursos e instituições que apresentam melhores avaliações e desempenho superior, oferecendo hotel-escola é a Faculdade de tecnologia SENAC Minas, com conceito quatro pelo CI e os cursos do SENAC – SP, com avaliação cinco estrelas pelo GE.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hotelaria é um setor que vem crescendo ano após ano, isso se dá pelo turismo de massa, o de negócios, o de eventos, entre outros motivos que levam as pessoas a se deslocarem de um lugar a outro precisando de acomodações para hospedarem-se. Desta forma, é preciso que os meios de hospedagem tenham qualidade nos serviços para atender esse público viajante, assim os cursos superiores de hotelaria tem sua importância na boa formação de futuros profissionais que irão trabalhar no mercado hoteleiro.

Este estudo teve o objetivo de analisar o hotel-escola como uma possível ferramenta de competitividade nos cursos de hotelaria do Brasil e nas suas instituições de ensino superior. Assim foram pesquisados o perfil dessas instituições de ensino como quantos e quais são os cursos existentes, tanto tecnológicos quanto de bacharelado em instituições públicas e privadas de ensino superior e a localização desses cursos e dos hotéis-escola. Também buscou-se conhecer quais destes cursos possuem hotel-escola como prática de ensino. Além disso, se pretendeu comparar o desempenho dos cursos e de hotelaria do Brasil e suas respectivas instituições que possuem hotéis-escola com os que não possuem. Como somente existem hotéis-escola em instituições privadas e essas estão em maior número, as privadas são o objeto de estudo.

Visando atender aos objetivos citados foi realizada coleta de dados a partir de uma pesquisa bibliográfica e documental nos sites do INEP e no do Guia do Estudante.

Em relação ao primeiro objetivo conhecer o perfil dos cursos superiores privados de hotelaria do Brasil e quais cursos possuem as melhores avaliações por estrelas pelo Guia do Estudante, observou-se que:

- Quanto à localização, a maioria dos cursos estão situados na região sudeste do país com 38 instituições que oferecem cursos superiores privados de hotelaria, seguidos pelo nordeste com 13 instituições, logo pela região sul do país com 9 instituições, seguidos pela centro-oeste com 8 e por último a região norte com 6. O estado com mais cursos

superiores de hotelaria é o de São Paulo com 29 unidades. Essa distribuição de instituições privadas pode estar relacionada índice populacional das regiões e seu desenvolvimento. Teixeira, Fletcher e Westlake (2001), estabelecem que demanda pelos cursos explica-se em função da percepção do potencial do mercado, de atrair novos cursos e novos alunos; em função do potencial turístico de uma região, onde percebe-se a crescente necessidade de mão de obra; para formar professores diante de carência de docentes qualificados; e também em função de indicação de reitoria, pedido de empresários e crescimento da rede hoteleira.

- Quanto a infraestrutura constatou-se que existem no Brasil muito mais instituições privadas (74) que oferecem cursos de hotelaria do que públicas (13) e um número bem maior de cursos tecnológicos (63) de hotelaria do que bacharelado (14). O número bem maior de cursos de tecnologia em Hotelaria leva a um número maior de pessoas com preparo para atuarem no mercado de hotelaria, tendo como foco principal a prestação de serviços de atendimento ao cliente dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentação; enquanto que o número menor de cursos de bacharelado em Hotelaria leva a um número também menor de pessoas preparadas para atuarem no planejamento, gestão, pesquisa e docência na área de hotelaria, tendo como foco o processo específico de gestão dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentação.
- No quesito hotel-escola, ainda tratando-se da infraestrutura, conclui-se que existem no Brasil poucas instituições de ensino que apresentam hotel-escola, um total de oito, sendo que seis unidades estão vinculadas ao SENAC, ou seja, cinco hotéis-escola e uma pousada escola. Dois hotéis-escola não pertencem ao SENAC, sendo um da Universidade unidade de Ipanema e outro que pertence ao Instituto Federal do Ceará – IFCE. Os estados que mais concentram hotéis-escola são Minas Gerais, com duas unidades e São Paulo, que também possui duas

unidades. Essa maior concentração de hotéis-escola nessa região pode estar relacionada ao desenvolvimento socioeconômico do Sudeste do Brasil. Nesta pesquisa, dos oito hotéis-escola do Brasil, foram selecionados quatro por serem vinculados a cursos superiores e privados: três unidades de hotéis-escola do SENAC (Campos do Jordão, Águas de São Pedro e Barbacena) e um da UniverCidade. Constatou-se nesse trabalho que o número de cursos superiores em hotelaria que oferecem hotel-escola como laboratório prático de ensino são cinco, pois o SENAC Santo Amaro oferece dois cursos. Dentre esses cursos superiores observou-se que um é bacharelado e os outros quatro são tecnológicos.

- Quanto a classificação dos cursos pelo Guia do estudante, também direcionadas ao perfil dos cursos, conclui-se que os cursos melhores pontuados com cinco estrelas foram os do SENAC SP, onde existem hotéis-escola e pelos que não tem hotel-escola o da Castelli e Anhembi Morumbi – SP, seguidos pelos cursos da FBV e UNISO (quatro estrelas).

Sobre o segundo objetivo identificar o Conceito Institucional das Instituições privadas que oferecem cursos superiores de hotelaria, observou-se que a instituição com a pontuação mais alta, cinco - Universidade Nove de Julho – UNINOVE (SP), não é o que apresenta hotel-escola. O único curso com nota quatro que existe hotel-escola é o da Faculdade de Tecnologia SENAC Minas (Hotel-Escola Grogotó), do restante dos 27 cursos que obtiveram essa mesma nota. Observou-se que os cursos superiores de hotelaria oferecidos pelo SENAC SP obtiveram nota três.

Em relação ao terceiro objetivo comparar o desempenho das instituições e seus cursos superiores privados de hotelaria do país que possuem hotéis-escola com os que não possuem observou-se e conclui-se que as instituições que receberam maiores avaliações, ou seja, que tenham um maior desempenho são o da Universidade Nove de Julho – UNINOVE (SP), que alcançou conceito máximo de cinco (CI) e os cursos do SENAC SP onde

existem dois hotéis-escola (Campos Jordão e Águas de São Pedro) que obteve estrelas máximas – cinco pelo Guia do Estudante, assim como pelos cursos que não tem hotel-escola, o da Castelli – RS e o da Anhembi Morumbi – SP. Logo com a pontuação quatro (CI), um desempenho um pouco mais baixo, apenas um hotel-escola apresentou-se, o que pertence ao SENAC Minas, que existe o hotel-escola mais antigo da América Latina, o Hotel-escola Grogotó. O restante das instituições com essa pontuação (quatro) não possuem hotel-escola. A UniverCidade que apresenta hotel-escola tem um desempenho inferior daqueles anteriormente apresentados com avaliações cinco e quatro, pois esta apresenta nota três pelo CI e nem aparece nas dez melhores do GE. GE.

