



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO – CET
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
MESTRADO PROFISSIONAL EM TURISMO

BIANCA RESENDE CAMPOS SILVEIRA

FORMAÇÃO PROFISSIONAL, HOTELARIA E
ACOLHIMENTO TURÍSTICO:
POSSÍVEIS INTER-RELAÇÕES NO CAMPO DO HOTEL-ESCOLA

Brasília/DF
2019

BIANCA RESENDE CAMPOS SILVEIRA

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL, HOTELARIA E
ACOLHIMENTO TURÍSTICO:
POSSÍVEIS INTER-RELAÇÕES NO CAMPO DO HOTEL-ESCOLA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Turismo, do Centro de Excelência em Turismo – CET da Universidade de Brasília – UnB, na linha de pesquisa Políticas Públicas e Gestão no Turismo, como requisito à obtenção do título de Mestra em Turismo.

Orientador: Prof. Dr. Biagio Mauricio Avena

Brasília/DF
2019

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Silveira, Bianca Resende Campos
SBS77f FORMAÇÃO PROFISSIONAL, HOTELARIA E ACOLHIMENTO
TURÍSTICO: POSSÍVEIS INTER-RELAÇÕES NO CAMPO DO HOTEL-ESCOLA
/ Bianca Resende Campos Silveira; orientador Biagio
Maurício Avena. -- Brasília, 2019.
139 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em Turismo)
-- Universidade de Brasília, 2019.

1. Turismo. 2. Formação Profissional. 3. Hotelaria. 4.
Acolhimento Turístico. 5. Hotel-Escola. I. Maurício Avena,
Biagio, orient. II. Título.

BIANCA RESENDE CAMPOS SILVEIRA

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL, HOTELARIA E ACOLHIMENTO TURÍSTICO:
POSSÍVEIS INTER-RELAÇÕES NO CAMPO DO HOTEL-ESCOLA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Turismo, do Centro de Excelência em Turismo – CET da Universidade de Brasília – UnB, na linha de pesquisa Políticas Públicas e Gestão no Turismo, como requisito à obtenção do título de Mestre em Turismo.

Avaliação: _____

Brasília, 22 de março de 2019

Banca Examinadora

Prof. Dr. Biagio Mauricio Avena
Orientador – Presidente da Banca
CET – UnB / IFBA

Profa. Dra. Marutschka Martini Moesch
Membro Interno
CET – UnB

Profa. Dra. Otília Maria Alves da Nóbrega Alberto Dantas
Membro Externo
FE – UnB

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena
Membro Interno Suplente
CET – UnB

Dedico esta pesquisa aos que acreditam
na Educação.

AGRADECIMENTOS

Sou grata pelo processo de aprendizagem que passei durante essa experiência acadêmica que marca uma bela transformação pessoal e profissional. Sobretudo, agradeço:

À minha linda família, a quem dedico este trabalho, especialmente à minha mãe Vera Lúcia, ao meu esposo Gabriel Allgayer, ao casal Emir e Olíria Allgayer os quais foram importantes ‘anjos da guarda’ nessa minha caminhada;

Ao meu orientador, Professor Doutor Biagio Avena, com quem, sem dúvida, tive um encontro que rendeu muitos frutos! Gratidão eterna pela confiança em meu trabalho, pela orientação generosa, sensível e sincera, pelos ensinamentos. Obrigada por despertar meu lado pesquisadora.

À professora Marutschka Moesch, por ter compartilhado seus conhecimentos hoteleiros, o que me incentivou a viajar por terras sulistas do nosso país e me aventurar a desvendar novos caminhos.

Aos professores das disciplinas cursadas ao longo destes anos, muito obrigada pela generosidade e compromisso com minha formação. À professora Otília Dantas, por ter me acolhido e me mostrado o caminho a trilhar dentro da área de Educação e, também, as novas experiências acadêmicas;

Especialmente, ainda, às Professoras Doutoradas Marutschka Moesch e Otília Dantas, por aceitarem analisar o nosso trabalho e pelas contribuições generosas desde a banca de qualificação. Tenham certeza que foram de extrema importância para a construção da Dissertação que hoje marca concretamente a conclusão deste ciclo;

A Albertina, Alessandra, André, Andreza, Bernadete, Carlos, Cassiano, Claudia, Elaine, Eliene, Jesus, Juliana, Kamila, Kathleen, Katiana, Leila, Lucila, Luzilene, Marcos, Maria de Fátima, Maria Lopes, Malcon, Mônica, Nilva, Pedro, Raimunda, Sandy, Sinvaldo e Teresa que fazem parte dessa proposta do saber/fazer enquanto profissionais e que nos atenderam com profissionalismo, carinho e respeito;

Aos colegas que conquistei neste período, mestrandos e doutorandos, que foram inspiradores e parceiros em disciplinas, projetos, seminários;

Às queridas Érica e Luciana, as quais me trouxeram segurança e acolhimento em um momento delicado dos meus estudos, possibilitando que ficássemos tão próximas, a começar pelo sobrenome;

Às amigas Claudia e Alessandra, que são pessoas muito importantes em minha vida pessoal, pois são motivadoras sempre que necessitei de apoio. Grata, contem sempre comigo!

À Universidade de Brasília e ao Programa de Pós-graduação em Turismo, Educação e Assistência Social, espaços públicos constituintes de estudos, lutas, mas, acima de tudo, de emancipação humana;

Por fim, agradeço aos anônimos, que compartilharam comigo pequenos e grandes momentos do Mestrado, cada contribuição foi verdadeiramente importante!

AMOR POR HOTELARIA

Eu sou a prova viva,
E como eu vivi a realidade
Indescritível de aprender numa mistura de verdade,
Onde o amor do aluno em aprender e o amor do
professor de ensinar,
Onde o conhecimento puro nos invade, e nos torna
um sonho vivido e tão nítido,
De uma inteligência verídica, e uma hospedagem
infinita,
Onde o mundo de aprendizado é um hotel-escola,
Onde o assunto passado nos contagia enchendo
assim a vida de quem nele se hospeda.
Realmente isso tem um verdadeiro amor envolvido
o de um turista e um hóspede se hospedando em um
hotel-escola da vida,
O amor de uma realidade e um aconchego,
Onde se pode viver a hospitalidade um hotel-escola
saindo do papel e se tornando realidade.

Do poeta e escritor hoteleiro, Marcos Suel Barbosa
(BARBOSA, apresentação oral em sala de aula,
2017).

RESUMO

O hotel-escola apresenta-se como um campo propício para o acolhimento dos discentes e enriquecimento no aprendizado em hotelaria, com destaque para as aulas ministradas em um ambiente de laboratório de ensino, o que aprimora teorias e práticas para a melhor atuação profissional. Neste estudo, tematicamente, esse tipo de instituição é compreendido enquanto espaço de aprendizagem e troca de saberes entre discentes e docentes, na perspectiva do acolhimento turístico em hotelaria. Com base nessa noção, temos como objetivo geral analisar a funcionalidade do hotel-escola na formação dos profissionais da hotelaria. Em conformidade, abrangemos os seguintes objetivos específicos, Contextualizar a história da hotelaria do Brasil e no Mundo; Identificar escolas de hotelaria do Brasil e no Mundo; Caracterizar os hotéis-escola (nacional e internacional); Compreender os processos de ensino-aprendizagem e modelo pedagógico desenvolvidos nessas instituições; e, assim, mostrar o papel do professor formador e os saberes e práticas que são desenvolvidos no hotel-escola. Portanto, de modo geral, a reflexão sobre a importância da formação profissional dos trabalhadores em hotelaria e como as práticas pedagógicas utilizadas na formação dos cursos de hotelaria, tendo o hotel-escola como instrumento, colabora para que um profissional proativo desenvolva soluções acolhedoras. Para tanto, desenvolveu-se uma pesquisa de base qualitativa de forma exploratória e participante, com procedimentos tecnológicos realizados através de entrevistas e contato direto por meios de comunicação via internet, com uso do método multirreferencial, com abordagem da bricolagem e apoiada pelo brico-método. O aporte teórico deu-se em três campos de investigação: hotel-escola, formação profissional e acolhimento e suas inter-relações com discente, docente e turista. E, por fim, destaca-se, enquanto resultados, que as possibilidades de criar oportunidades de aperfeiçoamento e formação profissional com o apoio do hotel-escola já é uma realidade e são exercidos com excelência, mas ainda em poucos espaços de aprendizagem. Então entende-se que as práticas sugeridas, que unem teoria e prática fazem sentido ao sujeito/aluno/professor, e proporciona transformações e assim a formação profissional deixa de ser apenas um instrumento técnico e alcança ao acolhimento humanizado, no qual possibilitou que, em um ambiente real, o professor formador criasse oportunidades de realizar a troca de saberes desse aluno que interage com o hóspede e com os profissionais que são parte integrante da equipe do hotel, discute-se tanto a necessidade de criação de um hotel-escola em Brasília quanto como esse tipo de formação em hotel-escola pode contribuir para o fortalecimento do setor hoteleiro. e exerce o magno da educação, que é transformar a si e ao outro, fortalecendo o exercício da cidadania e autonomia desse futuro profissional através do ambiente hotel-escola e assim, contribuir para o fortalecimento do setor hoteleiro.

Palavras-chave: Turismo. Formação Profissional. Hotelaria. Acolhimento Turístico. Hotel-Escola.

ABSTRACT

The hotel-school presents itself as a propitious field for the reception of the students and enrichment in the learning in hospitality, emphasizing the classes taught in a laboratory environment of teaching, which improves theories and practices for the best professional performance. In this study, thematically, this type of institution is understood as a space for learning and exchange of knowledge between students and teachers, from the perspective of tourist hospitality. Based on this notion, we have as general objective to analyze the functionality of the hotel-school in the training of hotel professionals. Accordingly, we cover the following specific objectives, Contextualizing the history of hospitality in Brazil and in the World; Identify schools of hospitality in Brazil and in the World; Characterize the school hotels (national and international); Understand the teaching-learning processes and pedagogical model developed in these institutions; and thus show the role of the teacher trainer and the knowledges and practices that are developed in the hotel-school. therefore, in general, the reflection on the importance of the professional training of hotel workers and how the pedagogical practices used in the formation of hotel courses, with the hotel school as an instrument, helps a proactive professional to develop welcoming solutions. To do so, a qualitative research was developed in an exploratory and participatory way, with technological procedures performed through interviews and direct contact through internet media, using the multireferential method, with a bricolage approach and supported by the brico-method. The theoretical contribution was made in three fields of research: hotel-school, professional training and reception and its interrelations with student, teacher and tourist. Finally, it is highlighted, as results, that the possibilities of creating opportunities for professional development and training with the support of the hotel-school is already a reality and are exercised with excellence, but still in a few spaces of learning. So it is understood that the suggested practices, which unite theory and practice make sense to the subject / student / teacher, and provides transformations and thus the professional formation ceases to be only a technical instrument and reaches the humanized reception, in which it a real environment, the teacher trainer creates opportunities to realize the exchange of knowledges of this student that interacts with the guest and the professionals that are an integral part of the hotel team, both the need to create a hotel-school in Brasilia and how this type of hotel-school training can contribute to the strengthening of the hotel sector. and exerts the magnum of education, which is to transform itself and the other, strengthening the exercise of citizenship and autonomy of this future professional through the hotel-school environment and thus contribute to the strengthening of the hotel sector.

Keywords: Tourism. Professional Qualification. Hospitality. Tourist Hospitality. Hotel-School.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	– Representação da metodologia deste estudo	30
Figura 02	– Estação de metrô de <i>Euston</i> em Londres: nos dias atuais	40
Figura 03	– Hotel Belmond Copacabana Palace	43
Figura 04	– Vista da ESH.	51
Figura 05	– Alunos do hotel-escola <i>Don Bosco Guesthouse</i> .	53
Figura 06	– Panorama do Eixo Monumental no Plano Piloto	56
Figura 07	– O Diário Carioca anunciava em 1960, a construção do Hotel Nacional de Brasília	58
Figura 08	– Hotel Nacional de Brasília, nos dias de hoje	59
Figura 09	– Guia turístico de Brasília.	60
Figura 10	– Vista da piscina e ao fundo a entrada do hotel	76
Figura 11	– Vista lateral da pousada.	77
Figura 12	– Vista externa do Hotel-Escola Bela Vista.	78
Figura 13	– Acesso a Leques Brasil Hotel-Escola e detalhes da recepção.	79
Figura 14	– Informações relevantes em relação ao projeto Hotel-Escola do Grupo BHG.	81
Figura 15	– Espaços do Hotel-Escola SENAC Águas de São Pedro	83
Figura 16	– Salas destinadas às aulas práticas do Hotel-Escola SENAC Campos do Jordão	84
Figura 17	– Hotel-Escola SENAC Ilha do Boi	85
Figura 18	– Hotel-Escola SENAC Barreira Roxa	86
Figura 19	– Vista da entrada da instituição.	87
Figura 20	– Placa de inauguração da escola de turismo e hotelaria Canto da Ilha.	88
Figura 21	– Porta de acesso à Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha.	89
Figura 22	– Canto da Ilha Hotel	90
Figura 23	– Mapa das regiões brasileiras	91
Figura 24	– Projeto Desafio Senac: Alunos no Comando e Turma 2018.	101
Figura 25	– Entrada do apartamento – térreo.	108
Figura 26	– Detalhes do quarto	108
Figura 27	– Espaço interno do banheiro.	109
Figura 28	– Aula prática do curso Camareira em Meios de Hospedagem	110

LISTA DE QUADROS

Quadro 01	– Esboço de composições da metodologia	24
Quadro 02	– Os tempos/espacos da hospitalidade humana.	45
Quadro 03	– Meios de hospedagem: setor central de Brasília	57
Quadro 04	– Cursos de Turismo, Hospitalidade e Eventos em Brasília	67
Quadro 05	– Presença dos Hotéis-Escola por região no Brasil	91
Quadro 06	– Descrição Projeto Integrador curso Camareira (o) em Meios de Hospedagem.	112

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	– Pontos Turísticos de Brasília.	61
Gráfico 02	– Quantitativo de empresas pedagógicas Senac em funcionamento no Brasil.	75
Gráfico 03	– Cursos disponíveis para o ano de 2019 pela Leques Brasil Hotel-Escola	80
Gráfico 04	– Turma da 7ª edição do projeto Desafio Senac: Alunos no Comando (2018)	100

LISTA DE TABELAS

Tabela 01	– Pesquisa por assunto nos <i>sites</i> de busca	34
------------------	--	-----------

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ADR	<i>Average Daily Rate</i> (Taxa Média Diária)
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BHG	<i>Brazil Hospitality Group</i>
CADASTUR	Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CASTELLI ESH	Castelli Escola Superior de HOTELARIA
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
DN	Departamento Nacional
ECTS	Empresas Comerciais de Treinamento do SENAC
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FIC	Formação Inicial e Continuada
FIPE	Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFCE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MEC	Ministério da Educação
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
MTUR	MTUR – Ministério do Turismo
NEASC	<i>New England Association of Schools and Colleges</i>
OMT	Organização Mundial do Turismo
PNQT	Plano Nacional de Qualificação no Turismo
PNT	Plano Nacional de Turismo
PSH	Pesquisa de Serviços de Hospedagem
RevPar	<i>Revenue per Available Room</i>
SCIELO	Coleção SciELO Brasil
SEDUH	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAC/DF	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Distrito Federal
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAR	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural

SESC	Serviço Social do Comércio
SESCOOP	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SEST	Serviço Social de Transporte
SETUR	Secretaria de Turismo
SISTUR	Sistema de Turismo
UCS	Universidade de Caxias do Sul
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura
USP	Universidade de São Paulo
WTTC	<i>World Travel & Tourism Council</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	16
2	CAMINHOS PERCORRIDOS.....	23
2.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	23
2.2	PESQUISA E PROCEDIMENTOS: Exploratória, bibliográfica e participante...	24
2.3	MODOS DE OBSERVAÇÃO E COLETA DE DADOS.....	25
2.4	REPRESENTAÇÃO METODOLÓGICA DA PESQUISA: Multirreferencial-bricolagem – brico-método.....	28
2.4.1	Procedimentos para a coleta de dados.....	31
3	TURISMO, HOTELARIA E ACOLHIMENTO.....	34
3.1	TURISMO.....	35
3.2	HOTELARIA.....	39
3.3	ACOLHIMENTO: O papel da hotelaria.....	44
3.3.1	Os desafios na qualidade dos serviços.....	46
3.4	INSTITUIÇÕES PARA FORMAÇÃO EM HOTELARIA.....	48
3.4.1	Escolas de hotelaria nos contextos mundial e brasileiro.....	48
3.4.2	Hotéis-escola no Mundo e no Brasil.....	52
3.5	UMA ANÁLISE DA REALIDADE DE BRASÍLIA.....	55
3.5.1	Modalidade ‘Long Stay’.....	63
3.5.2	A formação profissional em hotelaria na cidade de Brasília.....	65
3.6	EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: METODOLOGIA E COMPETÊNCIAS.....	69
4	HOTÉIS-ESCOLA, SABERES E PRÁTICAS.....	73
4.1	ROTEIRO DE VIAGEM AOS HOTÉIS-ESCOLA BRASILEIROS.....	74
4.2	ACOLHIMENTO PROFESSOR-ALUNO.....	92
4.3	SABERES E PRÁTICAS NO PAPEL DO PROFESSOR FORMADOR.....	95
4.4	ENSINO-APRENDIZAGEM E MODELO-PEDAGÓGICO APLICADO NO HOTEL-ESCOLA.....	99
5	INTER-RELACIONANDO SABERES: CONCLUSÕES FINAIS.....	119
	REFERÊNCIAS.....	127
	APÊNDICES.....	136

1 INTRODUÇÃO

O Plano Nacional de Turismo – PNT 2018/2022 (BRASIL, 2017), que estabelece diretrizes e estratégias para a implementação da Política Nacional de Turismo, retrata como objetivo principal coordenar as ações do setor público, norteando o empenho do Estado e a utilização dos recursos públicos para o desenvolvimento do Turismo. Para tanto, a qualificação profissional encontra-se entre suas medidas prioritárias e funciona como uma mola propulsora para o incremento deste estudo.