Sobre o quarto e último objetivo que foi analisar a competitividade das instituições que oferecem cursos superiores de hotelaria, assim como seus cursos que possuem hotel-escola com os cursos que não possuem, conclui-se que o hotel-escola pode ser uma ferramenta competitiva, ou seja, um fator crítico de sucesso para os cursos de hotelaria e instituições que ficaram bem pontuados pelos dois indicadores CI e GE. Considerando que os cursos superiores que receberam maiores avaliações, cinco estrelas, pelo GE foram entre outros os do SENAC SP, onde existem quatro cursos com dois hotéis-escola e pelo CI, apenas o SENAC de Minas que possui hotel-escola, obteve nota quatro. Porém, nem todos que apresentam hotel-escola estavam nos mais pontuados, com isso observou-se que para essas avaliações não faz muita diferença ter ou não um hotel-escola, pois o hotel-escola não tenha um peso alto na contagem de pontos, pois são várias questões pontuadas. Ressalta-se que pelo CI no manual de avaliação *in loco*, os requisitos são muito mais abrangentes, ficando o uso de laboratórios (hotel-escola não aparece) com um peso menor do que no GE. Quando se analisa a nota das instituições e dos cursos, por ambos indicadores não se sabe a nota específica dos laboratórios de ensino e hotel-escola, pois esta não tem acesso público, apenas se conhece a nota geral. Desta forma não se tem conhecimento do valor da nota dos laboratórios e hotéis-escola dos cursos analisados. Se essa nota fosse de

acesso público, seria mais claro e eficiente para se avaliar o peso específico destes dois laboratórios de ensino por essas avaliações.

Outro fator que poderia ter sido avaliado para auxiliar na discussão da competitividade é a nota do exame ENADE, ainda não realizado pelos cursos de hotelaria.

A Faculdade de tecnologia SENAC Minas que apresenta a nota quatro pelo indicador CI e os cursos de hotelaria SENAC – SP, que apresentam a maior avaliação pelo GE, ou seja, cinco estrelas, podem ser considerados, portanto, uma ferramenta crítica de sucesso e uma vantagem competitiva dos cursos frente àqueles que não apresentam esse laboratório real de ensino. Conforme sustenta Mintzberg e Rose (2003), as vantagens competitivas surgem para uma IES combater seus concorrentes diretos, ou seja, outros cursos de diferentes instituições privadas de ensino superior que atuam em um mesmo segmento e possuem perfis, características e produtos ou serviços semelhantes.

O posicionamento dos cursos analisados no mercado pelo Guia do Estudante e as instituições pelo CI pode ser um diferencial competitivo, baseado e Lucchesi e Malanga (2012), a nota gerada pelo CI é uma ferramenta que pode auxiliar na escolha pelos cursos das diferentes instituições de ensino. Machado (2008) enfatiza que é preciso que os cursos tenham diferenciais em relação à concorrência, sendo necessário que os alunos enxerguem essas diferenças e as valorizem. Esse posicionamento de mercado dos cursos através de suas notas pode levar os alunos a procurarem os cursos com conceitos e estrelas mais elevados. Assim se estabelece uma posição estratégica, ou seja uma vantagem competitiva nos cursos mais conceituados que criam valor para o aluno e uma diferenciação positiva em relação a outros cursos com notas e estrelas mais baixas. Da mesma forma argumentam Segev, Raveh e Farjoun (1999), quando enfatizam que para sobreviver em um mercado a gestão das instituições de ensino superior deve voltar-se para a identificação de suas vantagens competitivas e logo construir de estratégias baseadas nestas vantagens.

Baseado na indicação de Teece, Pisano e Shuen (1997) que para desenvolver capacidades internas as organizações devem utilizar os recursos adequados para obter o melhor desempenho possível e, assim, estarem à frente dos demais concorrentes do mercado. Deste modo os hotéis-escola que fazem parte dos cursos superiores do SENAC São Paulo e a instituição SENAC Minas, que encontram-se melhores posicionados por essas duas pesquisas do CI e pelo Guia do Estudante podem ser recursos para que a IES obtenham desempenho superior e maior competitividade no mercado

Pela complexidade da competitividade, para analisar o hotel-escola como uma possível ferramenta competitiva, necessitar-se-ia um estudo que englobasse tanto aspectos mensuráveis quanto aspectos subjetivos, de forma a poder compreender-se quais são efetivamente tantos são os fatores que contribuem para a geração de vantagem competitiva que possibilitem aos cursos um desempenho superior ao de seus concorrentes, além do CI e do Guia do estudante.

Mesmo o hotel-escola não sendo um requisito obrigatório para reconhecimento de curso pelo MEC e pela avaliação do Conceito Institucional, ele tem sua importância para a prática profissional, que pode ampliar a vivência dos estudantes em relação à área, pois os laboratórios de ensino estão no próprio hotel em operação que pertence ao curso. Essa vivência prática pode ser um diferencial na construção do conhecimento, por meio de atividades reais nos diversos departamentos e setores de um hotel em operação. Assim, o estudante pratica a realidade profissional desenvolvendo a capacidade de compreender e conduzir imprevistos, ou seja, se ter habilidades e competências necessárias em sua profissão. Diferentemente de exercer as atividades práticas em laboratórios de ensino, pois não vivenciam a realidade profissional.

Este trabalho busca colaborar para o meio acadêmico uma vez que versa sobre a contribuição dos hotéis-escola para uma melhor formação profissional, podendo ser também este um diferencial de competitividade para as instituições de ensino superior. Outro benefício é que através deste estudo a

academia pode guiar-se para futuras pesquisas na área, com o intuito de descobrir qual o motivo da evasão de estudantes durante o curso de hotelaria, assim como o que os leva a procurar o curso, já que esse é um setor que está sempre crescendo e sendo um serviço de apoio do turismo que movimenta milhões de turistas. Ademais, pode trazer contribuições teóricas sobre a hotelaria e a competitividade nos cursos de hotelaria do Brasil. Através das notas CI dada as instituições de ensino superior podem levar aos estudantes elegerem a instituição que irão estudar, o mesmo válido para os estudantes que pesquisarem no Guia do Estudante os melhores cursos do país.

Economicamente esse estudo poderá contribuir na geração de mais renda para as instituições privadas de ensino superior, pois cursos com hotel-escola podem ser mais atrativos e competitivos no mercado de ensino.

No âmbito social, os cursos superiores de hotelaria podem oferecer através de projetos de extensão, oficinas na área de hospitalidade para qualificar a comunidade em que ele está inserido, como garçom, auxiliar de cozinha, preparação de coquetéis e *drinks*, camareira, panificação, boas práticas alimentares, culinária italiana, espanhola, entre muitos outros.

Visto que, dadas as limitações e dificuldades encontradas em desenvolver essa pesquisa devido à falta de dados necessários para a análise, tiveram que ser redefinidos os objetivos considerando-se o retorno obtido, pois se buscava comparar o desempenho dos cursos que possuem e os que não possuem hotel-escola em maior nível de profundidade, já que a competitividade é bastante complexa, como: quais os cursos mais procurados e o índice de evasão dos estudantes desses cursos, além dos objetivos nessa pesquisa. Mas pela falta de dados de domínio público estes objetivos foram descartados.

Sendo assim, entretanto, para avaliar em maior profundidade essa questão, sugere-se novas pesquisas com outros indicadores como, por exemplo, questionar os egressos no mercado de trabalho que se graduaram em cursos que teriam hotel-escola ou não; questionar os estudantes desses cursos sobre qual o motivo da escolha por aquela instituição, dentre outras.