Para efeitos de Implantação pelo Ministério do Turismo e pelos Integrantes do Sistema Nacional do Turismo, no ano de 2017, através do Plano Nacional de Qualificação no Turismo – PNQT, desenvolvida por todo o território brasileiro, abriu perspectivas, conforme destacado:

A articulação institucional busca a integração com as Políticas Públicas de Educação, Trabalho e Emprego e Desenvolvimento e com os entes federativos que participam da política pública, da Lei Geral do Turismo, cabendo ao Ministério do Turismo ‘promover a formação, o aperfeiçoamento, a qualificação e a capacitação de recursos humanos para a área do turismo, bem como a implementação de políticas que viabilizem a colocação profissional no mercado de trabalho’ (BRASIL, 2017, p. 34).

O presente estudo, entretanto, lança, a partir do PNQT, o que foram denominados de “nós críticos” ou “causas dos problemas”, cujos eixos contribuíram para o desenrolar desse trabalho, a saber:

- [...] (d) Baixa relação entre formação/qualificação como indutora do desenvolvimento do turismo local, pela melhoria do emprego e renda, estabelecendo um círculo virtuoso (educação – trabalho – renda – crescimento da economia local – aumento no número de empregos – etc.); [...]
- (f) Pouca qualificação e ampliação da formação cidadã, com maior autoafirmação dos sujeitos e menor relação servil como trabalhador;
- (g) Desarticulação entre a gestão da qualidade e da eficácia dos cursos de formação e sua relação com a competitividade turística dos destinos, e estudos sobre o sucesso dos programas de qualificação profissional e o desenvolvimento local pelo turismo; (h) Baixa presença de monitoramento, avaliação, indicadores de eficácia dos cursos e sua relação na qualidade do processo de formação profissional e de formação de carreira e certificação dos alunos; [...]
- (k) Pouca alteração na mentalidade dos empresários do turismo sobre o papel da qualificação profissional e sua relação com a melhora do serviço prestado e a valorização salarial. (PNQT, 2017, p.24).

A compreensão sobre o ambiente de um hotel como escola no Brasil se tornou uma possibilidade concreta, a qual permitiu vislumbrar a troca de saberes entre docentes e discentes e também o acolhimento ao cliente que busca por meios de hospedagem. Portanto, o ambiente de um hotel-escola pode ser visto como um núcleo educacional que desenvolve organizações e pessoas para o segmento de hospitalidade, atua por meio da integração de modelo pedagógico com o hotel em plena operação, e assim, a importância fundamental da integração da equipe operacional com a equipe pedagógica, uma vez que nesse tipo de instituição o aluno aprende em situação real de trabalho.

Quanto ao perfil dos futuros discentes que demonstram interesse em ingressar no universo da hotelaria, o hotel-escola costuma atender a um público que demonstra anseio em aprender com agilidade, pois tem necessidade em ingressar no mercado de trabalho em tempo hábil. Nesse sentido, a função do hotel-escola conta com soluções inovadoras e atendimento de excelência, fato este que possibilita salientar, focando na instrução/formação de novos trabalhadores para o setor e qualificação/capacitação de profissionais que almejam adentrar nesse setor de atendimento hoteleiro; contudo, é igualmente uma forma de investimento aos que já atuam na área.

A par, então, do tema inter-relações entre formação profissional, hotelaria e acolhimento turístico no campo do hotel-escola, **levantamos o seguinte problema de pesquisa:** De que forma os Hotéis-Escola no Brasil têm se estruturado para acolher o sujeito/aluno que está à procura de uma formação profissional no ramo hoteleiro, promovendo o saber-fazer para o acolhimento ao turista? Em busca de possíveis respostas a essa indagação, a dissertação evidencia como campos de pesquisa três eixos principais de discussão: 1. Hotel-escola: espaço de aprendizagem; 2. Formação profissional no ramo hoteleiro e 3. Acolhimento ao turista/docente/discente.

O hotel-escola, reconhecido como o espaço de aprendizagem para formar ou aperfeiçoar profissionais que fazem parte do acolhimento junto ao setor hoteleiro, se tornou um diferencial pela didática utilizada, a qual tem como modelo pedagógico a teoria somada à prática, em que o discente tem a oportunidade de desenvolver o saber/fazer em um ambiente real de hotelaria. Essa perspectiva movimenta um desejo de crescimento na formação profissional dos que trabalham na área de hotelaria e contribui para o fortalecimento do setor do Turismo, e principalmente da Hotelaria. Com essas observações, surgiram as possibilidades de criar oportunidades de aperfeiçoamento e formação profissional com o apoio de instituições que já exercem essa proposta com excelência.

Por sua vez, o **objetivo geral** visa analisar a funcionalidade do hotel-escola na formação dos profissionais da hotelaria. Em consonância, objetivamos, os seguintes **objetivos específicos**: Contextualizar a história da hotelaria do Brasil e no Mundo; Identificar escolas de hotelaria do Brasil e no Mundo; Caracterizar os hotéis-escola (nacional e internacional); Compreender os processos de ensino-aprendizagem e modelo pedagógico desenvolvidos nessas instituições; e, por fim, mostrar o papel do professor formador e os saberes e práticas que são desenvolvidos no hotel-escola.

Neste estudo, foi identificado que existem poucas pesquisas relacionadas a esse campo de investigação, o que pode dificultar uma análise mais densa. Então, para dar sustentação a essa abordagem multirreferencial, foi utilizado um volume considerável de autores que dialoguem de forma complementar e possam colaborar com o apoio da bricolagem sustentada pelo brico-método (AVENA, 2006, p. 169). Esta abordagem metodológica, contudo, nos deixa sujeitos a colaborar, conforme Minayo (2001, p. 14) analisa, que no uso da pesquisa qualitativa se trabalha com motivos, crenças, valores e atitudes, sendo assim, muitas vezes criticada por seu empirismo, pelo envolvimento emocional do pesquisador.

Destacamos ainda que este estudo foi estabelecido pela investigação exploratória com uma pesquisa participante, e desfrutando das análises bibliográficas e documentais. Coube à docente/pesquisadora se atentar a alguns pontos que podem atrapalhar essa coleta de dados, como dito por Minayo (2001), no qual a confiança excessiva na investigação ou até mesmo controlar a influência do observador sobre o objeto de estudo, a falta de observância de aspectos diferentes dos habituais, a sensação de dominar seu objeto de estudo reforçado pelo envolvimento da mesma junto aos pesquisados.

A pesquisa participante proporciona uma investigação que não precisa ter um plano para interferir com a realidade do ambiente, e assim se torna instigante por todas as surpresas que podem surgir por se tratar de ambiente nada rotineiro. Assim espera que a pesquisadora absorva conhecimentos mais complexos e profundos do hotel como escola. De acordo com Gil (2011, p.28), quanto às perspectivas das diferenças individuais, o professor contribui para a eficácia de ensino-aprendizagem como um dos polos desse processo. O autor relata as diversas formas de distribuição desse polo representado pelos discentes, como as variáveis: idade, sexo, nível de rendimentos entre outros, e assim os estudantes auxiliam os professores com a redefinição dos conteúdos programáticos e das técnicas de ensino, o que contribui com os diagnósticos e o alcance dos objetivos de ensino traçados.

Assim sendo, nasce a sugestão de que uma instituição que acate a proposta de um modelo pedagógico introduzido ao saber/fazer em um ambiente de hotel-escola poderá ser um atrativo para os estudantes se matricularem, pois as aulas serão ministradas no ambiente de laboratório de ensino, o que irá influenciar na capacitação e aprimoramento para melhor atender às necessidades de um público cada vez mais exigente e informado, como é, por exemplo, o turista que procura a Capital Federal como local de turismo e negócios. Exemplificamos com a cidade de Brasília justamente porque este cenário interessa particularmente ao nosso estudo. Ao longo da pesquisa, com base na discussão sobre a formação profissional, o acolhimento e os hotéis-escola, utilizamos como experimento de pesquisa uma vivência profissional desenvolvida nesta cidade, cujo laboratório se deu num curso de camareira(o). A partir daí, buscamos analisar também a viabilidade e os efeitos positivos da implantação de um hotel-escola em Brasília.

Em consonância, apresentamos informações divulgadas em junho de 2018, pela *Revista Hotéis* (a referência do setor), na qual observamos o que acontece aos meios de hospedagem brasileiros, no primeiro quadrimestre de 2018, realizando um comparativo com o primeiro quadrimestre de 2017 (REVISTA HOTÉIS, 2018):

- A cidade de Salvador, capital da Bahia, acompanhou uma grande evolução com uma taxa de ocupação de 19,56%, superando a taxa do ano anterior, atrelado ao turismo de negócios e eventos típicos da região, como o Carnaval de rua.
- No norte do país, em Manaus, capital do estado do Amazonas, teve um incremento na procura com alta de 16% na taxa de ocupação, e esta alta se deve ao maior número de eventos na cidade, assim como a procura típica do turismo de verão.
- Em Fortaleza, capital do estado do Ceará, situado na região nordeste do país, houve um crescimento excelente de 25% em seu *RevPar*, comparado ao ano de 2017, que foi impulsionado pelas altas taxas de ocupação nesse período da análise, com destaque ao período do Carnaval e grandes eventos que se deve ao fato do incremento do número de voos no ‘Aeroporto Internacional Pinto Martins’.
- Na região sudeste, a cidade de Belo Horizonte tem destaque pela recuperação alcançada, com a taxa de ocupação e diária média de 13% em seu *RevPar*, ainda em promissora evolução.
- A cidade de São Paulo é vista como a principal impulsionadora na recuperação econômica do país mantendo um crescimento estável, assim como pela ampliação dos negócios e eventos o que levou ao fluxo considerável no tema em destaque.

- No sul do país, a capital Porto Alegre alcançou 12% pelo incremento de seu *RevPar*¹, impulsionado pelo turismo de negócios e eventos esportivos.
- Brasília, a capital federal, vem com percentuais acima dos 10% na taxa de ocupação de 2017, devido ao volume de negócios atrelado aos acontecimentos políticos até as eleições de 2018.

Conjuntamente a esses dados, o estudo realizado por meio de pesquisas consultadas junto à Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) em conjunto com o Ministério do Turismo, Plano Nacional de Turismo e Revista Hotéis, nos permitiu observar que o mercado hoteleiro tem inúmeras perspectivas para seu crescimento, mas ainda percorre o caminho a passos lentos. Salientamos que há exemplos de hotéis considerados de luxo, mas estes não são acessíveis a todo público de turistas e também se encontram em pequenas quantidades no país, visto que, ponderando o tamanho do Brasil, existem poucos como no caso de redes hoteleiras nacionais e internacionais que trabalham com o mercado de alto padrão.

Entendemos, diante do cenário apresentado, que há grande demanda pelos cursos de hotelaria e que, na perspectiva social, tais cursos podem oferecer, por meio de oficinas, a inclusão da própria comunidade em que o aluno está inserido. Essas atividades podem apresentar projetos de formação na área de hospitalidade, como: camareira(o) em meios de hospedagem, *maître*, recepcionista em meios de hospedagem, cozinheiro, capitão porteiro, dentre outras diversas ocupações conforme encontramos mediante o estudo da Classificação Brasileira de Ocupações – CBO. Este documento trata do reconhecimento da existência de ocupações no mercado de trabalho brasileiro e foi publicado pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE (BRASIL, 2002).

Com a proposta de compreender as instituições do tipo hotel-escola que estão em funcionamento, atrelado a depoimentos colhidos dos envolvidos nesse objeto, defendemos a importância de trabalhar com a prática atrelada à teoria, pois o discente pode realizar as tarefas destinadas aos cargos hoteleiros e vislumbrar os prós e contras da profissão. Para tanto, estruturamos nossa dissertação em quatro capítulos, sendo o primeiro a presente Introdução. Nesta, buscamos apresentar tema, problema, objetivos e metodologia, bem como ressaltamos que o estudo se justifica diante do cenário aqui delineado, visto que é preciso

¹ *ADR* é um dos indicadores mais importantes para que hoteleiros meçam o desempenho operacional de uma propriedade, com o monitoramento da *ADR* e *RevPar* se alcança uma visão mais precisa dos resultados de um meio de hospedagem. *ADR* é calculada dividindo a receita de quarto entre quartos vendidos e permite que as propriedades meçam o desempenho do hotel ($ADR = \text{Receita de quartos} / \text{quartos vendidos}$).

encontrarmos formas de aprimorar a qualificação profissional dos trabalhadores de hotelaria, envolvidos na perspectiva de um acolhimento humanizado, tal como defendemos.

No capítulo 2, intitulado “Os Caminhos percorridos”, os autores utilizados ocasionam a possibilidade de manter discussões e reflexões para uma melhor compreensão da base teórica, como no caso de Ardoino (1971; 1998), Avena (2008), Lapassade (1998), os quais movimentam a multirreferencialidade seguida da bricolagem com o brico-método; já Malhotra (2006) mostra a possibilidade de realizar a pesquisa pela internet nos casos em que não for possível estar próximo aos objetos de pesquisa, enquanto Gil (2007), Lakatos e Marconi (2010), Minayo (1994; 2010) e Morin (1999; 2002) proporcionam a reflexão da metodologia de estudo. De forma mais específica, buscamos apresentar os caminhos metodológicos que seguimos para contemplar os objetivos delineados.

No capítulo 3, denominado “Turismo, hotelaria e acolhimento”, apresentamos nosso aporte referencial crítico-teórico para esclarecer as categorias descritas no trabalho, no qual foi agregada a possibilidade de compreensão de uso do método pedagógico relacionado à teoria e à prática dentro do ambiente de um hotel como escola. Nesta seção, os autores Moesch (2000) e Beni (2004) apresentam o turismo como um fenômeno que está composto pelas realidades sociais; em contraposição, Marques (2004) compõe o termo com o entendimento de que é visto como uma indústria de bens e serviços. Castelli (2003) destaca que o avanço da exploração das atividades turísticas oferece uma grande expansão das empresas hoteleiras.