Portanto, a pesquisa proposta torna-se relevante para esclarecer se a utilização de hotéis-escola como laboratórios de ensino são realmente uma eficiente ferramenta para aumentar a competitividade dos cursos de hotelaria do país e nas instituições que os oferecem. Ainda como resultado acredita-se que o presente estudo enriqueça os conhecimentos no meio acadêmico para o campo do turismo e da hotelaria no que se refere à competitividade dos cursos de hotelaria do Brasil e o mercado de trabalho.

6 REFERÊNCIAS

ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis. Rioterá mais 15 mil novos quartos de hotel até as Olimpíadas de 2016. Disponível em: <<http://abih.com.br/2014/08/19/rio-tera-mais-15-mil-novos-quartos-de-hotel-ate-as-olimpiadas-de-2016/>>. Acesso em: 21 de abril de 2014.

_____. Os desembarques são recorde em 2014. Disponível em: <<http://abih.com.br/2014/08/19/desembarques-sao-recorde-em-2014/>>. Acesso em: 21 de abril de 2014a.

ABS. O que é Sommelier? Disponível em: <<https://www.abs-sp.com.br/sommelier>>. Acesso em 20 de abril de 2015.

ANDRADE, J. V. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2000.

ANDRADE, N.; BRITO P. L.; JORGE, W. E. **Hotel: planejamento e projeto**. São Paulo: SENAC, 2000.

ANSARAH, M. G. R. **Turismo: como aprender, como ensinar**. 3.ed. São Paulo, SP: SENAC, 2004.

BAHL, M.; REJOWSKI, M.; TRIGO, L. G. G. **Manual de orientação para verificação “in loco” das condições de reconhecimento** (uso exclusivo da comissão avaliadora). Brasília, março de 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/rot_tur.pdf>. Acesso em 02 de setembro de 2014.

BARBOSA, T. P.; KONISHI, L.; SANTOS, R. A. O processo de capacitação profissional no setor hoteleiro. **Revista científica eletrônica de turismo**, n. 15, Jun. 2011.

BARNEY, J. B. **Firm resource and sustained competitive advantage**. Journal of Management, Vol. 17, pp. 99-120, 1991.

BAYRAKTAROGLU, S.; KUTANIS, R. O. **Transforming hotels into learning organisations: a new strategy for going global**. Tourism Management, n. 24, p. 149-154, 2003.

BENI, M. C. A Serra Gaúcha e seu potencial para conversão em *cluster* turístico. In: BARRETO, M.; REJOWSKI, M. (Org.) **Turismo: Interfaces, desafios e incertezas**. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. **Globalização do Turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2003.

BLOIS, K. J. **The structure of service firms and their marketing policies**. Strategic Management Journal, Vol. 4, n° 3, pp. 251-261, 1983.

BORGES, D. S; TAUCHEN, G. **Inovações no ensino universitário: possibilidades emergentes**. Educação, v.37, n.3, p. 555-568, set./dez.2012.

BRITO, M, R. **O SINAES E O ENADE: da concepção à implantação**. Revista Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 13, n. 3, p. 841-850, nov. 2008.

BSH INTERNATIONAL. **Hospitality Asset Managers**. Disponível em: <http://www.bshinternational.com/QuemSomos>. Acesso em: 15 março de 2015.

CAMILATTO, A, J; CHIEPPE, D; RICCO, A. S. **A qualificação profissional na hotelaria e a qualidade de serviços: um estudo de caso na percepção do hóspede**. DESTARTE v.2, n.1 (2012).

CAMPOS, L. C. A. M.; GONÇALVES, M. H. B. **Introdução a turismo e hotelaria**. Senac, 1998.

CANDIDO, Í.; VIEIRA, E. V. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CARVALHO, M. A. **Educação Superior em Hotelaria: um exercício de aproximação das diretrizes curriculares brasileiras à realidade do mercado de trabalho em São Paulo**. Tese de doutorado. USP, São Paulo, SP, 2003. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27148/tde-26112008-160355/pt-br.php>>. Acesso em: 21 de abril de 2014>.

CASTELLI, G.**O hotel como empresa**. Porto Alegre: Sulina, 1982.

_____. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2002.

_____.**Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

_____. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2000

CASTELLI, S. **Castelli esclarece que não é verdade o que estão dizendo sobre avaliações do MEC**. 2011. Disponível em: <<http://www.castelli.edu.br/site/detalhe-noticia.asp?idNoticia=150>>. Acesso em 03 de janeiro de 2015.

CAVASSA, C.R. **Hotéis: gerenciamento, segurança e manutenção**. São Paulo: Roca, 2001.

CHUNG, K. Y. **Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry**. Tourism Management, v. 21, p. 473 – 487, 2000.

CLARKSON, M. B. E. **A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance**. Academy of Management Review, Vol. 20, n° 1, pp. 92-117, 1995.

CROTTI, M. S. **Faculdades e entidades de ensino investem em hotéis-escola**. Revista Hotéis, 2011. Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5825-Faculdades-e-entidades-de-ensino-investem-em-hoteis-escola>. Acesso em 02 de maio de 2014.

DE LA TORRE, O. **El Turismo, fenómeno Social**. México: Fondo de Cultura Económica, 1992.

DENCKER, A. F. M. **Pesquisa em turismo: planejamento métodos e técnicas**. 9.ed. São Paulo: Futura, 1998.

DUARTE, V. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: Senac, 1996.

DIAS, C.M. M. O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: Um enfoque especial sobre a qualidade. In: DIAS, C, M. M. *et. al* (org). **Hopitalidade: reflexos e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

EISENHARDT, K. M.; MARTIN, A. Dynamic capabilities: what are they? **Strategic Management Journal**, v. 21, n. 10–11, p. 1105 – 1121, 2000.

FRAUCHES, C. ABMES – **Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior. Educação Superior Comentada - políticas, diretrizes, legislação e normas do ensino superior**. Disponível em: <http://www.abmes.org.br/abmes/noticias/detalhe/id/401> . Acesso em julho de 2015

FREEMAN, R. E. *The politics of stakeholders theory: some future directions*. **Business Ethics Quarterly**, Vol. 4, n° 4, pp. 409-422, 1984.

FROOMAN, J. *Stakeholder influence strategies*. **Academy of Management Review**, Vol. 24, n° 2, pp. 191-203, 1999.

GANDARA, J. M. G.; MEDAGLIA, J.; SILVEIRA, C. E. Quatro décadas de ensino superior de turismo no Brasil: dificuldades na formação e consolidação do mercado de trabalho e a ascensão de uma área de estudo como efeito colateral. **Revista Turismo Visão e Ação**. V. 14, n. 1, p.6-18, jan-abr, 2012. Disponível em:

[http:// www.univali.br/revistaturismo](http://www.univali.br/revistaturismo). Acesso em abril de 2014.

GLEIT – Grupo de Lideranças Empresariais da Indústria do Turismo (Comp.). **Agenda do turismo brasileiro: reivindicações da indústria do turismo**. São Paulo: Panrotas, 2014. 38 p. Disponível em: http://www.cnc.org.br/sites/default/files/arquivos/reivindicacoes_do_turismo_br_asileiro.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2015.

GOBBI, R. **Padrão de ensino internacional**. *Revista Hotéis*, 2011. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5825-Faculdades-e-entidades-de-ensino-investem-em-hoteis-escola>>. Acesso em 02 de maio de 2014>. Acesso em 06 de dezembro de 2014.