Em relação ao recorte geográfico que é trabalhado no centro da capital federal, Brasília, o leitor poderá observar um fato recente que está relacionado ao sistema *long stay* que tem alcançado um crescimento expressivo junto aos empreendimentos hoteleiros da cidade, por proporcionar estadias de longa duração, e ressalva a necessidade de compreensão do bem receber. Considerando a educação como assegurado por Zabalza (2004), não basta a mudança estabelecida na prática de professor como um mero transmissor de conhecimentos para a de um facilitador da aprendizagem dos estudantes, com vistas ao desenvolvimento das habilidades e dos saberes múltiplos e heterogêneos envolvidos nessa organização do trabalho pedagógico, mas também o aprimoramento de uma formação contínua a esse professor formador.

No capítulo 4, intitulado “Hotéis-escola, saberes e práticas”, estabelecemos uma inter-relação entre os objetivos traçados com o conteúdo das pesquisas realizadas, tanto pelo caminho teórico como através de contatos via e-mail ou outras formas de comunicação, a

partir das quais foi possível evoluir na pesquisa relacionada aos campos de investigação. Neste capítulo, analisamos mais especificamente também a hotelaria de Brasília, a partir da experiência vivenciada no curso de camareira(o), enquanto laboratório para a defesa da proposta de criação de um hotel-escola em Brasília. Destacamos, nesse sentido, que no Distrito Federal os empregos diretos são gerados principalmente nos setores de hotelaria, alimentação, companhias aéreas e as atividades direcionadas ao lazer como as recreativas e culturais. Destacando os empregos indiretos, a partir da demanda neste setor que se estuda, são gerados além dos que já foram citados, como nas agências de viagem e demais setores ligados ao transporte, como no caso do rodoviário com atendimento aos passageiros.

Por fim, apresentamos a seção “Inter-relacionando saberes: Conclusões Finais”, em cuja seção destacamos que foi possível analisar, com base nos dados e depoimentos colhidos, que os alunos e professores que atuam nos hotéis-escola pelo Brasil estão satisfeitos com o modelo pedagógico implantado, e os egressos se sentem confiantes por terem sido parte integrante dessa proposta pedagógica que envolve o saber/fazer. E durante o projeto experimental realizado em Brasília, notamos que o propósito da ação-reflexão-ação oferece ao aluno um aprendizado de excelência. Esse estudo ressalta a necessidade de pensar com maior ênfase sobre a formação dos profissionais da hotelaria, visando receber e acolher bem os turistas que visitam nosso país.

Conforme realização da experiência/laboratório com o curso de camareira(o) em Brasília, foi possível alcançarmos os desejos de praticar o desenvolvimento do conceito e das categorias do acolhimento aos discentes pela docente/pesquisadora, que são os atores envolvidos nesse processo. Assim, sugerimos a aplicabilidade da teoria e da prática de ensinagem na concepção de hotel-escola em Brasília, caso venha a existir, e o qual poderá gerar um processo de cunho de competência e habilidades para alcançar a excelência no acolhimento ao turista, na perspectiva humanizada.

2 OS CAMINHOS PERCORRIDOS

Nos passos que foram dados no(s) caminho(s) metodológico(s) ao longo deste estudo, os primeiros foram mais desestabilizadores, mas pouco a pouco, a cada novo passo, mais firme se tornou a trajetória. Conforme salientado por Köche (2010), ao iniciarmos a investigação das informações pertinentes ao estudo de uma pesquisa, dificilmente se encontram todas inteligíveis e agrupadas, então torna-se indispensável o planejamento metodológico, com procedimentos e técnicas previamente estabelecidos – justamente o que procuramos fazer. Para tanto, os tópicos/itens que estão apresentados a seguir nos auxiliam a dar uma organicidade ao planejamento de nossa pesquisa.

2.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Ao abordar aspectos sobre a metodologia de pesquisa, estamos, pois, a tratar sobre o método, termo derivado do grego *methodos*, ao qual podemos compreender como sendo o “caminho para” – “pesquisa” e, sendo assim, o método vem de regras precisas e fáceis, mas que ampliam o saber por meio de um contínuo progresso. Dentre os tipos de métodos existentes, nos ativemos ao qualitativo, o qual, para Creswell (2010), ocorre em um cenário que permita ao pesquisador desenvolver um nível de detalhes sobre a pessoa ou sobre o objeto de pesquisa envolvido nas experiências reais dos participantes.

Assim, a partir do método de pesquisa qualitativo, realizamos um estudo pautado, primeiramente, na etapa exploratória de levantamento documental e bibliográfico e, posteriormente, na pesquisa participante. Destacamos que, nesse sentido, a experiência profissional da pesquisadora no campo da hotelaria pôde contribuir para as análises desenvolvidas no capítulo 3, visto que, na pesquisa qualitativa, o pesquisador é o responsável por fazer a análise das informações coletadas, considerando-se que a sua prática/seu envolvimento com a atividade analisada pode contribuir de modo positivo para a realização das análises.

Conforme descrito por Minayo (2010), para se realizar o estudo em análise, se requer atenção e dedicação do pesquisador, atingindo as conexões e a leitura operacional dos objetivos delineados, para, assim, descrever os métodos e técnicas a serem usadas. Assente

em tais concepções, apresentamos a seguir o Quadro 01, em cuja estrutura explicitamos o percurso metodológico que nos guiou em nossa viagem acadêmica:

Quadro 01 – Esboço de composições da metodologia

QUADRO INTERPRETATIVO METODOLÓGICO	
Abordagem (Tipo de Pesquisa)	Abordagem qualitativa
Modo de Investigação	Exploratória, a pesquisa participante, a análise documental e bibliográfica.
Procedimentos Técnicos	Realização de entrevista aberta; Diário de Bordo; Visita ao ambiente hotel-escola.
Método	Multirreferencial, com a utilização da Bricolagem e do Brico-Método.

Fonte: Autoria própria.

2.2 PESQUISA E PROCEDIMENTOS: Exploratória, bibliográfica e participante

Mediante os objetivos traçados, é possível classificar uma pesquisa científica, por meio do tipo de conhecimento que o pesquisador quer produzir. Sendo assim, este estudo utilizou inicialmente a pesquisa exploratória, no qual a proposta foi identificar um possível objeto de estudo que poderia ser alvo de futuras pesquisas (GIL, 201). Arelada à pesquisa exploratória, seguiu-se com a pesquisa participante, na qual se analisa o que se compreende do ambiente de estudo. O pesquisador não necessita ter um plano para interferir com a realidade do ambiente, assim se baseia nos dados colhidos no campo e naquilo que é capaz de observar.

Um modo científico de conhecer a realidade social é a observação dos dados, das propriedades exteriores e evidenciadas nos fatos, para a pesquisa participante, que é, em essência, um instrumento de investigação qualitativa, o que ocorreu neste estudo. Nesse contexto, o pesquisador deve assumir uma postura flexível diante do que observa e refletir tendo por fio condutor a pergunta de pesquisa ao longo de todo o trabalho. (MAGNANI, 2002, p. 136).

A implicação e interação da pesquisadora no ambiente do ensino aprendizagem e o fato de ter realizado grande parte dos registros documentais e, assim, podendo posteriormente utilizá-los para elaborar a presente dissertação, demonstra uma grande interconexão com a

proposta metodológica da pesquisa participante, conforme ressaltado por Gil (2002). A pesquisa participante caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas.

Para Lakatos e Marconi (2010), a pesquisa participante não possui um planejamento ou um projeto anterior à prática, a proposta é de que será construído junto aos participantes; por isso, enfrenta dificuldades para manter a objetividade, pelo fato de exercer influência no grupo e ser observado. No que concerne à observação participante, esta foi realizada por meio do contato direto da pesquisadora com o objeto, no intuito de obter informações sobre a realidade dos atores envolvidos, como é desenvolvido no capítulo 4.

Por sua vez, a análise dos documentos, dos materiais bibliográficos e das observações participantes vivenciadas foi utilizada no decorrer de todo o estudo, sendo basilar para as análises desenvolvidas. A pesquisa bibliográfica englobou temas sobre a hotelaria, as escolas de hotelaria do Brasil e do Mundo, processo de ensino-aprendizagem, modelo pedagógico, o papel do professor formador e os saberes e práticas foram realizadas em bibliotecas, sites, acervo pessoal, instituições de ensino, e pelos sites de órgãos públicos como por exemplo, Ministério do Turismo e Instituto de Pesquisa Econômica (IPEA).

Sendo assim, a construção se deu mediante a revisão de literatura, no intuito de apresentar um mapa de coerência acerca da metodologia e da sua característica de pesquisa participante, na qual se realiza um paralelo com os autores e suas produções diversificadas o que permite uma análise mais apurada e reflexiva das ideias nesta construção. Já no tocante à fase exploratória, esta se deu pela busca de conteúdos e documentos com referências acadêmicas, bem como a realização de visitas, depoimentos informais e muitos questionamentos em rodas de conversa, envolvendo a compreensão do objeto, assim como analisar o papel do professor formador e os saberes e práticas desenvolvidos nos hotéis-escola. Destacamos, ainda, que, conforme Gil (2011), esse tipo de pesquisa tem maior familiaridade com o problema de pesquisa e com visitas, entrevistas com atores que tiveram experiência prática com o problema pesquisado – situação na qual nos enquadrados.

2.3 MODOS DE OBSERVAÇÃO E COLETA DE DADOS

Quanto à forma de abordagem, esse estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, com enfoque na formação profissional, hotelaria e acolhimento no turismo sendo

imprescindível compreender que o ensino sempre apresentou um destaque pela sua realidade qualitativa, conforme ressaltado por Triviños (1987). Para refletir sobre a importância da formação profissional dos trabalhadores e as práticas pedagógicas na formação em hotelaria, optamos por centralizar o foco nos hotéis-escola que procuram desenvolver o saber/fazer com aulas teóricas e práticas em um mesmo ambiente.

Para tal, foi traçado um rumo teórico enquanto guia da coleta de dados deste estudo, relacionando-o aos métodos pedagógicos das instituições de ensino que trabalham com a hotelaria, às experiências traçadas pelos profissionais que por lá se encontram, ao papel do docente para a formação dos futuros discentes, aos alunos já formados por esse modelo pedagógico e como se sentem junto ao mercado de trabalho e, assim, as informações foram coletadas para a análise dos resultados. Isto permitiu que fosse estabelecida uma compreensão da realidade dos hotéis-escola em funcionamento pelo Brasil, com a possibilidade de projetos futuros dessa metodologia.

Nesse contexto, com a identificação e caracterização das escolas de hotelaria e dos hotéis-escola, foi possível a compreensão dos processos de ensino-aprendizagem e do modelo pedagógico, e com isso desponta o papel do professor formador e o saber/fazer nas práticas que são desenvolvidas no hotel-escola. Assim, se faz presente a contextualização do acolhimento para que se adotem caminhos mais concretos na conexão do aluno para com o profissional que atua nesse ambiente hoteleiro.

No cenário que se vislumbra por meio da observação participante, Minayo (1994) ressalta que esta utiliza-se dos sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade e se realiza por meio do contato direto do pesquisador com o fenômeno observado para, então, obter informações sobre a realidade dos atores em seu próprio contexto. Dessa forma, foram utilizados o registro por fotos, filmagens, análise da atividade intelectual e, deste modo, procuramos dar um significado mais amplo ao referencial teórico e expôr possíveis significados do material que está sendo apresentado, em relação aos objetivos propostos.

Conforme ressaltado por Minayo (1994), a pesquisadora que, atualmente, faz parte do quadro de docentes do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Distrito Federal (SENAC/DF), participou de uma parceria dessa instituição junto à EA² e, assim, pode realizar os estudos como participante do processo de ensino-aprendizagem e modelo pedagógico que

² EA: 'Escola de Administração' – nome fantasia utilizado com a proposta de preservar o nome da Instituição que participou do projeto experimental do hotel-escola junto ao Senac/DF, na cidade de Brasília.

serão utilizados nesse ambiente de hotel como escola. A experiência utilizada como mote de análise desenvolveu-se num curso de camareira(o), em Brasília, junto ao SENAC e à EA, no intuito de que ali fossem desenvolvidas técnicas, métodos e abordagens teórico-práticas similares às que ocorrem nos hotéis-escola existentes no Brasil. Vale salientar que a EA, localizada em Brasília, atende a hóspedes que procuram a capital para a realização de cursos de extensão na área administrativa do Governo Federal.

Com o propósito de realizar uma análise comparativa entre as metodologias e processos de ensino aprendizagem, o papel do professor formador, foi realizado pela pesquisadora um diário de bordo durante as aulas ministradas pelo projeto experimental, para as análises desse estudo e assim, contribuindo para soluções acolhedoras e proativas frente aos turistas que procuram Brasília como destino turístico. Com as informações relacionadas nesse estudo, se delineia uma proposta de utilização dessa metodologia do uso das aulas teóricas e práticas no mesmo ambiente, conforme é trabalhando nos hotéis-escola, através de entrevistas realizadas com profissionais e alunos dos hotéis-escola SENAC localizados nos estados de Minas Gerais, Espírito Santo, Rio Grande do Norte e São Paulo.

Com base nas concepções relacionadas ao acolhimento professor/aluno, que proporciona a prática do saber/fazer com a utilização do hotel-escola como cenário, conjuntamente às práticas das teorias trabalhadas em sala de aula, utilizamos o auxílio da internet como instrumento de pesquisa, no tocante a este campo de estudo, sobretudo. Igualmente, destacamos que as ferramentas de pesquisa virtual contribuíram para dar suporte aos conteúdos trabalhados, contato via internet, realizados com atores que vivenciam esse ambiente de ensino destinado ao bem receber de alunos e viajantes.

Conforme salientado por Malhotra (2006), pesquisas realizadas com auxílio da internet tem se tornado cada vez mais populares entre os pesquisadores, devido às vantagens como a agilidade na troca de informações, atingir populações específicas, custos menores e facilidade de que o entrevistado tenha a liberdade de realizá-las no seu tempo. Além disso, a internet, como meio de comunicação, pode apresentar várias oportunidades a serem exploradas para a realização de pesquisas, dado que possui diversas funcionalidades.

2.4 REPRESENTAÇÃO METODOLÓGICA DA PESQUISA: Multirreferencial-bricolagem – brico-método

A abordagem metodológica utilizada segue pelo método multirreferencial, alcançado por meio da bricolagem e do brico-método, que permitem uma visão geral dos fatos e colaboram para entender os fenômenos na sua totalidade. Esta abordagem almeja compreender a teoria da complexidade, observando como se aplica a multirreferencialidade para o entendimento científico da análise.

Morin (1999, p. 39) analisa que o objetivo do método é ajudar a pensar por si mesmo, para responder ao desafio da complexidade dos problemas. O autor considera que a abordagem multirreferencial se define para entender os fenômenos sociais e, designadamente, ligados a processos educativos. Vale salientar que a concepção da multirreferencialidade foi elaborada por Jacques Ardoino, professor da Universidade de Vincennes, em Paris, que é reconhecido como um grande pensador do tema.

Notamos que o estudo de qualquer fenômeno pressupõe a junção de várias abordagens para a sua compreensão, como a de diversas disciplinas, de forma que uma ação não reduza a outra. Deste modo, Ardoino (1998, p. 24-37 *apud* BORGES, 2017, p. 89) afirma que a multirreferencialidade recomenda uma leitura plural de seus objetivos, tanto teóricos como práticos, por distintos pontos de vista, o que implica em linguagem apropriada, visões específicas, em sistemas considerados heterogêneos.

Na Universidade de Vincennes, fazendo parte do mesmo grupo de trabalho que explana o aparecimento da abordagem multirreferencial, no âmbito das ciências humanas, especialmente no da educação, está Georges Lapassade. Este corrobora com a ideia de que o pesquisador participante se esforce para que sua presença não influencie o rumo dos acontecimentos em observação, e sim, permita tornar visível o invisível (LAPASSADE, 1998, p. 128).

No que se refere à pesquisa educacional, Kincheloe e McLaren (2006) descrevem a bricolagem como uma ideia de investigação, com um raciocínio semelhante ao que analisa Lapassade (1998), que busca incorporar diferentes pontos de vista a respeito de um mesmo fenômeno. Seguindo essa perspectiva metodológica da bricolagem, adotamos neste estudo o desenvolvimento dos temas de formação profissional, hotelaria e acolhimento no turismo.