GOLDENSTEIN, M; MELLO, G. Perspectivas da hotelaria no Brasil. *Turismo. BNDES Setorial* 33, p. 5-42, 2010.

GHS - Grande Hotel Senac. **Conceito hotel-escola**. Disponível em: <http://www.grandehotelsenac.com.br/Conteudo.aspx?id=97&idSecao=106>. Acesso em 10 de junho de 2014.

GRANT, R. M. **Dirección estratégica**: conceptos, técnicas y aplicaciones. Madrid: Civitas, 1996

GRUNDY, T. Business strategy re-engineering and the bid battle for Marks and Spencer, **Strategic Change**, Vol. 14, nº 4, pp. 195-208, 2005.

GUIA DO ESTUDANTE. **As melhores escolas de 2013**. Edição 2014. Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/administracao-negocios/hotelaria-686433.shtml>>. Acesso em 02 de janeiro de 2015.

HÔTELIER NEWS. **Governo do CE não renova contrato**; hotel-escola do Senac fecha. 2012. Disponível em: <<http://hoteliernews.com.br/noticias/governo-do-ce-nao-renova-contrato-hotel-escola-do-senac-fecha-5425>>. Acesso em: 08 de janeiro de 2015.

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/centso-da-educacao-superior>>. Acesso em 20 de setembro, 2014.

_____. Censo da Educação Superior. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/educacao-superior/indicadores>>. Acesso em 03 de janeiro, 2015.

JAFARI, J. *La científicación del Turismo*. **Estudios e perspectivas en Turismo**. v. 3, n 1. Jan, 1994.

JARDILINO, J. R. L. A questão do financiamento da universidade brasileira: setores público e privado numa equidade de sistemas. **Revista brasileira de política e administração da educação**, Piracicaba, v. 19, n. 2, p.195-212, jul./dez. 2003

JOHNS, N.; McKECHNIE, M. Career demands and learning perceptions of hotel and catering graduates – ten years on. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 7, n. 5, 1995.

JONES LANG LASALLE'S HOTELS& HOSPITALITY GROUP. **Hotelaria em Números 2013**. Disponível em: <http://www.fohb.com.br/pdf/Hotelaria_em_Numeros_2013.pdf. Acesso em 12 agosto de 2014>.

KOBS, F.; REIS, D. R. Gestão nas instituições de ensino superior privado. **Revista Científica de Administração**, v. 10, n. 10, jan./jun. 2008

KÖCHE, J, C. **Fundamentos da metodologia científica**. 27.ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

LEE, J.; TAI, S. *Critical factors affecting customer satisfaction and higher education in Kazakhstan*. **International Journal of Management in Education**, Vol. 2, n° 1, pp. 46-59, 2008.

LUCCHESI, M, A, S; MALANGA, E, B. Universidade no século xxi: pesquisa e ensino. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 5, n. 2, p. 98-110, ago. 2012.

MAINARDES, E, W. FERREIRA, J; TONTINI, G. **Vantagens competitivas em instituições de ensino superior**: Proposta e teste de um modelo. In: IX Colóquio internacional sobre a gestão universitária na América do Sul. **[Anais...]** Florianópolis, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2009.

MARCHANTE, A. J.; ORTEGA, B. **Capital humano, desajuste educativo y productividad del trabajo**: un estudio para la industria hotelera. 2010.

MAZZAROL, T.; SOUTAR, G. N. *Sustainable competitive advantage for educational institutions: a suggested model*. **The International Journal of Educational Management**, Vol. 13, n° 6, pp. 287-303, 1999.

McELWEE, G.; PENNINGTON, G. *Dimensions of quality: implications for higher education institutions*. **The International Journal of Educational Management**, Vol. 7, n° 4, pp. 17-21, 1993.

MICHAEL, S. O. *The cost of excellence: the financial implications of institutional rankings*, **The International Journal of Educational Management**, Vol. 19, n° 5, pp. 365-382, 2005.

MIHALICB, T.; RUDEZ, H. N. *Intellectual capital in the hotel industry: A case study from Slovenia*. **Hospitality Management**. v. 26, p.188–199, 2007.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Strategy safari**: a guided tour through the wilds of strategic management. New York: Free Press, 1998.

MEC – Ministério da Educação - Conselho Nacional da Educação. Do parecer no tocante ao estabelecimento das Diretrizes Curriculares Nacionais dos

Cursos de graduação em Direito, Ciências Econômicas, Administração, Ciências Contábeis, Turismo, Hotelaria, Secretariado Executivo, Música, Dança, Teatro e Design. **Parecer CES/CNE no. 146/2002**, aprovado em 03 de abr. 2002. Relatores Conselheiros José Carlos Almeida da Silva e Lauro Ribas Zimmer. Brasília: MEC/CNE/CES, 2002.

_____. **Manual de Verificação *in loco* das condições institucionais.**

Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/sesu/ftp/Manual1.doc>>. Acesso em 14 de outubro; jul 2014.

_____. **Resolução CNE/CP n.º 1, de 30 de setembro de 1999.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rcp001_99.pdf>. Acesso em 20 de janeiro de 2015.

MTUR – Ministério do Turismo. Anuário Estatístico do Ministério do Turismo 2011. Disponível em:

<<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/anuario/>>. Acesso em 11 de maio de 2014a>.

_____. **O Brasil terá 422 novos hotéis até 2016.** 2013. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20131120.html>. Acesso em 10 de maio de 2014b.

_____. Sistema de classificação de meios de hospedagem 2011. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>>. Acesso em 11 de junho de 2014c.

_____. **Turismo reúne números da Copa do Mundo 2014.** Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20140612_2.html>. Acesso em 12 de agosto de 2014d.

_____. Estudo da Demanda Turística Internacional durante a Copa do Mundo da FIFA 2014. Disponível em:

<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros_estudos/downloads_outroestudos/Estudo_da_Demanda_Internacional_-_Brasil_-_Copa_2014_1.pdf>. Acesso em 01 de setembro, 2014e.

MINTZBERG, H.; ROSE, J. *Strategic management upside down: tracking strategies at McGill University from 1829 to 1980*. **Canadian Journal of Administrative Sciences**, Vol. 20, n° 4, pp. 27-290, 2003.

MOODLE. **O que é o Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle?**

Disponível em: <<https://www.ufmg.br/ead/site/index.php/f-a-q/ead/323-o-que-e-a-plataforma-de-ambiente-virtual-de-aprendizagem-moodle>>. Acesso em 10 abril de 2015.

MORAES, C. F. B. Desafio Senac: alunos no comando; estratégia de aprendizagem significativa para a formação na hotelaria. **Revista Contextos da Alimentação: Comportamento, Cultura e Sociedade**. v.2, n.1, 2013.

MOTA, K. C. N. Qualidade da educação superior em turismo e hotelaria: Análises dos cursos de graduação reconhecidos no nordeste brasileiro. **Tese de Doutorado**. Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú, 2005.

NADAI, M. **Entenda como funciona a avaliação do guia do estudante melhores universidades**. 2011. Disponível em: <<http://guiadoestudante.abril.com.br/blogs/melhores-faculdades/entenda-como-funciona-a-avaliacao-do-guia-do-estudante-melhores-universidades/>>. Acesso em 02 de janeiro, 2015.