Nesse cenário, Lapassade (1998, p. 136) assegura que nas ciências sociais a prática desse método é parte essencial da multirreferencialidade e o pesquisador deve aprender a bricolar.

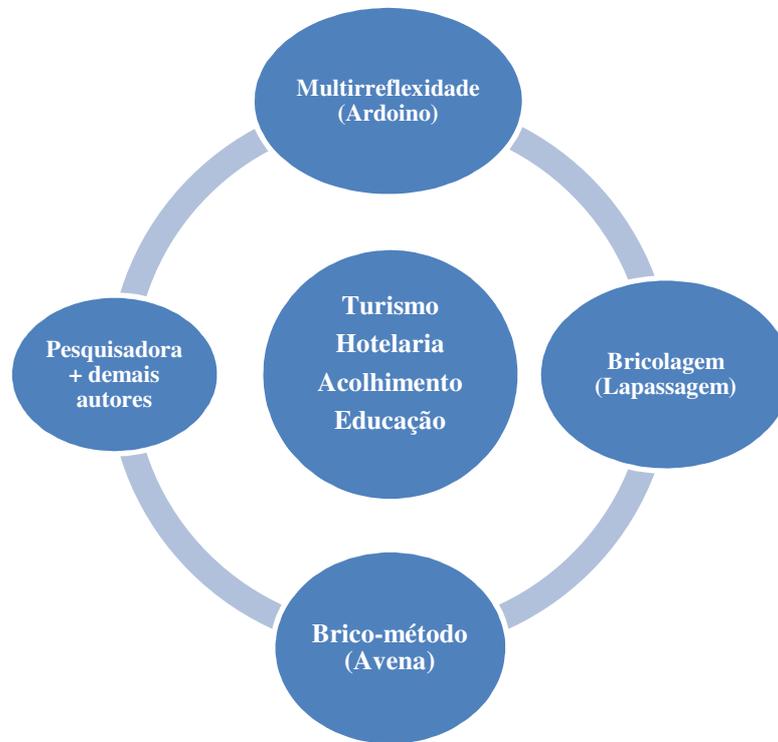
A existência da bricolagem é aplicada a partir de uma epistemologia da complexidade, conforme dito por Morin (2002), o que permite que as circunstâncias deem forma aos métodos empregados sem delimitar fronteiras conceituais ou o predomínio de uma sobre a outra. Salientamos que, na bricolagem, o que se pretende compreender é a sua construção e argumentar como estão presentes os diversos fenômenos que estão envolvidos nesse estudo. Analisa-se o que podem produzir ou reproduzir e vale o entendimento de que não se busca descobrir verdades, como se elas estivessem ocultadas à expectativa de um investigador.

No que se refere ao brico-método, tendo Lapassade (1998) como diretriz, este método é proposto por Avena (2006, p. 28) como um estudo que colabora na construção de conhecimento nos campos das viagens, do turismo e da educação. Importante ressaltar que Avena (2008, p.48) delineou o brico-método em sua tese, na qual desenvolve estudos nos campos do turismo, das viagens e do acolhimento. Portanto, abre caminhos para que este estudo fosse composto como em um *patchwork*³, ou a bricolagem, e, destarte, promove a continuidade dos estudos do turismo e seus fenômenos, conforme analisado por Macedo (2004).

O resultado da articulação dessas múltiplas perspectivas foi construído por meio deste estudo e possibilitou que o hotel-escola fosse analisado como um espaço de aprendizagem tanto para o aluno que está à procura de formação profissional no ramo hoteleiro, quanto para o docente que orienta o saber/fazer no sentido do acolhimento ao viajante. Neste contexto, defendemos que, nos hotéis-escola, quanto à perspectiva do acolhimento, este se dê de forma humanizada, ou seja, considerando que, no ato de recepcionar e hospedar os visitantes, há todo um processo sociocultural que se engendra conjuntamente, ao qual podemos acrescentar a afetividade do bem-receber. Sendo assim, seguindo o propósito apontado pelo brico-método delineado por Avena (2008, p. 165), no que se refere à educação e ao profissional no ramo do turismo, reunimos essas perspectivas na Figura 01, apresentada a seguir:

³ *Patchwork*: termo de origem inglesa, que significa "trabalho com retalhos", ou a bricolagem. Para Avena (2008), o termo usado em atividades em que o sujeito produz, para o seu próprio consumo, sem utilizar terceiros, adéqua-se perfeitamente à metodologia que classifica como brico-método, que defende para os estudos do objeto turístico.

Figura 01 – Representação da metodologia deste estudo.



Fonte: Autoria própria.

Como delinea a figura acima, as áreas de estudo dessa dissertação estão sendo envolvidas por uma busca na perspectiva de uma abordagem multirreferencial, apresentada como uma bricolagem metodológica nos campos do turismo, hotelaria, acolhimento e educação. Isso fortalece o entendimento do objeto desse estudo, que está no saber/fazer sobre o papel do discente, do formador e a formação do aluno que procura se aprimorar nesse campo. A perspectiva adotada coaduna-se ao analisado por Ardoino (1971, p. 70):

[...] a educação deve subsidiar não mais na [...] tradição de um saber ou de um saber-fazer, mas da comunicação de uma experiência, da aquisição de um saber viver ou de um saber-ser. A ação formativa deve produzir aqui um conhecimento experimental dos problemas, que se pode opor ao conhecimento intelectual’.

Como este estudo surge da inquietação sentida e vivenciada ao longo da carreira profissional da pesquisadora, observamos a necessidade de um entendimento científico da análise, conforme detalhamos no capítulo 3.

2.4.1 Procedimentos para a coleta de dados

A partir dos objetivos propostos, classificando a pesquisa como exploratória e participante, dentro da proposta da abordagem multirreferencial com a expectativa da bricolagem metodológica, o uso do brico-método conforme proposto por Avena (2006, p. 28) contribuiu na construção de conhecimento, como no caso desse estudo, dentre os campos do hotel-escola, formação profissional e acolhimento no turismo. Valemos de depoimentos orais, escritos e disponibilizados por meio virtual, atrelados às linhas teóricas desse estudo (Apêndice A), para a construção da discussão e das possíveis respostas que buscamos nesta dissertação.

Deste modo, tivemos depoimentos através de mensagens via e-mail, conversas *on-line* relacionadas com onze profissionais que exercem as funções em hotéis-escola, em cargos como: professores, recepcionista, telefonista, secretária escolar, coordenadores de cursos, e ainda foram entrevistados quatro alunos dos hotéis-escola, dois egressos dos cursos de hotelaria e com vinte alunos participantes da turma de Camareira(o) em Meios de Hospedagem, no projeto realizado pelo SENAC/DF em parceria com a EA, em Brasília.

Vale salientar, que essas entrevistas foram coletadas de formas bem distintas. Assim, manteremos a ideia principal dos discursos para que possamos envolver a intertextualidade e os sentidos sobre o processo e com a ampla possibilidade do ferramental, no sentido de alinhar interpretação à fidelidade dos depoimentos reproduzidos.

Segundo Malhotra (2006) a internet pode ser utilizada como um facilitador, no caso dos profissionais, alunos e egressos dos hotéis-escola, as entrevistas decorreram mediante o contato estabelecido por meios de comunicação como: *skype, e-mail, whatsapp, chats on-line*. Assim, foram inventariadas as três diretrizes definidas como: 1. Hotel-escola: espaço de aprendizagem; 2. Formação profissional no ramo hoteleiro e 3. Acolhimento ao turista/docente/discente, atrelado ao título do trabalho: “Formação profissional, hotelaria e acolhimento turístico: Possíveis inter-relações no campo do hotel-escola”.

Essas diretrizes envolvem o contexto desse trabalho, e a partir dessas linhas de pesquisa encaminhadas pela pesquisadora a esses atores que se dispuseram a colaborar, os mesmos foram enviando, livremente, aquilo que entenderam ser pertinente para elencar neste estudo. Descrevemos como pertinente, o envio de links de reportagens destinadas aos hotéis-escola, modelo de planos de curso, fotos espontâneas de ambientes variados como, por exemplo, a montagem de um salão destinado ao café da manhã que atenderia os hóspedes ou um quarto preparado para um pacote de núpcias, composto por flores, champagne, velas e enxoval na cor branca com detalhes em renda.

Relacionado aos 20 alunos que participaram do projeto SENAC/DF e EA, no curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem, e conforme ocorreu à concordância dessas entrevistas, foram trabalhadas por parte da professora/pesquisadora, por meio de filmagens, fotografias, gravação e anotações em diário de bordo. Destaca-se que esses alunos, mediante um termo de consentimento (Apêndice B) tiveram participação livre durante o processo e assim, os procedimentos listados acima foram realizados com permissão dos alunos.

Em decorrência dessas informações, teve sequência a realização das aulas teóricas e práticas, durante os meses de agosto de 2017 a dezembro de 2017, no ambiente de um hotel como escola denominada EA, localizada em Brasília, onde se dispunha de estrutura composta de salas de aula, para a realização das aulas teóricas e os laboratórios de ensino no qual se realizavam as aulas práticas. Locais esses que eram os quartos do hotel, e os alunos tiveram a oportunidade de conviver com a realidade do dia-a-dia de um hotel em funcionamento.

A multirreferencialidade permitiu à pesquisadora a compreensão junto a proposta de metodologia ação-reflexão-ação no ambiente de hotel-escola, a fazer a construção pela bricolagem como traçado por Lapassade (1998) que possibilitou essa relação entre os campos de pesquisa no que tange à formação profissional dos interessados em ingressar no ramo hoteleiro com o apoio do docente, que compartilhou de seus conhecimentos usando do modelo pedagógico referente ao saber/fazer e com a proposta de proporcionar aos hóspedes um acolhimento de excelência durante sua estada no hotel. Os depoimentos foram extraídos das aulas gravadas, de modo experimental e espontâneo, conforme descrito pelos atores envolvidos no processo, como segue:

[...] essa experiência de aprender na sala de aula convencional e depois vir para as unidades habitacionais realizar na prática é muito bom. Me sinto seguro para colocar meu currículo no mercado, porque se me pedirem para fazer a arrumação de um quarto vou tirar de letra e lembrando que já aprendi

tudo que envolve a hotelaria, até mesmo preencher um relatório de discrepância para entregar na recepção. (GLEYTON, aluno, 2017).

O depoimento do discente reforça e valoriza a utilização do método multirreferencial e a aprendizagem com o ato de bricolar, afinal a união de várias práticas o tornará um profissional seguro de seus atos durante a prática profissional, como ele mesmo delineou, ao afirmar a possibilidade de realizar a arrumação de um quarto, conforme aprendido no curso de camareira(o) em meios de hospedagem.

3 TURISMO, HOTELARIA E ACOLHIMENTO

Este texto foi construído a partir de pesquisa nos bancos de dados *on-line* de publicações acadêmicas, tais como artigos, teses, periódicos, bancos de dados nacionais e internacionais, *sites* de busca, obras de instituições de referência, o que constitui um vasto material utilizado para aprofundar os estudos acadêmicos, possibilitando também a identificação e a publicização de autores e pesquisas acadêmicas. Para esta investigação, foram utilizados os temas-chave: turismo; hotelaria, acolhimento, hotel-escola e formação profissional.

O levantamento de dados foi realizado pelos sites de busca *Google Scholar*⁴ no ano de 2018 e nos bancos de dados da CAPES(Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), SCIELO (Coleção SciELO Brasil) e BDTD (Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações), em cujos arquivos foram encontradas opções de publicações relacionadas aos temas-chave no período de 2010 a 2018, conforme tabela que segue.

Tabela 01 – Pesquisa por assunto nos *sites* de busca⁵

	Turismo	Hotelaria	Acolhimento	Hotel-escola	Formação Profissional
Google Scholar	2350	2030	576	23	1620
Capes	27	465	1210	3	4378
Scielo	187	7	171	0	209
BDTD	2570	576	2427	7	2236

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

É possível observarmos então que, no *site* de busca BDTD, destacam-se os trabalhos produzidos na Universidade de Brasília (UnB), visto que, no qual, o pelo termo ‘turismo’ se obtém um total de 2570 trabalhos e desse total, 228 são trabalhos produzidos na Universidade de Brasília. Dando sequência à busca pelo termo ‘hotelaria’ se obtém um total de 576 trabalhos obtidos e desse total, apenas 15 são trabalhos produzidos na Universidade de Brasília. Ao pesquisar o termo ‘acolhimento’ se obtém um total de 2427 trabalhos e desses 135 são trabalhos produzidos na Universidade de Brasília. No entanto, ao pesquisar o

⁴ *Google Acadêmico*: é uma ferramenta de pesquisa do Google que permite pesquisar em trabalhos acadêmicos, literatura escolar, jornais de universidades e artigos variados. Lançado em novembro de 2004 passou a oferecer buscas em língua Portuguesa em 10 de janeiro de 2006.

⁵ Para esta pesquisa, foram utilizados os seguintes sites de busca, disponíveis nos referidos endereços: Google Scholar – <https://scholar.google.com.br/scholar>; Capes – <http://www.periodicos.capes.gov.br>; Scielo – <http://www.scielo.br>; BDTD – <http://bdtb.ibict.br>.

termo ‘hotel-escola’, se obtém um total de sete trabalhos, dos quais nenhum foi produzido nesta instituição. Por fim, ao pesquisar o termo ‘formação profissional’ se obtém um total de 2.236 trabalhos e se observa que, destes, 448 foram originados na UnB, localizada na Capital Federal.

Ressaltamos que os temas-chave foram descritos exatamente como foi informado anteriormente, o que ocasionou uma pesquisa bem avançada, sem filtro, direcionado ao ramo da hotelaria. Considerando que este é, justamente, o tema de destaque para o desenvolvimento desse estudo, cumpre também registrar que, em determinados *sites*, a pesquisa foi nula.

3.1 TURISMO

O turismo, desde o seu aparecimento, tem como critério principal o fator econômico. Conforme a Organização Mundial de Turismo – OMT (2001), a oferta turística pode ser entendida como um “[...] conjunto de produtos turísticos e serviços postos à disposição do usuário turístico num determinado destino, para seu desfrute e consumo”. No entanto, sem negar o valor econômico inerente a este tipo de atividade, nos embasamos em estudos acadêmicos que defendem que o turismo deve ser analisado também segundo parâmetros humanos e sociais, os quais envolvem todo o saber turístico.

Beni e Moesch (2015), pesquisadores do fenômeno turístico, dão ênfase a essas conceituações e interpretações ao defenderem que o turismo é uma atividade, antes de tudo, pautada nas relações sociais e culturais, visto que viajar é também ter a possibilidade de vivenciar trocas culturais e aprendizados, de modo recíproco: tanto para o turista quanto para aquele que lida com atividades do turismo. De acordo com Moesch (2000), ao longo do tempo, houve uma constante evolução conceitual, técnica e cultural quanto ao que vem a ser o fenômeno turístico. Para a autora:

O turismo constitui-se num fenômeno sociocultural de valor simbólico aos sujeitos que o praticam [...], perpassado pela comunicação táctil deste fenômeno, reproduz-se, ideologicamente, quando os turistas comungam de sentimentos reproduzidos pela diversão, e quando há a possibilidade de materialização do imaginário, [...] (MOESCH, 2000, p. 134).

Ainda que apresentemos a elucidação de Moesch sobre o feito turístico, procuramos evitar a limitação da conceituação de turismo a meras definições, visto que este fenômeno pode ocorrer em distintos e variados contextos de realidades sociais. Ao conceituar o turismo, um fenômeno de múltiplas referências, estudiosos de variadas correntes teóricas mencionam fatores de satisfação pessoal e social, bem como relações de consumo, meio ambiente, equipamentos, como um elaborado e complexo processo de decisão sobre o que visitar, onde, como e a que preço, e que serve de influência na escolha do destino como fator causal de desenvolvimento intelectual e emocional do indivíduo, conforme analisado por Beni (2004).