OLIVEIRA, D.P. R. de. **Planejamento estratégico** - conceitos, metodologia e prática. 28. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

OLIVEIRA, M. A. Panorama do ensino superior em hotelaria no Brasil: abordagens e caracterização. **Dissertação de Mestrado**. Universidade Metodista de Piracicaba, faculdade de ciências humanas, programa de pós-graduação em educação Piracicaba, São Paulo. 2004. Disponível em: <<http://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/2006/FCVLICPLCLJV.pdf>>. Acesso em 03 de maio, 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introdução ao turismo**. Trad. Dolores Martins Rodrigues Corner. Sao Paulo: Roca, 2001.

_____. **Implications of the UNWTO tourism definitions for the U.S.** *Tourism statistical system*. Recomendaciones sobre estadísticas de turismo, Madrid, 1994.

_____. **Concepts, definitions and classifications for tourism and statistics: a technical manual**. Madrid, 1995.

PENROSE, E. **The theory of the growth of the firm**. Oxford: Blackwell Publishing, 1959.

PEREIRA, F, F; COUTINHO, H,R,M. Hotelaria: da era antiga aos dias atuais. **Revista Eletrônica Aboré** - Publicação da Escola Superior de Artes e Turismo. Edição 03/2007 ISSN 1980-6930.

POPP, E, V; SILVA, V, C; MARQUES, J, A; CARDONE, R; FERNANDES, R; ALMEIDA, R, A; TRIGO, L, G, G; LEITE, E; MALCHER, M, A. **Hotelaria e hospitalidade**. São Paulo: IPSIS, 2007.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Front office**. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/turismo-e-hotelaria/artigos/18735/front-office#ixzz3YFruJue7>>. Acesso em 20 de abril, 2015.

PORTER, M.E. How competitive forces shape strategy .**Harvard Business Review**. Nov-Dec, pp.137-145, 1979.

_____. **Competitive strategy**: techniques for analysing industries and competitors. New York: Free Press, 1980.

_____. **Competitive advantage**: creating and sustaining competitive performance. New York: Free Press, 1985.

_____. *Towards a dynamic theory of strategy*. **Strategic Management Journal**, Vol. 12, Special edition, pp. 95-117, 1991.

REVISTA HOTÉIS. **Faculdades e entidades de ensino investem em hotéis-escola**. 2011. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5825-Faculdades-e-entidades-de-ensino-investem-em-hoteis-escola>>. Acesso em 8 de maio de 2014.

_____. **UniverCidade lança hotel-escola para curso de hotelaria**. Ed. Ejota. Ano VIII, n. 84. Dez 2009/Jan 2010. Disponível em: <<http://www.revistahoteis.com.br/materias/6-area-/1970-UniverCidade-lanca-hotel-escola-para-curso-de-hotelaria>>. Acesso em 08 de maio de 2014.

RIBEIRO, H. C. **A hotelaria na cidade de Porto Alegre**: gestão de redes e gestão familiar. Dissertação de mestrado. Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, RS, 2005.

RICHARDSON, R. J. *Et. al.* **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SEGEV, E.; RAVEH, A.; FARJOUN, M. Conceptual maps of the leading MBA programs in the United States: core courses, concentration areas, and the ranking of the school. **Strategic Management Journal**, Vol. 20, nº 6, pp. 549-565, 1999.

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. **Cursos**. Disponível em: <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=DYNAMIC,oracle.br.dataserver.CourseDataServer,selectCourse&course=346&template=409.dwt&unit=NONE&testeira=723&type=G&sub=0#.Um1x8PmsiSo>>. Acesso em 07 de janeiro de 2015.

_____. **Grande Hotel Campos Jordão**: Hotel-escola. Disponível em : <<http://www.grandehotelsenac.com.br/Home.aspx?HotelId=2>>. Acesso em 07 de janeiro de 2015a.

_____. **Grande Hotel São Pedro**: Hotel-escola. Disponível em: <http://www.grandehotelsenac.com.br/Galeria.aspx?HotelId=1&idSecao=206>>. Acesso em 07 de janeiro de 2015b.

_____. **Hotel SENAC Grogotó:** Hotel-escola. Disponível em:
<<http://www.hotelgrogoto.com.br/hotelgrogoto/hotelgrogoto/galeriafotos/>> .
Acesso em 07 de janeiro de 2015c.

_____. **Hotel SENAC Grogotó: História.** Disponível em:
<<http://www.mg.senac.br/hotelgrogoto/hotelgrogoto/historia.htm>>. Acesso em
07 de janeiro de 2015d.

SHANGHAI RANKING. **Academic Ranking of World Universities 2014.**
Disponível em: <<http://www.shanghairanking.com/ARWU2014.html>>. Acesso em
20 de abril de 2015.

SINTHORESP. **Setor hoteleiro deve gerar 31 mil novos empregos no país.**
Disponível em: <<http://www.sinthoresp.com.br/site/noticias/setor-hoteleiro-deve-gerar-31-mil-novos-empregos-no-pais>>. Acesso em maio de 2014.

STR GLOBAL. **Um guia para nossa terminologia.** Disponível em:
<<https://www.strglobal.com/resources/glossary/pt-BR>>. Acesso em 15 de abril
de 2015.

TAM, F. W. *Rethinking school and community relations in Hong Kong.* **The International Journal of Educational Management**, Vol. 21, n° 4, pp. 350-366, 2007.

TEECE, D. J.; PISANO, G.; SHUEN, A. Dynamic capabilities and strategic management. **Strategic Management Journal**. v. 18, n. 7, pp. 509-533, 1997.

TEIXEIRA, R.; FLETCHER, J.; WESTLAKE, J. A Educação Superior em Turismo: Um estudo comparativo – Brasil e o Reino Unido. **Turismo: Visão e Ação**, n. 8, p. 9 – 27, abr-set, 2001.

TRIGO, L.G.G. **Turismo e qualidade:** Tendências contemporâneas. Campinas: Papyrus, 1993. UNIVERCIDADE. Disponível em:
<http://www.univercidade.br/cursos/graduacao/hotelaria/index_hotel.asp>. Acesso em 04 de 2015.

UAM – Universidade Anhembi Morumbi. **Estude aqui.** Disponível em:
<<http://anhembibr.com.br/estude-aqui/graduacao/cursos/hotelaria/>>. Acesso em 08 de janeiro de 2015.

VIANNA, S. L. G.; ANJOS, F. A.; ANJOS, S. J. G. Análise da correspondência entre a competitividade percebida e a competitividade efetiva de uma destinação turística. **Revista Rosa dos Ventos**, n.4, p. 486-505, out-dez, 2012.

VOSS, C. A.; BLACKMON, K.; CHASE, R.; ROSE, E. L.; ROTH, A. V. *Service competitiveness – an Anglo-US study*, **Business Strategy Review**, Vol. 8, n° 1, pp. 7-22, 1997

WERNERFELT, B. *A resource-based view of the firm*. **Strategic Management Journal**, Vol. 5, n° 1, pp. 171-180, 1984.

WINTER, S. G. Understanding Dynamic Capabilities. **Strategic Management Journal**, v. 24, p. 991-995, 2003.