Nos pensamentos delineados anteriormente, podemos observar que o processo recebe a interferência de inúmeros fatores de realização de natureza motivacional, cultural, econômica, pessoal, social e científica que ditam a escolha dos destinos, a permanência, os meios de hospedagem e os meios de transporte, bem como o objetivo da viagem em si. Além disso, faz-se necessário estudar diferentes autores e o que discutem sobre esse tema, no âmbito desta vertente de pensamento turístico. Enquanto uma prestação de serviço, entretanto, vale ressaltar, de acordo com Marques que:

[...] o estudo do turismo [...] é uma indústria de bens e serviços. Como qualquer indústria possui suas características próprias de organização e sua finalidade principal é o fornecimento de hospedagem, alimentação, e vários outros serviços coligados à atividade de bem receber (2004, p. 24).

O referido autor destaca o termo indústria, mas é necessário dizer que o turismo é, essencialmente, uma prestação de serviços. Logo, deve ser diferenciado do termo indústria, pois este conota uma industrialização do turismo, sendo que de fato o produto turístico, se faz do somatório dos serviços, equipamentos turísticos e infraestrutura, e por ser intangível, se torna impossível de estocagem. Em contrapartida, a visão do pesquisador demonstra uma nova tendência para as conceituações de turismo voltadas para o seu caráter humano, deixando para o passado sua natureza essencialmente econômica (MARQUES, 2004). Assim, com essas ponderações, observamos que as mais atuais significações de turismo indicam uma mudança positiva que se pode considerar como um fenômeno social.

Para além desses aspectos, se observam também outras formas de interpretação. Conforme ressaltado por Moesch (2000, p. 20):

[...] muito mais que uma indústria de serviços, é fenômeno com base cultural, com herança histórica, meio ambiente diverso, cartografia natural,

relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório que esta dinâmica sócio-cultural [sic] gera parte de um fenômeno recheado de objetividade-subjetividade, que vem a ser consumido por milhões de pessoas.

Sobre o turismo, Ardoino *apud* Avena (2008, p.237) observa que essa é uma atividade mais recente, visto que, há três séculos, existiam as viagens, mas não havia o turismo enquanto atividade turística, tal como o conhecemos hoje. Avena (2006, p.237) salienta que o turismo é a industrialização da viagem, sendo ela programada, ou, em outras palavras, que a atividade turística é um *business*, um negócio, no qual não há, de modo geral, tempo para reflexões. E quando esse tempo existe é condicionado para a gestão da viagem turística, que se compreende como o momento de planejar e organizar viagens, congressos até mesmo com o auxílio de agências de turismo e *sites* turísticos, cuja funcionalidade consiste em comandar trabalhos de venda de passagens, reserva em hotéis e programação de passeios, como os parques temáticos/aquáticos.

Nessa perspectiva, o turismo aparece, então, como uma promissora atividade profissional, conforme analisa Norma Moesch (2008, p. 89):

[...] o turismo acena para a sociedade revestido de notável carisma, destinado a proporcionar uma verdadeira transformação no mercado profissional. [...] e as instituições que se dedicam à formação de recursos humanos terão sua responsabilidade redobrada, comprometidas em dotar o novo homem de conhecimentos humanísticos, técnicos e científicos capazes de dar conta de um cliente cada vez mais exigente, de um mercado a cada dia mais sofisticado.

Em meio aos recursos que compõem o campo de atividade do turismo, um dos que mais se destaca é a hotelaria, provavelmente, inclusive, por ser uma imagem das mais significantes quando se fala em viagens e turismo. A hotelaria, nesse caso, está vinculada à demanda turística e tem também proporcionado um crescimento e um agenciamento em torno dessa atividade nos últimos anos no Brasil. Conforme se observa:

[...] 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 (GOLDENSTEIN; MELLO, 2010, p.8).

No que se refere aos meios de hospedagem, Beni (1998) destaca em seu estudo que a empresa hoteleira, quando comparada a outros tipos de empresa, é menos propensa à automação, pois o tratamento pessoal e o calor humano são partes essenciais da prestação dos serviços hoteleiros. As atividades do setor de hospedagem e alimentação, que compõem um dos segmentos da hospitalidade, são pilares do turismo, pois se há o deslocamento de pessoas, haverá igualmente a necessidade de pernoites e alimentação, além dos serviços das agências de viagens, transportes, bares, restaurantes e similares, dentre outros.

Para Castelli, “[...] o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviço de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira” (2002, p. 129). Dessa forma, analisamos que é um estabelecimento que se dedica ao alojamento de viajantes, sendo estes os clientes que, no universo da hotelaria, são denominados hóspedes.

Conforme relatado por Beni (1998), no que se refere à empresa hoteleira, e com a afirmativa de Castelli (2003, p.123) de que, mediante o pagamento de diárias, a empresa hoteleira oferece alojamento à clientela indiscriminada, notamos que há uma complementação nas discussões levantadas por eles. Ambos têm uma visão de que, mesmo sendo uma empresa hoteleira, se faz necessária a compreensão do conhecimento sobre o acolhimento aos hóspedes, no intuito de que sejam fortalecidos os laços entre empresa e cliente.

Comprendemos, então, que os meios de hospedagem são empresas hoteleiras e exercem suas atividades por meio de valores cobrados aos clientes, em troca dos serviços oferecidos. Tais valores são denominados de diárias, as quais vêm a ser uma unidade hoteleira de destaque, usada pelos hotéis para determinarem o preço e a duração da permanência do hóspede nesses empreendimentos. Destacamos que compreender o perfil das empresas hoteleiras é fundamental para a análise do processo de formação de preços, visto que as ofertas de produtos, o tipo de gestão, entre outras variáveis, influenciam no preço da diária praticada pelos estabelecimentos (SANTOS; VASSALLO; RABAHY, 2009, p. 322). Justamente em virtude do ferramental que envolvem, para essas empresas, faz-se importante ressaltar a necessidade de investimento em capital humano qualificado e capacitado para operacionalizar as suas instalações hoteleiras.

3.2 HOTELARIA

Os meios de hospedagem existem desde a Antiguidade, a exemplo das estâncias hidrominerais, dos mosteiros, das estalagens e das pousadas próximas às estações de trens. Sua origem durante a Idade Média teve como principal objetivo das viagens os interesses religiosos, e assim as hospedagens eram oferecidas em mosteiros, que acolhiam os forasteiros e, com o aumento das viagens, a hotelaria se desenvolveu e se profissionalizou. Foi dessa conjuntura que surgiu o conceito de serviços de hospedagem.

Segundo Popp e colaboradores (2007), o hotel teve sua origem durante o desenvolvimento do comércio entre as cidades que faziam parte das rotas comerciais, na antiguidade, na Ásia, Europa e África, onde se desenvolveram centros urbanos e foi necessário o surgimento de hospedarias para servir aos viajantes que por lá passavam. Entretanto, ao ser feito um retrospecto histórico, é possível dizermos que somente no ano de 1512 surgiu o primeiro hotel comercial do mundo, localizado na cidade do Cairo, no Egito.

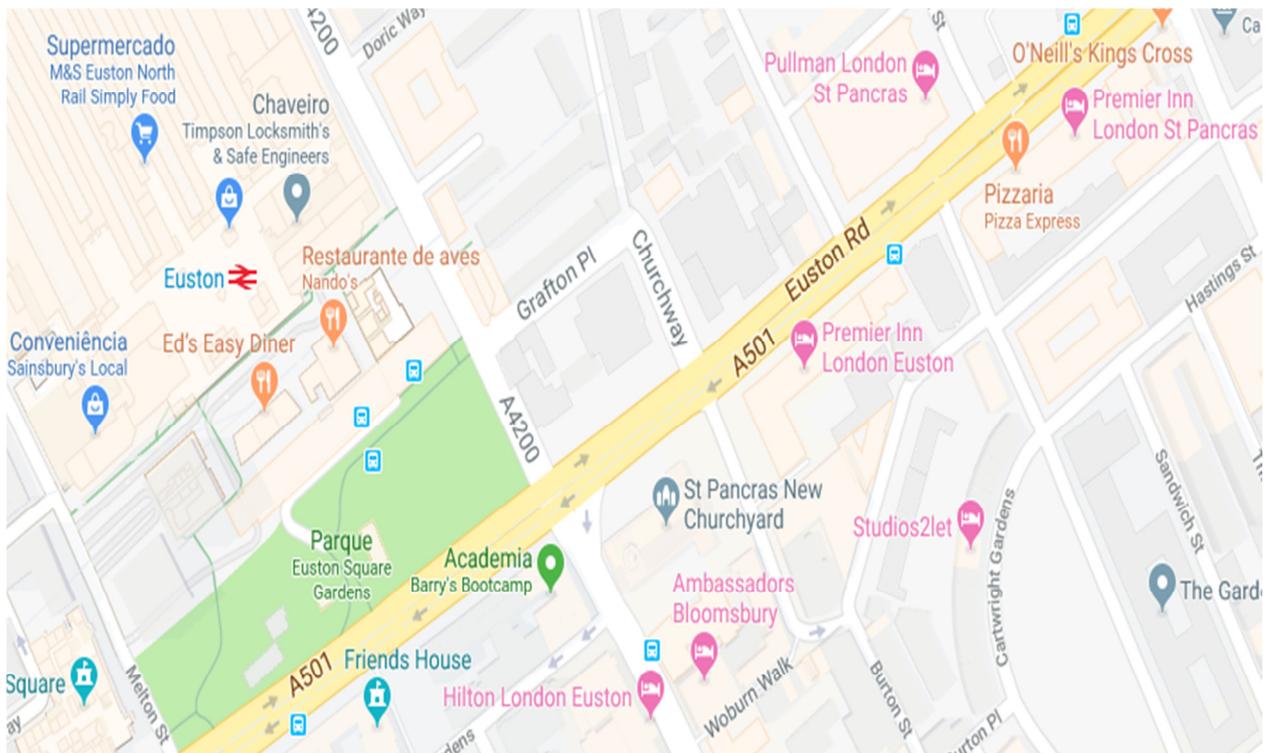
Em 1514, os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente. Em 1650, consolidou-se na Europa um meio de transporte que teve influência na expansão da hotelaria: as carruagens puxadas por cavalos. Denominados diligências, esses veículos garantiram um fluxo constante de hóspedes para as pousadas e hotéis. Para assegurar clientela para seus estabelecimentos, muitos serviços de diligências foram estabelecidos pelos próprios hoteleiros (CAMPOS; GONÇALVES, 1998, p 41).

A hotelaria sempre foi muito ligada aos meios de transporte. A partir de 1838, houve uma grande mudança com o desaparecimento das carruagens puxadas por cavalos e a chegada das ferrovias. Nesse período, a hotelaria sofreu um golpe brutal, pois devido à agilidade desse meio de transporte, que eram as ferrovias, as viagens se tornaram de menor duração. Sendo assim, os hoteleiros que não conseguiram se adaptar aos novos tempos tiveram suas portas fechadas ou reduziram de tamanho, e desde então surgiram novos hotéis próximos às estações ferroviárias a exemplo da *Euston Station Hotel*, em Londres, na Inglaterra (CAMPOS; GONÇALVES, 1998).

Tais construções visam não apenas facilitar a acessibilidade do cliente, visto que fatores, por exemplo, como redução de custos com distâncias mais longas são fatores positivos para o turista, mas também se apresentam como estratégia de marketing e assumem funcionalidades diversas. Nesse caso, podemos exemplificar citando o oferecimento do

serviço de banho e café da manhã, oferecido por alguns estabelecimentos para viajantes que ficarão um dia ou menos na cidade, que não irão se hospedar, mas precisam/querem tomar um banho após chegarem ao seu destino – geralmente, é o caso de pessoas que viajam por toda a noite e têm negócios a resolver na cidade-destino. Nesse contexto, a hospedagem próxima à rodoviária, estação de metrô ou aeroporto, facilita que serviços como esses sejam ofertados e os estabelecimentos têm uma diversidade e flexibilidade maior em suas ofertas.

Figura 02 – Estação de metrô de *Euston* em Londres: nos dias atuais



Fonte: Google Maps (2018).

Observamos, a partir da Figura 02, que a proposta dos hotéis serem localizados nas redondezas das estações persiste, apenas com a adaptação de que, ao invés do *Euston Station Hotel* estar localizado próximo à estação ferroviária, este se adaptou aos tempos modernos e hoje se encontra próximo à estação de metrô da cidade de Londres. Esta indicação ainda acontece até a atualidade, sendo observável em países de todo o mundo, a exemplo do *Hotel Nacional*, localizado em Brasília, Brasil, fica próximo à Estação Central do metrô; *Hotel Shinjuku*, localizado em *Tokyo* próximo a Estação de *Shinjuku*, Japão, e *Wynyard Hotel*, localizado em Sydney, Austrália próximo à homônima Estação de *Wynyard*.

Outro meio de transporte que movimentou o turismo e a hotelaria foi o barco a vapor, e assim as distâncias ficavam a cada vez menores, os deslocamentos já eram realizados mundialmente e não mais apenas regionalmente. Conjuntamente ao progresso dos meios de transporte, a concorrência entre os meios de hospedagem ficou exasperada e as instalações inovavam para atender melhor à clientela. O *Holt's Hotel* em Nova Iorque, por exemplo, implantou o sistema de banho privativo e o *American Hotel* de Nova Iorque inseriu o sistema de iluminação a gás em todo o estabelecimento, sendo considerado um evento de extrema importância pelo conforto oferecido aos hóspedes e pela economia que gerou à época, além de contribuir para uma redução e reorganização do serviço dos trabalhadores (PEREIRA; COUTINHO, 2007).

Segundo Duarte (1996), contudo, a hotelaria, especialmente americana, sofreu também os reveses da depressão da década de 30, que foi considerado um período de baixa na hotelaria norte americana, muitos empreendimentos hoteleiros fecharam as portas ou até mesmo ficaram sob intervenção judicial. A Segunda Guerra Mundial que aconteceu no período de 1939 a 1945 provocou uma recuperação da hotelaria, junto com o avanço dos negócios relacionados à indústria bélica e de suprimentos, somado a um grande crescimento econômico, por consequência da ampliação da renda da população – esse cenário favoreceu a um aumento no número de viajantes.

No fim do século XIX, se procurou dar forma e organização aos hotéis, e o hoteleiro Cezar Ritz, homem de origem simples, que iniciou sua carreira profissional trabalhando em pequenos hotéis, fundou seu próprio hotel, o luxuoso Hotel *Ritz* localizado em Paris, que até os dias de hoje hospeda grandes celebridades de todo o mundo. Campos e Gonçalves (1998) descrevem que o século XX foi de grande desenvolvimento para o setor hoteleiro, nos Estados Unidos da América, visto que as grandes redes hoteleiras se alastraram dali para todo o mundo, com o compromisso de qualidade, o que levou a ser seguido um padrão global em termos de atendimento, serviços e qualidade.

No Brasil, o berço das primeiras hospedarias surgiu no século XVIII, e tinha como foco atender aos viajantes europeus que vinham a negócios, a exemplo do Mosteiro de São Bento, na cidade do Rio de Janeiro, e do Colégio de Jesus, na cidade de Salvador, que foram algumas das acomodações de destaque da época. De acordo com Campos (2005, p. 46), “[...] A partir da segunda metade do século XIX foram registrados os primeiros estabelecimentos construídos especialmente para atender o setor de hospedagem que ofereciam inclusive o banho”.

Assim como no restante do mundo, também no Brasil, após a Segunda Guerra Mundial houve maior ênfase na evolução da hotelaria, com o desenvolvimento industrial. De acordo com Campos e Gonçalves (1999), para a hotelaria, esse episódio da história é de grande estima, pois gerou uma proximidade entre viajantes e donos de hospedarias. A qualidade no atendimento começou a ser considerada de extrema importância, diferentemente da qualidade que empregamos hoje no mercado hoteleiro, em que o atendimento é tratado como um aspecto mercadológico. Mesmo com essa diferença conceitual, pode-se dizer que a qualidade passou a ser estudada de forma mais ampla e assim pôde contribuir para o processo de melhoria desse acolhimento ao turista.

Em 1923, foi inaugurado na cidade do Rio de Janeiro, o ‘Hotel Copacabana Palace’, o qual se tornou ponto lendário da alta sociedade carioca ao longo de décadas, tudo com muita sofisticação. Vale salientar que o hotel continua em pleno funcionamento até os dias de hoje, sendo descrito da seguinte forma por sua administradora:

[...] a maior estrela do Rio de Janeiro sempre em grande estilo. Uma obra-prima em estilo *art déco*, o Belmond Copacabana Palace é uma joia valiosa na praia mais emblemática do mundo. Sempre movimentado, este é o local para se juntar à elite brasileira saboreando uma caipirinha. Além disso, o hotel é o melhor lugar para prestigiar grandes destaques do Rio de Janeiro: o animado Carnaval e a queima de fogos do Ano Novo (BELMOND COPACABANA PALACE, 2018, *on-line*).

Observamos, pelo fragmento citado, que ainda na atualidade a publicidade em torno do Hotel Copacabana remete à ostentação que o acompanha desde a sua inauguração. São enaltecidos o luxo do hotel, a possibilidade de estar com a elite brasileira e eventos tradicionais como o carnaval e o réveillon, contudo, para que sejam curtidos no próprio hotel, seja no já consagrado baile de máscaras do Copacabana Palace ou a queima de fogos na Praia de Copacabana, vista da sacada do hotel. Registramos também que outro fato que denota o valor ainda atual desse empreendimento é que em 2018 o hotel foi vendido para o grupo francês Belmond, dono de uma rede de hotéis de luxo e de marcas como a Louis Vitton, também associada à luxuosidade no mundo da moda.

A imagem a seguir (Figura 03) apresenta justamente a fachada frontal do Copacabana Palace, a qual conserva em seus traços a ideia de imponência, luxo e beleza clássica, conforme é possível observarmos:

Figura 03 – Hotel Belmond Copacabana Palace



Fonte: Belmond Copacabana Palace (2018).

Em termos de hotelaria no Brasil, pelas características anteriormente discutidas e que são atreladas ao Copacabana Palace, esse hotel faz parte do imaginário brasileiro, em se tratando do ramo turístico, atraindo muitos turistas nacionais e internacionais que, inclusive, apenas têm acesso a tirar fotos na frente do hotel, sem a hospedagem propriamente dita, como aconteceu durante a Copa do Mundo, no Rio de Janeiro, e em grandes festejos populares, como o réveillon. Inclusive, o fluxo turístico na Cidade Maravilhosa durante a Copa do Mundo de Futebol movimentou diversos cenários hoteleiros da cidade, mobilizados pelo grande volume de turistas que vieram acompanhar o evento futebolístico.

Conforme análises da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2017), o Rio de Janeiro teve, durante a Copa do Mundo 2014, em sua rede hoteleira, uma ocupação média de 88 a 90%, sendo que a cidade recebeu 880 mil turistas nacionais e estrangeiros durante o evento internacional. Com esse exemplo, destacamos que, através do setor hoteleiro, é possível compreender o nível de satisfação dos clientes nacionais e internacionais que percorrem o país para fazer turismo, como notadamente ocorreu durante os grandes eventos como os Jogos Olímpicos de Verão, a Copa do Mundo de Futebol e os Jogos Paralímpicos.

A partir dessas informações, podemos ressaltar que é por meio da conscientização de que é necessário criar condições mais favoráveis ao desenvolvimento da formação hoteleira, em parceria com os órgãos federais e empresas destinadas ao turismo, com enfoque nos empreendimentos hoteleiros, que o país poderá alcançar a excelência no atendimento ao público nesse setor. Isso porque essas atividades compõem um dos segmentos vitais da hospitalidade e, dentre outros fatores, possibilitam o sucesso do planejamento de uma atividade turística bem desempenhada.

3.3 ACOLHIMENTO: O papel da hotelaria

O termo acolhimento se refere ao ato ou efeito de acolher; recepção; atenção; consideração, conforme descrito no *Dicionário Aurélio Buarque de Holanda Ferreira da Língua Portuguesa* (2010, p. 42). Segundo Avena (2006, p. 138), “[...] o conceito de acolhimento abrange uma variedade de elementos entre os quais o reconhecimento, a hospitalidade e o cuidado”, o que possibilita a análise de que o acolhimento está diretamente ligado ao bem receber. O pesquisador considera que “[...] o acolhimento é o universo maior que contém o conceito de hospitalidade” (AVENA, 2006 p. 138) e contextualiza que o termo acolhimento é pouco estudado no Brasil, ocorrendo, por vezes, uma intenção em assemelhá-lo ao conceito de hospitalidade.

O acolhimento oferece a ideia de que o turista será cuidado com todo apreço e, de acordo com Boff (2005, p. 96), constitui em “[...] ser acolhido sem reservas, poder abrigar-se, comer, beber e descansar”. O entendimento de que o hóspede cria expectativas ao interagir com o universo da hotelaria, destaca a necessidade de bem receber os clientes para que ocorra um possível retorno. Os termos acolhimento e hospitalidade remetem às atividades turísticas, conforme ressaltado por Avena (2006), sobretudo, no que concerne a aspectos em infraestrutura da cidade, construção dos equipamentos turísticos, educação daqueles que estão direta ou indiretamente relacionados com o cliente, assim, o acolhimento será aguardado por eles, e então, abrange o setor trabalhado nesse estudo.

Camargo (2005, p. 77) compreende que o acolhimento poderá ser denominado de planejamento da hospitalidade, pois é um campo de serviços no qual são exercidas as práticas de sociabilidade e, assim, requer planejamento das etapas para bem receber seus turistas. De qualquer modo, observamos que as pessoas que não atuam diretamente no setor de serviços

turísticos também estão envolvidas de forma hospitaleira nesse processo. Como descrito por Camargo (2005, p. 76), “[...] nenhuma cidade pode ser turística se não for prazerosa para seus habitantes”, o que, a nosso ver, está diretamente relacionado à forma como a cidade se organiza quanto ao planejamento turístico, à maneira como acolhe o turista e, primordialmente, ao modo como experiência o seu próprio espaço de vivência.

Dencker e Bueno (2003, p.1) compreendem que a hospitalidade ultrapassa fronteiras, permeando instâncias sociais, coletivas, políticas e econômicas, o que reforça o que foi descrito por Boff (2005) e Camargo (2002, p.85). Ambos ressaltam que o acolhimento é uma interação de seres humanos com seres humanos, pois os sujeitos têm dificuldades de viverem isolados, afinal são seres sociais que necessitam dessa interação.

No Quadro 02, apresentado a seguir, é possível observarmos alguns dos conceitos relacionados à hospitalidade, com destaque para as ações relacionadas a hospedar – um dos focos do nosso estudo:

Quadro 2 – Os tempos/espços da hospitalidade humana.

	RECEPCIONAR	HOSPEDAR	ALIMENTAR	ENTRETER
DOMÉSTICA	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual.	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas.	Receber em casa para refeições e banquetes.	Receber para recepções e festas.
PÚBLICA	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso.	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casa de saúde, presídios...	A gastronomia local.	Espaços públicos de lazer e eventos.
COMERCIAL	Os serviços profissionais de recepção.	Hotéis.	A restauração.	Eventos e espetáculos, espaços privados de lazer.
VIRTUAL	Folhetos, cartazes, folders, internet, telefone, e-mail.	Sites e hospedeiros de sites.	Programas na mídia e sites de gastronomia.	Jogos e entretenimento na mídia.

Fonte: Camargo (2005, p. 84, grifo nosso).

Notamos, então, que o acolhimento e a hospitalidade estão atrelados a todos os espaços e práticas da sociedade, o que também envolve os serviços turísticos. Como

exemplo, se destaca o espaço denominado ‘virtual’ na coluna hospedar. Espaço este que abrange, como por exemplo, o portal do *Airbnb*, cuja funcionalidade se dá em coordenar um espaço *online* de oferta de hospedagem, sendo disponibilizadas opções que atendem a necessidades variadas, as quais incluem, por exemplo, hotéis, pousadas, *hostels* e casas para alugar, geralmente por temporada. Por meio dos seus serviços, o *Airbnb* pretende acolher futuros clientes, ditos hóspedes, com experiências similares ao espaço ‘doméstico’ que procura fornecer pouso e abrigo. Diante das múltiplas experiências atuais de acolhimento e hospedagem, entendemos ser pertinente pensar nesses contextos do ponto de vista de quem atende ao cliente e de quem recebe os serviços:

[...] discutir a hospitalidade nos força a considerar questões referentes à solidariedade, cidadania, qualidade de vida, responsabilidade social, ética e moral, entre outras questões igualmente relevantes e que dizem respeito ao futuro da humanidade enquanto conjunto de seres capazes de desenvolver sentimentos, emoções, relações afetivas que nos distanciam tanto de características meramente racionais quanto animais (DENCKER; BUENO, 2003, p. 145).

A atuação de forma hospitaleira, com cortesia e eficiência, torna a hospitalidade um eficiente diferencial. Se olharmos para o nosso cotidiano, a tendência é que sejamos mais críticos e exigentes, no desenvolvimento da ação do acolhimento, tanto quando buscamos por um atendimento de qualidade, como atuamos como hoteleiros em qualquer um dos espaços estudados. Afinal, acredita-se que “entreter um convidado é fazer-se responsável por sua felicidade enquanto ele está sob o seu teto” (LASHLEY, MORRISON, 2000 apud DIAS, 2002) – disso decorre o esmero com que, seja em espaços informais ou formais, caseiros ou profissionais, devemos buscar atender, no intuito de melhor acolher e propiciar uma experiência de qualidade satisfatória àquele a quem hospedamos.

3.3.1 Os desafios na qualidade dos serviços

As pessoas, para viajar, necessitam de muita vontade, tempo, hotéis, transporte, entre outros aspectos, contudo, esses viajantes, independente da motivação da viagem, querem desfrutar do mínimo de conforto. Assim, é importante observar o papel da hotelaria nesse contexto, visto que as empresas que não conseguem responder às necessidades e desejos dos seus clientes estão sujeitas a um processo doloroso de desintegração (CASTELLI, 2000, p.

12), o qual pode se dar de diversos modos, seja no que se refere à falência do negócio ou à destruição da relação de confiabilidade que se estabelece entre o cliente e o estabelecimento.

Em meio à competitividade do mercado, é necessário que o produto oferecido seja de qualidade, visto que a qualidade compensa. Sem ela, as empresas não conseguem mais sobreviver dentro das exigências do mundo contemporâneo. Muitas empresas já perceberam isso e passaram a investir em qualidade (CASTELLI, 2005, p. 15). Um dos maiores desafios para atingir tal qualidade, entretanto, diz respeito à formação na área de hospitalidade, conforme será abordado mais adiante.

Andrade (2007), referindo-se ao papel da qualidade enquanto força competitiva das empresas hoje comenta que a necessidade de prestar serviços de qualidade e de alcançar os níveis de excelência no segmento de turismo nunca foi tão grande, já que é crescente a competição entre as empresas concorrentes, o que leva à melhoria contínua das atividades ligadas ao turismo. Ainda sob esta perspectiva, Quevedo (2007) comenta que, dentro da nova realidade que as empresas de turismo vivenciam, a ênfase deve ser voltada à gestão dos ativos intangíveis, sendo preciso desenvolver na equipe de trabalho uma postura voltada para o aprendizado, focada na aquisição e uso da informação e do conhecimento.

Em meio a uma gama de empresas, dentre as quais os meios de hospedagem já atuam no mercado há muito tempo, muitas vezes sem preocupar-se ou mesmo sem valorizar a formação ou qualificação de seus colaboradores, surgem empreendimentos que reconhecem que a prestação de serviços de qualidade é diretamente proporcional ao conhecimento que o profissional tem acerca de suas atividades. Voltando o olhar ao segmento de hospedagem, entende-se que a mão de obra operacional, por ser aquela que atende diretamente ao cliente e, portanto, oferece os serviços simultaneamente à sua compra, deve receber uma formação contínua.

Beni (2002, p. 95) afirma que o “sistema de turismo é destacadamente dinâmico e extremamente inovador, gerando continuamente necessidades de novas especializações para atender aos serviços que vão se produzindo”. Lançada a importância da formação profissional dos trabalhadores da área de turismo e hospitalidade e, mais precisamente, dos meios de hospedagem, objetos deste estudo, o item a seguir procura aprofundar a compreensão sobre as demandas da mesma.

3.4 INSTITUIÇÕES PARA FORMAÇÃO EM HOTELARIA

Os cursos de hotelaria no Brasil têm sido observados por pesquisadores nos últimos anos e demonstram preocupação com a qualidade do ensino de algumas instituições, a exemplo do que discutem Oliveira, Borges e Avena (2016, p. 13). Outro fator estudado é a possível saturação na oferta de mão de obra, em razão do número de cursos existentes numa mesma região, e, igualmente, há uma preocupação com a qualidade pedagógica e formativa, visto que há cursos com projeto pedagógico deficiente, corpo docente pouco qualificado e falta de laboratórios para as atividades práticas.

Mota (2012) detalha que, em decorrência dessa situação, acabam indo para o mercado profissionais com baixa qualificação, o que acarreta na diminuição do nível de confiabilidade e credibilidade que as empresas contratantes têm nos hoteleiros e, provavelmente, até na própria instituição formativa. Para o presente estudo, nos interessa analisar, nesse contexto, mais especificamente, as instituições caracterizadas como hotel-escola. Este tipo de estabelecimento pode ser definido como um centro educacional, com modelo pedagógico definido, que desenvolve pessoas e organizações para o segmento de hospitalidade e atua por meio de integração de hotéis com operação comercial que acolhem viajantes à procura de hospedagem.

Os hotéis-escola acolhem os cursos de hotelaria, eventos e gastronomia. Os cursos ministrados em hotéis-escola são muito complexos e atendem às demandas das aulas teóricas e práticas, por terem todos os departamentos e setores que compõe um hotel, incluindo os laboratórios de ensino. Em razão disso, os discentes vivenciam o dia-a-dia de um hotel, interagindo com os clientes e os profissionais que fazem parte da equipe do hotel, aliando à formação teórica a efetiva prática profissional, cujo desenvolvimento pode ser um grande diferencial no mercado de trabalho.

3.4.1 Escolas de hotelaria nos contextos mundial e brasileiro

Conforme discutimos no item 3.4, a análise de Mota (2012) evidencia a preocupação relacionada aos cursos de hotelaria no Brasil, referindo-se a aspectos como qualidade da formação profissional e oferta de mão de obra. Este cenário provoca para que seja realizada uma pesquisa apurada no intuito de conhecer melhor o mercado hoteleiro e justificar o

desenvolvimento desse estudo. Isso porque procuramos analisar a valorização dos ambientes educacionais e o papel do professor formador, que promove situações de saber/fazer para valorizar o discente que tem interesse em compreender a profissão hoteleira e se lançar no mercado de trabalho.

Destacamos, neste sentido, que, dentre as escolas de hotelaria pelo mundo, a Escola de Administração de Hotéis de Cornell, localizada na cidade de Ithaca, em Nova Iorque, nos Estados Unidos, deu início aos seus trabalhos há mais de 90 anos atrás. Segundo essa instituição, ela “[...] oferece uma maneira diferente de fazer negócios, exige uma maneira diferente de aprender sobre isso, como um programa de hospitalidade que prepara os alunos para que prosperem em qualquer negócio ou papel de liderança que busquem” (ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO DE HOTÉIS DE CORNELL, 2018, *on-line*).

Em crescente aprimoramento, a Escola de Administração de Hotéis de *Cornell*, construiu o Centro de Educação Executiva *Statler Hotel & J. Willard Marriott*, com 150 quartos e serviço completo para fortalecer o aprendizado dos alunos, com a vivência no hotel-escola. Este hotel foi reconstruído em 1989 e passou por várias reformas entre 2006 e 2015, sendo que, atualmente, dispõe de 153 quartos contemporâneos, muitos com vistas deslumbrantes do *campus*. Hoje, é reconhecido como o hotel mais ecológico do Estado de Nova Iorque e um dos hotéis de ensino mais destacados do mundo.