ANEXOS

ANEXO A - DIRETRIZES CURRICULARES

ASPECTOS ADMINISTRAÇÃO, HOTELARIA E TURISMO. PERFIL DESEJADO DO FORMANDO

O curso de Administração deve ensejar condições para que o bacharel em Administração esteja capacitado a compreender as questões científicas, técnicas, sociais e econômicas da produção e de seu gerenciamento no seu conjunto, observados os níveis graduais do processo de tomada de decisão, bem como a desenvolver o alto gerenciamento e a assimilação de novas informações, apresentando flexibilidade intelectual e adaptabilidade contextualizada no trato de situações diversas presentes ou emergentes nos vários segmentos do campo de atuação do administrador.

Quanto ao perfil desejado, o curso de graduação em Hotelaria deverá oportunizar a formação de um profissional apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, com impactos periódicos e sazonais, segundo as mudanças na vida social, econômica, política, empresarial e organizacional, com ênfase na Gestão e Administração de Hotéis com os mais diversos e importantes aspectos estruturais, infraestruturais e o seu eficaz e qualitativo funcionamento, de acordo com os diversos segmentos culturais da demanda hoteleira.

Quanto ao perfil desejado, o curso de graduação em Turismo deverá oportunizar a formação de um profissional apto a em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo vida social, econômica e no meio ambiente, exigindo formação ao mesmo tempo generalista, no sentido tanto conhecimento geral, das ciências humanas, sociais, políticas econômicas, como também de uma

formação especializada, constituída de conhecimentos específicos, sobretudo nas culturais, históricas, ambientais, antropológicas, de Inventário do Patrimônio Histórico e Cultural, bem como agenciamento, organização e gerenciamento de eventos administração do fluxo turístico.

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

- reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo produtivo, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;

- desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;

- refletir e atuar criticamente sobre a esfera da produção, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento;

- desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem assim expressando-se de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais;

- ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;

- desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional, em diferentes modelos organizacionais, revelando-se profissional adaptável.

- atuar no planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras;

- reconhecer e identificar problemas, equacionando soluções, intermediando e coordenando os diferentes níveis do processo de tomada de decisão;

- ajustar-se aos diferentes contextos históricos e suas inter-relações geográficas, sociais, econômicas e turísticas, especialmente para o constante aperfeiçoamento em planejamentos e gestões de empresas 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 a língua inglesa e a espanhola, manejando também os recursos informatizados e outros equipamentos tecnológicos;

- exercer, com liderança e responsabilidade, o gerenciamento da unidade hoteleira, direcionado ao melhor atendimento ao cliente, usuário;

- implantar planejamento estratégico capaz de assegurar produtividade e competitividade, em mercados de significativas diversificações;

- ajustar, mediante adequada forma de gerenciamento, o funcionamento institucional a novas situações, emergentes, presentes na pluralidade do mercado hoteleiro, da cultura e da demanda diferenciada, das expectativas de diferentes pólos turísticos ou em razão de diversos processos de mobilidade social.

- compreensão das políticas nacionais e regionais turismo;

- utilização de metodologia adequada para o planejamento ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventuais locais, regionais, nacionais e internacionais;

- positiva contribuição na elaboração dos planos municipais estaduais de turismo;

- domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento operacionalização do Inventário Turístico, detectando de novos negócios e de novos campos turísticos permutas culturais;

- domínio e técnicas de planejamento e operacionalização estudos de viabilidade econômico-financeira para empreendimentos e projetos turísticos;

- adequada aplicação da legislação pertinentes;

- planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e gerenciamento;

- intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados;

- classificação, sobre critérios prévios e adequados, estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo.

Empresas promotoras de eventos e de outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de expansão;

- domínios de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana;

- domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil turista;

- comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de comunidade ou segmento social;

- utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;

- domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação turista em sua intervenção nos traços culturais de comunidade ainda não conhecida;
- habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos;
- integração nas ações de equipes interdisciplinares multidisciplinares interagindo criativamente nos diferentes contextos organizacionais e sociais;
- compreensão da complexidade do mundo globalizado sociedades pós-industriais, onde os setores de turismo entretenimento encontram ambientes propícios para desenvolverem;
- profunda vivência e conhecimento das relações humanas, relações públicas, das articulações interpessoais, posturas estratégicas para o êxito de qualquer evento turístico;
- conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética.

CONTEÚDOS CURRICULARES

I - Conteúdos de Formação Básica: estudos relacionados com as Ciências Sociais, a Filosofia, a Psicologia, a Ética, a Política, o Comportamento, a Linguagem, a Comunicação e Informação;

II - Conteúdos de Formação Profissional, compreendendo Estudos da Teoria da Administração e das Organizações e suas respectivas funções, dos Fenômenos Empresariais, Gerenciais, Organizacionais, Estratégicos e Ambientais, estabelecidas suas inter-relações com a realidade social, objetivando uma visão crítica da validade de suas dimensões, bem como os aspectos legais e contábeis;

III - Conteúdos de Formação Complementar, compreendendo Estudos Econômicos, Financeiros e de Mercado, e suas inter-relações com a realidade nacional e internacional, segundo uma perspectiva histórica e contextualizada de sua aplicabilidade no âmbito das organizações e na utilização de novas tecnologias;

IV - Conteúdos de Estudos Quantitativos e suas Tecnologias, abrangendo Pesquisa Operacional, Teoria dos Jogos, Modelos Matemáticos e Estatísticos e aplicação de tecnologias que contribuam para a definição e utilização de estratégias e procedimentos inerentes à Administração.

I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com as Ciências Humanas, com ênfase na Psicologia, Sociologia e na Geografia Física, Humana, Política e Econômica, e com as Ciências da Comunicação e das Artes;

II – Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Administração, a Economia e o Direito, aplicados à Hotelaria, interligados com o Turismo, além de estudos sobre Sistemas de Comunicação e Informática, incluindo domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira:

III – Conteúdos Teórico-práticos: obtidos pelos sistemas informatizados, incluindo Laboratórios, com as diversas interligações em rede, cujos produtos sejam postos à disposição do fluxo turístico, observadas as peculiaridades do mercado hoteleiro, Estágio Curricular Supervisionado, Estágios Integradores, Atividade Extraclasse, Atividades de Pesquisa e de Iniciação Científica e Atividades Complementares.

I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com os aspectos Sociológicos, Antropológicos, Históricos, Filosóficos,

Geográficos, Culturais e Artísticos, que conformam sociedades e suas diferentes culturas;

II – Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Teoria Geral do Turismo, Teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo ainda as relações do Turismo com Administração, o Direito, a Economia, a Estatística Contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira;

III – Conteúdos Teórico-Práticos: estudos localizados respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas

técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem de estágios.

Consta também das Diretrizes Curriculares a inclusão, no conteúdo curricular do bacharel em hotelaria, de disciplinas que habilitem o profissional ao exercício do magistério em cursos de formação profissionalizante ou de Educação Profissional, conforme a LDB 9.394/96.

Os cursos de Educação Profissional de Nível Tecnológico não possuem, como os cursos elencados na Tabela 10, o perfil, competências e habilidades e conteúdos curriculares específicos. O que consta no Art. 2o, do Parecer nº 29/2002s, sobre estes cursos é que deverão:

I. Incentivar o desenvolvimento da capacidade empreendedora e da compreensão do processo tecnológico, em suas causas e efeitos;

II. incentivar a produção e a inovação científico-tecnológica, e suas respectivas aplicações no mundo do trabalho;

III. desenvolver competências profissionais tecnológicas, gerais e específicas, para a gestão de processos e a produção de bens e serviços;

IV. propiciar a compreensão e a avaliação dos impactos sociais, econômicos e ambientais resultantes da produção, gestão e incorporação de novas tecnologias;

V. promover a capacidade de continuar aprendendo e de acompanhar as mudanças nas condições de trabalho, bem como propiciar o prosseguimento de estudos em cursos de pós-graduação;

VI. adotar a flexibilidade, a interdisciplinaridade, a contextualização e a atualização permanente dos cursos e seus currículos;

VII. garantir a identidade do perfil profissional de conclusão de curso e da respectiva organização curricular.

As instituições que implantaram ou implantarão cursos de Hotelaria e outros correlatos (Turismo, Turismo e Hotelaria, Turismo e Lazer, Gastronomia, Lazer, Eventos, Lazer e Eventos) deverão passar por avaliações de suas condições de ensino *in loco*. Nestas visitas, avaliadores *ad hoc* do INEP deverão considerar as seguintes dimensões: organização didáticopedagógica;

corpo docente e instalações, como ocorre com todos os demais cursos de graduação no país.

ANEXO B -Instruções básicas para agilizar a verificação “in loco” das condições de reconhecimento de cursos de graduação em Turismo ou de Hotelaria, da qual resultará o relatório das condições de funcionamento do curso de Turismo ou de Hotelaria com suas respectivas ênfases, quando houver, conforme instruções estabelecidas pela Portaria nº877 de 30 de julho de 1997, assim como dos Padrões de Qualidade definidos pela Comissão de Especialistas de Ensino de Turismo – CEET/SESu/MEC.

Estes últimos servem de base para a Comissão atribuir o conceito para cada dimensão analisada, conforme GABARITO COM OS PADRÕES DE QUALIDADE POR DIMENSÃO.

As instruções estão distribuídas por grandes TÓPICOS, a saber:

TÓPICO 01 – IDENTIFICAÇÃO DO RELATÓRIO E DO CURSO

TÓPICO 02 – DADOS BÁSICOS DOS DIRIGENTES PRINCIPAIS

TÓPICO 03 - DADOS BÁSICOS DA IES

TÓPICO 04 – PRINCIPAIS ÁREAS DE ATUAÇÃO/CURSO

TÓPICO 05 – DO CURSO/ÊNFASE OBJETO DE PEDIDO DE RECONHECIMENTO

TÓPICO 06 – PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

TÓPICO 07 – CORPO DOCENTE/COORDENADOR

TÓPICO 08 – INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

TÓPICO 09 – BIBLIOTECA

TÓPICO 10 – INFRA-ESTRUTURA FÍSICA E DE MATERIAIS

TÓPICO 11 – DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL E PARAFISCAL

TÓPICO 12 – RESULTADO GERAL DA AVALIAÇÃO

TÓPICO 13 – PARECER DA COMISSÃO AVALIADORA

TÓPICO 14 – ANEXOS

TÓPICO 15 – SUGESTÕES PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DO CURSO AVALIADO.

(NÃO SERÁ CONSIDERADO PARA EFEITOS DE AVALIAÇÃO PELA COMISSÃO AVALIADORA).

OFÍCIOS DE ENCAMINHAMENTO DO RELATÓRIO

A Comissão Avaliadora deverá ter à mão os PADRÕES MÍNIMOS DE QUALIDADE, que constam deste manual, ao proceder à avaliação dos tópicos acima indicados.

TÓPICO 6 - PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO

• ITENS 6.1 a 6.15 - correspondem às categorias de análise relativas ao

Projeto Pedagógico/Currículo constante do corpo do relatório. Deve ser registrada a análise das informações pertinentes à concepção, finalidade, objetivos do curso, perfil profissiográfico, currículo pleno do curso e ênfase quando for o caso, englobando:

- grade de disciplinas segundo o currículo mínimo de Turismo estabelecido pela **Resolução s/nº 1971 do CFE**, propostas de Diretrizes Curriculares para os Cursos de Turismo e de Hotelaria, flexibilidade curricular, nº de créditos e carga horária por disciplina;

- quadro resumo total de horas e do percentual de disciplinas de Formação Específica, Complementares e Estágio Supervisionado;

- ementário e programa das disciplinas com bibliografia básica;

- quadro resumo com o nome das disciplinas por professor com breve resumo do *curriculum vitae* (áreas de formação acadêmica – graduação e pós-graduação), experiência em magistério e profissional);

- política de estágio supervisionado (descrever a obrigatoriedade do Relatório e Regulamento de Estágio);

- sistema de avaliação do processo de ensino-aprendizagem;

- integração ensino, pesquisa e extensão;

- flexibilidade curricular (descrever disciplinas abertas ex: Tópicos Especiais, Seminários, Semanas de Turismo e Hotelaria, Visitas e

Viagens Técnicas);

- Trabalho de Conclusão de Curso – TCC –, ou Projeto Experimental, ou Trabalho de Análise Interdisciplinar – TAI – etc. (descrever a obrigatoriedade, Regulamento, avaliação, apresentação pública...);

- atividades complementares de ensino, pesquisa e extensão com destaque para as atividades desenvolvidas pelos Laboratórios de Turismo ou de Hotelaria, e pela Empresa Júnior quando esta existir.

Os laboratórios devem estar alinhados à proposta do curso (objetivos, perfil do egresso, grade curricular etc.) e às ênfases quando estas existirem;

Exemplo de Laboratórios Específicos na área de Turismo ou de Hotelaria:

Curso de Turismo (no mínimo um laboratório específico instalado e em funcionamento) - Agência–Modelo; Laboratório de Eventos;

Laboratório de Recreação; Laboratório de Hospedagem etc.

Curso de Hotelaria(no mínimo três laboratórios específicos instalados e em funcionamento) – Laboratório de Hospedagem e Governança;

Laboratório de Recepção; Laboratório de Alimentos e Bebidas. Esses três laboratórios são imprescindíveis ao funcionamento do curso de Hotelaria. O **Laboratório de Alimentos e Bebidas** pode ser desdobrado em Cozinha, Bar e Restaurante, bem como os demais. Podem ser propostos outros laboratórios específicos na área de Hotelaria.

Outros Laboratórios para os Cursos de Turismo e de Hotelaria – **Laboratório de Informática** (no mínimo um laboratório instalado e em funcionamento); Laboratório de Idiomas. O Laboratório de Informática é imprescindível aos cursos de Turismo e de Hotelaria. O Laboratório de Idiomas pode ou não existir.

ANEXO C - AVALIAÇÃO DE CURSOS SUPERIORES DO GUIA DO ESTUDANTE

O QUE É

A avaliação de Cursos Superiores do Guia do Estudante (GE) consiste em uma pesquisa de opinião, conduzida por uma equipe de jornalistas, com quem mais entende do assunto: professores e coordenadores de curso. São esses acadêmicos que emitem os conceitos que, ao final do processo, permitem classificar os cursos em excelente (5 estrelas), muito bom (4 estrelas), bom (3 estrelas), regular (2 estrelas) e ruim (1 estrela) – esses dois últimos conceitos não são publicados.