Outra instituição que se destacou no ramo de hotelaria foi fundada em Paris em 1895, o *Le Cordon Bleu*. Tornou-se o mais respeitado curso de culinária e hotelaria com qualificações, em todo o mundo, com uma mistura perfeita de formação teórica e prática, com foco em desenvolvimento de carreira. A instituição se espalhou pelo mundo e diversas franquias foram abertas, a exemplo do que ocorre na Austrália, onde, com mais de 25 anos, a instituição acolhe bem os estudantes por causa de sua cultura, clima, geografia e história.

Já a *LesRoches* é um dos institutos de hotelaria que obteve as melhores avaliações em termos mundiais. Fundada em 1953, com cursos de graduação em negócios em administração hoteleira, possui certificação universitária pela *New England Association of Schools and Colleges* (NEASC). A instituição de ensino em hotelaria é localizada na *Vila de Bluche*, nos Alpes Suíços, com *campi* adicionais e instituições na China, Espanha, Jordânia e nos Estados Unidos da América. Esta escola é composta por ambiente completo para os estudantes que desejam uma clássica educação na hotelaria, combinada com a oportunidade de desfrutar da cultura e da culinária requintada que a Suíça tem a oferecer.

No Brasil, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), na cidade de São Paulo, se dedicou às profissões ligadas ao ramo da hotelaria. Em meados de 1951, se deu a criação do curso para formação de garçons e, assim, o público tem à disposição muitas outras opções de capacitação para o setor e programas educacionais ministrados pela instituição nos níveis básico, técnico, de graduação e pós-graduação, estudos que fornecem profissionalização adequada às exigências do mercado.

Os cursos de graduação em turismo e hotelaria tiveram origem na década de 1970, especificamente na cidade de São Paulo, sendo criada em 1971 a Faculdade de Turismo do Morumbi, atualmente conhecida como Universidade Anhembi-Morumbi, sendo a pioneira no ensino do turismo. Já os cursos de hotelaria surgiram em meados de 1978 (ANSARAH, 2004). Os avanços na área culminaram com a criação do curso de hotelaria oferecido pela Universidade de Caxias do Sul (UCS), localizada no Rio Grande Sul, a qual, desde julho de 1978, enfatiza formações na área de hospitalidade com a especialidade para atuar como planejador e gestor de destinos turísticos, empreendimentos hoteleiros e áreas correlatas.

De acordo com a UCS (2018) instituição atende às necessidades do mercado com a formação de profissionais desde o nível técnico até mestres e é reconhecida nacionalmente e internacionalmente com destaque para as possibilidades de intercâmbios internacionais. O então pioneiro Geraldo Castelli, que esteve como diretor da UCS por cerca de dez anos, criou o Centro de Estudos Turísticos e Hoteleiros em 1987, localizado na cidade de Canela, no estado do Rio Grande do Sul. Surgiu, então, a oportunidade de qualificação de recursos humanos na área, com a oferta do curso de administração hoteleira. Em 2000, o já empresário Castelli criou a Castelli Escola Superior de HOTELARIA (Castelli ESH), com a oferta de cursos de pós-graduação e graduação no ramo hoteleiro.

A seguir, apresentamos uma imagem da Castelli ESH, localizada em Canela, Rio Grande do Sul, a qual visa ofertar também uma metodologia que aproxima teoria e prática. Na imagem, vemos a fachada principal da Escola de Hotelaria, com traços coloniais e modernos, remetendo a um ideal de arquitetura comum à região Sul do Brasil, conforme mostra a Figura 03, apresentada a seguir:

Figura 04 – Vista da ESH.



Fonte: Disponível em Castelli (2018).

Cumpramos registrar que Geraldo Castelli, a partir do desenvolvimento de seus empreendimentos e de sua carreira enquanto gestor e proprietário de escolas de hotelaria, também se tornou um dos maiores estudiosos brasileiros sobre essa temática. Por acreditar na necessidade de formação do profissional da hotelaria, ele também crê nas qualidades humanas e defende que esse profissional hoteleiro que trata diretamente com os hóspedes, sempre será importante. Para uma excelência na prestação de seus serviços e satisfação das necessidades dos clientes, esse profissional deverá trabalhar com consciência de um engajamento pessoal, iniciativa e criatividade (CASTELLI, 2001, p. 37).

Ansarah (2002, p.100) analisa informa que, no ano de 1989, o SENAC em São Paulo introduziu o curso de Tecnologia em Hotelaria e em 1993 lançou o curso de pós-graduação em Administração Hoteleira. No ano seguinte, teve início o de Cozinheiro Chefe Internacional, desenvolvido em parceria com o *The Culinary Institute of America*, dos Estados Unidos, e nesta mesma época foram disseminados cursos de pós-graduação também em

turismo e hotelaria, tais como Administração e Organização de Eventos e Gestão de Negócios em Alimentação de Coletividades.

Em 1999, o SENAC iniciou o Bacharelado em Hotelaria e, desde então, a programação se intensificou ainda mais e os cursos acompanham as necessidades e demandas novo milênio. Em termos de cursos oferecidos no Brasil, mais especificamente na cidade de Brasília – cenário que é objeto de nosso estudo, segundo pesquisa realizada por Oliveira, Borges e Avena (2016, p. 8), há os cursos de formação continuada, técnicos, superiores e a pós-graduação, voltados para as áreas de Turismo, Hotelaria e Eventos, os quais serão mais detalhados no decorrer desse estudo.

3.4.2 Hotéis-escola no Mundo e no Brasil

A compreensão da definição de hotel-escola auxilia no entendimento e descoberta pela educação profissional, que é a busca em integrar escola e trabalho. Powers e Barrows (2004) ressaltam o valor das técnicas de produção e domínio operacional, salientando a compreensão do processo produtivo, gerenciamento dos problemas de administração e os valores necessários para a tomada de decisões. A partir do hotel-escola, o aluno passa por todos os departamentos destinados ao funcionamento de um meio de hospedagem e tem o contato com o cliente em tempo real, o que é um grande diferencial para essa prática de ensino.

Um exemplo prático de hotel-escola é a Escola de Administração de Hotéis de *Cornell*, localizado nos Estados Unidos da América, com a proposta de alcançar um padrão de excelência em educação de hospitalidade que inclui um laboratório de gerenciamento de 50 quartos. Sendo assim, em meados de 1948, nascia o hotel-escola da instituição, no qual foram sendo aprimorados espaços para garantir experiências excepcionais aos estudantes e renovando o compromisso com o setor hoteleiro. Com uma proposta pedagógica e formativa diferente da escola americana, a partir de uma hospedagem diferenciada e visando o crescimento do setor turístico no Camboja, situado na Ásia, o grupo *Don Bosco* criou o *Don Bosco Guesthouse*⁶, que há doze anos, atua no setor educacional e turístico.

⁶*Don Bosco Guesthouse* disponível pelo <http://www.donboscoquesthouse.com/>

Figura 05 – Alunos do hotel-escola *Don Bosco Guesthouse*.



Fonte: *Don Bosco Guesthouse*(2018).

Focado em atender jovens de família de baixa renda e órfãos, o hotel-escola *Don Bosco Guesthouse* oferece um aprendizado profissional em diferentes setores, para que os estudantes consigam desenvolver habilidades e acesso a uma carreira profissional, a partir de um ambiente de ensino teórico e prático. De acordo com a instituição:

Don Bosco Guesthouse não é apenas uma escola, mas também um verdadeiro hotel onde os alunos aprendem através do treinamento, uma profissão, e sob a supervisão de professores qualificados e experientes no Camboja e voluntários de todo o mundo, especializados em hospitalidade, inglês, turismo e informática. Assim a escola, apoia a juventude cambojana desfavorecida, fornecendo-lhes uma educação completa na indústria da hospitalidade (DON BOSCO GUESTHOUSE, 2018, *on-line*).

Por sua vez, no Brasil, a oferta de cursos de hotelaria no SENAC se intensificou a partir de 1969, quando o Governo do Estado de São Paulo cedeu, por 30 anos, em comodato, o Grande Hotel São Pedro para esta instituição, em São Paulo, e assim, o transformou no primeiro hotel-escola da América Latina. Durante os anos 70, a instituição estabeleceu convênios com duas tradicionais escolas internacionais: o *Lycée Technique Hôtelier Jean*

Drouant, da França, para a realização de cursos de produção culinária e serviços de restaurantes, e a *École Hôtelière de Lausanne*, da Suíça, para intercâmbio na área de hotelaria.

As parcerias prosseguiram na década seguinte, quando foram estabelecidos acordos de cooperação técnica com a Escola de Administração de Hotéis de *Cornell*, dos Estados Unidos. Em 1986, o governo estadual doou em regime permanente o patrimônio do Grande Hotel São Pedro e do Grande Hotel Campos do Jordão para o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial ambos localizados no estado de São Paulo.

A partir dos exemplos aqui apresentados, é possível notarmos que o hotel-escola torna-se um ambiente propício ao ensino-aprendizagem para os futuros discentes se inscreverem nos cursos destinados à área de hotelaria e turismo, com as aulas desenvolvidas no ambiente de laboratório de ensino. Isso influencia na capacitação e aperfeiçoamento para melhor atender às necessidades de um público cada vez mais exigente e informado, como é o turista que viaja pelo Brasil e pelo mundo.

Somado a esse entendimento, o local deve ser um ambiente acolhedor em todos os aspectos, para atingir esse objetivo, até mesmo os docentes devem ser facilitadores em um processo construído por todos os membros da instituição. Ademais, o termo hotel-escola sugere uma proposta que possibilita uma boa comunicação entre a equipe pedagógica, os docentes, os discentes e todos os indivíduos que possam compor esse ambiente educacional e, que a mesma consiga atingir seu principal objetivo, que é de maneira específica, a melhoria da aprendizagem dos estudantes.

Isto poderia aumentar o empenho e o desenvolvimento das categorias que compõem o conceito do acolhimento, junto aos interessados pela área, como estudantes e empreendedores hoteleiros que buscam alcançar formação e conhecimento relevante da área para atuar com excelência. Assim, se propõe a busca para identificar, descrever e compreender a possibilidade da utilização do hotel-escola como um espaço de aprendizagem no qual possa se desenvolver um processo amplo de conhecimento, de competências e habilidades. Conseqüentemente, com a melhoria dos serviços ofertados nos meios de hospedagem, se reafirma que a educação é uma proposta de enriquecimento para que o aluno abra suas possibilidades e possa se direcionar ao mercado de trabalho com destreza e profissionalismo.

Possibilitar momentos de reflexão e de formação para os indivíduos envolvidos nesse processo de ensino-aprendizagem é um dos aspectos primordiais dos hotéis-escola. É importante também para que os discentes possam, a partir destes momentos de formação, compreender a importância do conceito do acolhimento desenvolvido em um hotel-escola,

como um elemento que pode enriquecer o aprendizado e favorecer a formação, bem como a prática em questão e se tornar transformador ao final do processo.

3.5 UMA ANÁLISE DA REALIDADE DE BRASÍLIA

Considerando o cenário delineado, este estudo busca centrar-se na Capital Federal, Brasília, que é conhecida por sua arquitetura e seu traçado urbanístico, com cinquenta e oito anos de existência, e que conseguiu obter o reconhecimento da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) como patrimônio cultural da humanidade. Com isso, Brasília também vem despertando o interesse de turistas de diversos lugares do mundo.

Seguindo essa inter-relação de circunstâncias, a cidade ganha características de acolhimento, com o crescimento da movimentação turística da região, como exemplo dos grandes eventos internacionais e nacionais, fazendo com que os empreendimentos hoteleiros sintam a necessidade da busca por profissionais qualificados para atuar no atendimento direto e indireto a esses turistas UNESCO (2017). Brasília é também a sede do Governo Federal e fica localizada no Centro-Oeste do país.

Ademais, conforme dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2018, a população estimada é de 2.974.703 habitantes, e a capital brasileira alcançou o título de maior cidade do mundo construída no século XX. A cidade abriga a sede dos três poderes da República (executivo, legislativo e judiciário) e 127 embaixadas estrangeiras, sendo que o projeto da cidade foi desenvolvido por meio de enormes avenidas e a divisão em setores para atividades pré-determinadas como o setor hoteleiro, setor bancário e setor de embaixadas conforme informações da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH) (2009).

Considerando a perspectiva nacional, existe uma forte relação entre o turismo e o ambiente econômico, conforme análise do estudo realizado pelo Anuário DF (2014). Para este grupo de estudiosos, quando a economia cresce, aumenta-se a receita disponível, e parte dela é gasta com atividades relacionadas ao turismo. O setor hoteleiro localizado no Plano Piloto em Brasília apresenta-se como uma das formas mais efetivas do turismo e promovendo o crescimento e o desenvolvimento econômico da região.

Por ser uma cidade planejada, Brasília concentra muitos dos seus meios de hospedagem nos setores hoteleiros sul e norte conforme a imagem que segue a qual mostra uma vista aérea do eixo monumental com destaque ao setor hoteleiro norte (à esquerda) e o setor hoteleiro sul (à direita):

Figura 06 – Panorama do Eixo Monumental no Plano Piloto



Fonte: Disponível em <https://pt.wikipedia.org> (2019).

Com mercado em desenvolvimento, o Distrito Federal registrou, no mês de outubro de 2018, a partir do cruzamento de informações de diversos cadastros de entidades ligadas ao setor, tais como Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), Brasília *Convention & Visitors Bureau* e o Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur), a identificação e localização de 279 opções de meios de hospedagem para a estada dos turistas que procuram a região para turismo e lazer. Os meios de hospedagem são identificados como: hotéis, motéis, pousadas, *resorts*, *hostels*, dentre outros.

Damos ênfase ao recorte realizado nesta investigação, os meios de hospedagem localizados no Plano Piloto, setor central da Capital Federal, que se encontram em funcionamento: 28 hotéis no setor hoteleiro norte e 22 hotéis no setor hoteleiro sul. Reforçando esses dados, foi realizada uma pesquisa junto aos sites de reservas como: *Booking* e *Trivago*, que são serviços on-line de grande destaque internacional para reserva nos meios de hospedagem de interesse do viajante.

Quadro 03 – Meios de hospedagem: setor central de Brasília.

Setor Hoteleiro Norte	Setor Hoteleiro Sul
Airam Brasília Hotel	Alvorada Hotel
Allia Gran Hotel Brasília Suítes	América Bittar Hotel
Alvorada Hotel	Bonaparte Bluepoint Suítes*
Athos Bulcão Hplus Executive*	Brasil 21 Convention Suítes *
Aracoara Hotel	Brasil 21 Suítes*
B Hotel Brasília	Bristol Hotel
Bittar Inn	Carlton Hotel
Bonaparte Bluepoint Suítes	Econotel
Comfort Suites Brasília	Esplanada Brasília Hotel
Cullinan Hplus Premium*	Grand Bittar Hotel
Diplomat Hotel Brasília	Hotel das Américas
El Pilar Hotel	Hotel das Nações
Fusion Hplus Express+*	Hotel Nacional de Brasília ←
Garvey Park Hotel*	Meliá Brasil 21
Gran Mercure Brasília Eixo	Naoun Hotel
Hotel Casablanca	Phenícia Bittar Hotel
Hotel Mercure Brasília Líder*	Planalto Bittar Hotel & Eventos
Hotel Vision Hplus*	Riviera Hotel
Kubitschek Plaza Hotel	San Marco Hotel Brasília Executivo
Manhattan Plaza	St. Paul Park Hotel
Monumental Bittar Hotel	St. Peter Brasília Hotel*
Metropolitan Hotel Brasília*	Windsor Plaza Brasília
Nobile Suites Monumental*	
Plaza Bittar Hotel	
Saint Moritz Hplus Express*	
Vision Hplus Express	
Windsor Brasília Hotel	

Fonte: Autoria própria.

*Hotéis relacionados ao sistema *Long Stay*, que será discutido no tópico 3.5.1.

Dentre os meios de hospedagem listados no Quadro 03, destacamos o ‘Hotel Nacional de Brasília’, que é um marco na Capital do país e no próprio imaginário brasileiro, visto que foi um dos primeiros hotéis construídos na Capital Federal, um símbolo de um engenho cultural que avançava à época. Conforme anunciava o periódico ‘O Diário Carioca’ (Figura 06), se deu início à construção deste hotel em 1960, como um grande empreendimento para o turismo na cidade.