AS ETAPAS DA AVALIAÇÃO

1 - Atualização de dados das instituições

A equipe do banco de dados do GE entra em contato (por e-mail e telefone) com todas as instituições de ensino superior do país credenciadas no Ministério da Educação (MEC).

Nesse grande cadastramento, escolas informam os cursos que irão oferecer no próximo processo seletivo, além de dados gerais sobre a instituição. No último levantamento foram publicados 27.632 cursos.

2 - Definição dos cursos que serão avaliados

Nem todos os cerca de 27 mil cursos participam da avaliação GE. Para ser avaliado, um curso deve preencher alguns pré-requisitos. Em 2014, 12.319 cursos foram avaliados.

CRITÉRIOS PARA PARTICIPAR

* Ter a titulação de bacharelado (exceto Educação Física, que são consideradas prioritariamente as licenciaturas; e Pedagogia, que são consideradas somente as licenciaturas);

- * Data da conclusão da primeira turma igual ou inferior a 2013;
- * Ser presencial;
- * Ter turma(s) em andamento e ser oferecido no próximo processo seletivo.

É considerado apenas um curso por município de cada instituição.

3 - Coleta de dados sobre os cursos

Uma vez definidos os cursos que participarão da avaliação, a equipe do banco de dados do GE volta a entrar em contato com as instituições, mas desta vez para falar diretamente com os coordenadores de cursos.

Todos são convidados a preencher um formulário eletrônico, com dados específicos sobre o curso – instalações físicas, relação com o mercado de trabalho, projeto didático pedagógico, titulação do corpo docente, produção científica, etc.

O questionário de cada curso não recebe uma nota. Mas os dados ali presentes são uma importante ferramenta para os pareceristas que irão avaliar os cursos.

4 - Pesquisa de opinião com pareceristas

A redação do GE entra em contato com uma equipe de cerca de 5000 pareceristas que avaliam os cursos, por meio de um link eletrônico e uma senha exclusiva. Os pareceristas são coordenadores de cursos, diretores de departamentos, professores e avaliadores do MEC.

A distribuição dos cursos que cada parecerista avalia é feita eletronicamente, de forma aleatória. Mas eles só recebem cursos da sua área de atuação e, prioritariamente, da mesma região do país onde trabalham. O sistema não permite que o parecerista avalie cursos da própria instituição ou do grupo educacional onde leciona.

Os pareceristas fazem a avaliação com base no questionário que traz as informações de cada curso, mas também a partir do seu notório saber.

Cada curso recebe conceitos de, no mínimo, 6 pareceristas. Cada conceito (excelente, muito bom, bom, regular e ruim) equivale a uma nota (respectivamente, 5, 4, 3, 2 e 1).

5 – Consultoria técnica e definição das notas

Assim que a pesquisa termina a planilha com as notas dos pareceristas é encaminhada para estatísticos que atuam com pesquisa de opinião e prestam consultoria à Avaliação do GE.

A fim de evitar distorções, são descartadas duas notas: a maior e a menor nota recebida por cada curso.

É feita, então, uma média das quatro notas consideradas válidas.

Para definir a classificação final de cada curso, os estatísticos ainda conferem o histórico da avaliação dos anos anteriores, pois há uma bonificação relativa às estrelas que os cursos obtiveram nos últimos 5 anos:

5 estrelas = bonificação de 0,09

4 estrelas = bonificação de 0,07

3 estrelas = bonificação de 0,05

Desde 2008 os cursos só podem subir ou descer uma estrela a cada ano.

Qualquer dúvida estou à disposição.

Atenciosamente,

Simone Toledo

(11) 3037-5854

ANEXO D - Modelo do questionário enviado em 2014 para os coordenadores dos cursos que participaram da avaliação do GE. As respostas ou informações referentes às questões são fictícias.

Parte superior do formulário

QUESTIONÁRIO DO CURSO (2014)

Nome da instituição	Universidade Guia do Estudante
Verbete	Administração
Nome do curso (original)	Administração
Titulação	Bacharelado
O curso será oferecido nos próximos processos seletivos?	Sim
Ele possui turma(s) em andamento?	Sim
O curso iniciou uma nova turma para 2014?	Sim
Endereço da faculdade / departamento / instituto onde o curso é oferecido	
Bairro	---
CEP	---
Campus	Campus principal
Cidade e Estado em que é oferecido	Águas de São Pedro/SP
Região	Sudeste
Duração	4 anos
Qual a carga horária mínima do curso?	---
Ano de conclusão da primeira turma do curso	2010
Valor Mensalidade em 2014 R\$	n/i (não informado)
Site da escola	www.guiadoestudante.com.br
Link ou site do curso	
Explique, se desejar, de que se trata o site ou link acima (500 toques).	

Dados sobre o Coordenador do Curso

Nome	Simone
E-mail institucional	s@s.com.br
E-mail pessoal	---
DDD / Telefone	(11) 1245-5678

DDD / Celular (11) 834848

Formação acadêmica ou titulação máxima do coordenador principal

Endereço para acessar seu CV na plataforma LATTES (URL)

Nome do atual diretor da faculdade / departamento / instituto ---

E-mail ---

Dados sobre o curso

Alunos e professores

1. Número total de alunos na graduação em 2013

2. Número total de professores fixos que atuaram no curso em ensino, pesquisa ou extensão durante o ano de 2013, com grau máximo de:

Doutor --- 0.00%

Mestre --- 0.00%

Especialista --- 0.00%

Graduado --- 0.00%

Número total de professores

3. Número total de professores do curso que cumpriram a carga horária de 40 horas semanais em 2013 --- 0.00%

Produção científica

4. Número de professores do curso que publicaram trabalhos em periódicos especializados, livros ou anais de eventos científicos (indexados em bases de dados científicas) em 2013 --- 0.00%

5. Número de projetos de pesquisa acadêmica desenvolvidos por professores do curso, em 2013, que tiveram aprovação dos órgãos colegiados institucionais ---
6. Número de alunos do curso que contaram com bolsa de iniciação científica em 2013 (e que receberam remuneração de órgãos públicos ou privados de fomento à pesquisa ou da própria instituição de ensino) --- 0.00%

Atividades de extensão

7. O curso, por meio de agências juniores, escritórios jurídicos, clínicas etc, prestou serviços ou desenvolveu projetos para a comunidade ou empresas em 2013? ---

Internacionalização

8. Os alunos deste curso realizaram intercâmbio estudantil com instituições estrangeiras em 2013? Considere apenas os relacionados à graduação (cursos de língua não devem ser contados) e realizados por meio da instituição de ensino. ---

9. Em 2013, o curso contou com a presença de:

Estudantes estrangeiros ---

Docentes estrangeiros ---

Relação com o mercado de trabalho

10. Do número total de professores informados na questão 2, quantos também atuaram no mercado de trabalho (sem considerar as atividades de docência, pesquisa e extensão) em 2013? --- 0.00%

11. O curso realiza ações no sentido de preparar seus alunos para o ingresso no mercado de trabalho? ---

Infraestrutura

12. O curso conta com instalações específicas destinadas a atividades práticas (como empresa júnior, cozinha experimental, escritório jurídico, hotel escola etc)? Como o curso combina a teoria com a prática? Mencione as principais ações.

Outros aspectos

13. Escreva aqui o que você mais gostaria de informar sobre o seu curso. Você pode destacar o aspecto que julgar mais relevante.