Figura 07 – O Diário Carioca anunciava em 1960, a construção do Hotel Nacional de Brasília.



Fonte: Diário Carioca (1960) *apud* Novacap/Arquivo Público do DF/Reprodução (2018).

Considerado ícone na hotelaria da Capital Federal, o Hotel Nacional de Brasília foi inaugurado em 21 de abril de 1961, exatamente um ano após o nascimento da cidade. Meio de hospedagem este composto por dez andares e 347 apartamentos, que guardam segredos e memórias, que ajudaram a construir a história da capital. Localizado próximo ao Eixo Monumental, uma das avenidas mais importantes da capital e com *status* de principal ponto de encontro da elite política e social da capital, o empreendimento recebe muitos políticos, diplomatas e celebridades, sendo famoso também por esse contexto.

Ao final do ano de 2018, o hotel foi arrematado por 93 milhões de reais em um leilão judicial para a quitação de dívidas da empresa falida Petroforte, que já foi uma das principais distribuidoras de combustível do país. Vale ressaltar que foi vendido com todos

os seus bens, de abajures de 40 reais até quadros do artista italiano Domenico Serio Calabrone, avaliados em 13 mil reais, conforme informações disponíveis pelo site do Supremo Tribunal Federal (2018).

Figura 08 – Hotel Nacional de Brasília, nos dias de hoje.



Fonte: Wikimapia/Reprodução (2018).

Aos visitantes que procuram a cidade de Brasília, para se hospedar, se torna interessante, com uma visão universal através de guias turísticos, observar, de forma coesa, algumas facilidades como o fato da Capital Federal ter diversos meios de hospedagem localizados próximo aos pontos turísticos, muitos desses planejados por Oscar Niemeyer. Brasília, que é composta por muitos atrativos turísticos, opções de lazer e com o seu valor histórico, se vislumbra por alguns desses locais localizados próximos ao Eixo Monumental, e assim se torna possível realizar essa análise através do guia turístico da cidade, conforme observamos na Figura 08, a seguir:

Figura 09 – Guia turístico de Brasília.



Fonte: Disponível em: <https://ilovetrip.com.br> (2019).

Em análise ao guia turístico de Brasília, acima, utilizando como ponto de referência o centro da Capital que se encontra marcado por um 'X' na cor amarela, observamos que os pontos turísticos sinalizados pela seta de 'número 1', estão localizados a menos de 1 quilômetro de distância do ponto de referência. Seguindo a análise, a seta de 'número 2' destaca os pontos turísticos localizados a uma distância máxima de quatro quilômetros do ponto de referência. Esta análise mostra que os hotéis localizados no centro da Capital, nos setores hoteleiros norte e sul, conforme descrito anteriormente, foram construídos estrategicamente, para dar conforto aos visitantes que procuram por Brasília para se hospedar e realizar um passeio turístico.

Sendo, Brasília uma cidade típica em vários aspectos, é repleta de atrações arquitetônicas e urbanísticas, a maior parte delas, projetos de Oscar Niemeyer e de Lúcio Costa. Tendo como principais pontos turísticos os prédios do governo e marcos arquitetônico

arrojados, com seus desenhos, curvas e linhas diferenciadas, a cidade também oferece opções ligadas à natureza, áreas verdes e parques. A título de enriquecer esse estudo seguem em destaque os pontos turísticos mais visitados em Brasília, conforme pesquisa realizada pelo site *TripAdvisor*, o maior site de viagens do mundo:

Gráfico 01 – Pontos Turísticos de Brasília.



Fonte: Autoria própria.

a) Catedral Metropolitana de Brasília

Projetada por Oscar Niemeyer, foi o primeiro monumento criado em Brasília, e um dos edifícios mais emblemáticos da Capital Federal. Na praça de acesso ao templo esculturas em bronze com 3 metros de altura, representando os evangelistas; as esculturas são de Alfredo Ceschiatti, com a colaboração de Dante Croce e agraciam os visitantes, e em seu interior os visitantes tendem a se encantar pela quantidade de luz que entram através de belos vitrais de autoria da artista plástica Marianne Perettie; avistam no teto três anjos, suspensos por cabos de aço, o que torna a atração imperdível.

b) Estádio Nacional de Brasília

Também conhecido como "Mané Garrincha", é um estádio de futebol e arena multiuso, que sediou a abertura e jogos da Copa das Confederações e a Copa do Mundo de 2014 e vem recebendo grandes eventos nacionais e internacionais, como show do cantor Roberto Carlos e tenor e cantor Andrea Bocelli.

c) Congresso Nacional

Como Capital Federal, a cidade apresenta um potencial turístico pelo seu lado cívico, seja pelos belos monumentos projetados por Oscar Niemeyer ou ainda pelo projeto urbanístico de Lúcio Costa. O Congresso Nacional que é sede do poder Legislativo Federal, formado pela Câmara dos Deputados e Senado Federal, talvez seja a edificação mais exibida tanto em diferentes meios de comunicação como em redes sociais.

d) Torre de TV e Fonte Luminosa

Atração localizada em um lugar privilegiado no meio do Eixo Monumental, responsável pelas antenas de transmissões televisivas com seus 224 metros de altura e inaugurada por volta de 1967. Conta com um mirante de 75 metros de altura, onde é possível ter uma visão panorâmica de toda a cidade e paisagens maravilhosas do Plano Piloto com seu verde profuso, principalmente nos períodos entre outubro e maio, assim como suas quadras organizadas, a Esplanada dos Ministérios e o imponente Estádio Nacional.

A Fonte Luminosa em frente à Torre de TV é mais uma bela atração do complexo cultural do Eixo Monumental. Em um show de luzes sincronizadas, a própria história de Brasília é contada na Fonte Luminosa por meio de dois bicos ejetores de água.

e) Conjunto Cultural da República

O Conjunto Cultural da República se constitui, no momento, da Biblioteca Nacional e o Museu Nacional Honestino Guimarães, também chamado de 'Museu da República' o projeto contém uma estrutura funcional em um anexo subterrâneo ligado por túnel, o sistema de climatização, a iluminação especial e as condições de segurança coloca apto a receber exposições de nível internacional, somado as construções há uma praça que é formada por três

espelhos d'água. Esta edificação completa o projeto arquitetônico do Eixo Monumental com a proposta de transformá-lo em um grande polo turístico de cultura e lazer.

A partir do potencial turístico e cultural da cidade de Brasília, se torna pertinente refletir sobre o desenvolvimento da hotelaria devido a este potencial. No entanto, conforme discutido anteriormente, há a existência de um volume considerável de meios de hospedagem que necessitam de profissionais qualificados.

Dentro dessa proposta, apresentaremos um tipo de estadia que vem alcançando seu destaque na cidade, e que até o de 2018, poderia ser encontrado em uma média de 12 meios de hospedagem, localizado nos setores hoteleiro norte e sul, conforme destacado em amarelo na Tabela 2.

3.5.1 Modalidade ‘*Long Stay*’

Esse segmento tem muito a crescer no Brasil, visto que está voltado aos hóspedes com necessidade de maior permanência no destino selecionado para sua viagem. A partir de cinco dias no meio de hospedagem, já pode ser incluído nessa modalidade. O sistema *long stay* já é trabalhado pelo mercado internacional e pela hotelaria como um nicho particular, sendo que este oferece infraestrutura da hotelaria tradicional com serviços adicionais ou opcionais para melhor atender às necessidades dos clientes, e vem com a ideia de que o hóspede se sinta o mais em casa possível durante suas viagens. Destacamos que o perfil desses hóspedes pode variar de executivos, e até mesmo familiar ou grupos de amigos, mas desfrutando de serviços de uma grande rede hoteleira.

Algumas das vantagens a se destacar nessa modalidade são sobre a concorrência junto a imóveis alugados que exigem contratos, fiador ou depósitos para garantia e o sistema *long stay* ainda oferece serviços diferenciados como cozinhas equipadas incluindo utensílios (talheres, panelas, pratos, entre outros), produtos de higiene pessoal como *amenities*⁷, lavanderia compartilhada, produtos para os *pets*⁸, entre outros, de acordo com os contratos estabelecidos entre as partes interessadas. Destacamos que o portal *online* de aluguel imobiliário temporário chamado de *Airbnb* surgiu no ano de 2008 quando “três amigos sem

⁷*Amenities*: também conhecido como amenidades, são os cosméticos disponibilizados para os hóspedes nos hotéis. São itens obrigatórios, como sabonetes e xampus, oferecidos por todos os tipos de hospedagem.

⁸*Pets*: este termo vem do inglês e significa animal de estimação.

dinheiro para pagar o aluguel decidiram ‘realugar’ espaços dentro do próprio apartamento” (AIRBNB, 2018, *online*).

O provedor do site tem sede em Dublin na Irlanda e no Brasil é uma empresa de marketing digital com sede na Capital do Estado de São Paulo. Algumas das especificações encontradas neste portal são de que o cliente poderá selecionar a casa de alguém para dormir, um apartamento de um quarto ou até mesmo uma casa inteira para alugar temporariamente. Um dos pontos a se observar é o formato do processo de realização de reserva relacionado ao *Airbnb*, pois o que restringe o aspecto hoteleiro relacionado a esse tipo de hospedagem é o fato de que todo o processo é realizado via digital e caberá ao cliente, realizar e acreditar se as fotos condizem com a realidade, se a localização é boa, se o lugar é limpo, se o anfitrião cumpriu com tudo o que foi combinado, entre outros. Essa, definitivamente, é a parte mais importante desse processo.

Além da vantagem sobre a concorrência como *flats* e aluguel que exigem contratos, fiador ou depósitos para garantia, o hotel *long stay* oferece serviços diferenciados como a lavanderia ou máquina e secadora no próprio quarto, cozinha completa (inclusive utensílios), produtos de higiene pessoal diferente dos *amenities*, serviços extras como compras e até ajuda para encontrar lojas e produtos para os *pets* – que são bem vindos nesta modalidade. Nem mesmo o *Airbnb* oferece o mesmo aconchego caseiro aliado a benefícios e serviços como um *long stay*. Também no caso da hotelaria que atua na modalidade *long stay* se possibilita com que empresas contratem esse serviço por mais de anos e que assim seus funcionários se hospedem com frequência no mesmo lugar o que ocasiona fidelidade do cliente e acolhimento para que o mesmo se sinta mais à vontade.

No cenário hoteleiro em Brasília, que vem passando por mudanças, é possível vislumbrar o movimento crescente dos sistemas de *long stay*. Por ser a categoria na qual um meio de hospedagem oferece hospedagem diferenciada com apartamentos mobiliados, com facilidades de hotel e a comodidade de se sentir em casa, conforme descrito pela Hplus Hotelaria em entrevista ao site PANROTAS (2017). A rede Hplus Hotelaria que está prestes a completar 17 anos no ramo hoteleiro do Distrito Federal, foi pioneira na modalidade de *long stay* para estadas acima de 30 dias na cidade e em 2011 a rede entrou no ramo do mercado de hotéis de diárias. Atualmente, a rede conta com 14 empreendimentos em todo Distrito Federal, sendo nove *apart-hotéis* da modalidade *long stay* e cinco hotéis de diárias, alguns com foco no mercado executivo. Salientamos que, em 2014, a rede Hplus Hotelaria inaugurou dois dos hotéis com foco aos turistas internacionais na época do

Mundial da Copa do Mundo, são eles o Cullinan Hplus Premium e o Athos Bulcão Hplus Executive.

Segundo o ex-ministro do turismo, Marx Beltrão, em entrevista no ano de 2018, o crescimento de visitantes internacionais no país é resultado de vários investimentos que consolidaram o Brasil entre grandes potências mundiais de turismo. De acordo com ele:

Hoje, somos os primeiros da América do Sul no Ranking de Competitividade de Viagens e Turismo do Fórum Econômico Mundial. Esses avanços têm se consolidado porque trabalhamos em todas as frentes – da infraestrutura à mão de obra do setor, da promoção à estruturação de destinos – e em momentos estratégicos, como a Jornada Mundial da Juventude, a Copa do Mundo e a Olimpíada, nosso trabalho foi reconhecido e a receptividade dos brasileiros foi elogiada pelo mundo todo (BELTRÃO, 2018, *online*).

Através de dados da Pesquisa de Serviços de Hospedagem (PSH) de 2016, feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em parceria com o Ministério do Turismo, entre 2011 a 2016, o Distrito Federal teve um crescimento, devido ao aumento do turismo no Brasil. Segundo informações do Ministério do Turismo, nesse período, o número de pessoas que escolheram o Brasil como destino cresceu, passando de 5,4 milhões para 6,6 milhões e cerca de 50% são da América do Sul (BRASIL, 2016). Essa explanação advinda do ministro do turismo estimula a compreensão da necessidade de investimento em mão de obra, para atuar em meios de hospedagem na Capital Federal, sendo importante o apoio através da formação profissional dentro dos processos de ensino e aprendizagem destes profissionais que venham a ingressar nesse mercado hoteleiro.

3.5.2 A formação profissional em hotelaria na cidade de Brasília

O mercado hoteleiro de Brasília, que consiste em mais de 50 empreendimentos, contabilizando os setores hoteleiros norte e sul, destinados aos meios de hospedagem, no centro da Capital, conforme investigado pelo recorte realizado junto aos *sites* de reservas *Booking* e *Trivago*, necessita de profissionais para atuação em seus estabelecimentos. Entretanto, nesse contexto, a procura se torna árdua pelo fato de que Brasília não dispõe de uma quantidade significativa de cursos destinados a esse mercado. Nesse sentido, o atual estudo procura evidenciar a importância da formação profissional em Hotelaria,

demonstrando as vantagens de se ter profissionais qualificados exercendo suas funções com sentimento hospitaleiro nos meios de hospedagem.

Oliveira, Borges e Avena (2016), em pesquisa realizada com o tema 'Educação em Turismo, Hospitalidade e Eventos: Estudo exploratório na cidade de Brasília', procuraram identificar os cursos de formação continuada, técnicos, superiores e a pós-graduação, voltados para as áreas de Turismo, Hotelaria e Eventos. Na pesquisa deles, ficou evidente que “[...] os egressos vão para o mercado com embasamento técnico de suas funções a partir de todos os conceitos vistos nos cursos, e [...] a empregabilidade é garantida no mercado de Brasília” (OLIVEIRA; BORGES; AVENA, 2016, p.11).

Castelli (2001, p. 8) considera que a falta de qualificação das pessoas que trabalham na hotelaria é uma dura realidade, sentida não só pelos gestores hoteleiros, mas igualmente pelos hóspedes, através da falta de qualidade dos serviços. Fortalecendo este pensamento, Trigo (2000) afirma que a elevação da qualidade dos serviços turísticos, dos padrões de segurança, da lucratividade e da eficiência depende em boa parte de formação profissional.

Corroborando com esse pensamento, um estudo realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada por Coelho e Sakowski (2014), uma Fundação Pública Federal, com foco nacional, evidencia que o grau de escolaridade nas ocupações destinadas ao turismo, com destaque às agências de viagens e aos meios de hospedagem, informa que têm mais de 26% dos empregados com nível superior. No entanto, 50% dos empregados com nível escolar fundamental e, entre estes, parcela significativa com escolaridade apenas até o 5º ano. Nas demais ocupações, a maior parcela dos empregados tem 2º grau (ensino médio) ou nível superior incompleto (COELHO, SAKOWSKI, 2014).

Vale destacar nesse estudo, que a remuneração por nível de escolaridade confirma que, a maior diferença salarial ocorre na faixa de escolaridade que corresponde ao ensino médio e superior incompleto para a de superior completo. De forma geral, observa-se que quanto maior a escolaridade, maior o salário. Além disso, ressalta-se com o estudo traçado sobre o perfil da mão de obra do setor hoteleiro do Distrito Federal, que a “quantidade de mão-de-obra necessária à operação de um hotel é proporcional ao porte do empreendimento e à quantidade e diversidade dos serviços oferecidos aos hóspedes” (SANTOS, 2005, p. 57).

De acordo com os dados pesquisados por Oliveira, Borges e Avena (2016), é possível termos uma amostra dos cursos relacionados ao Turismo em Brasília, conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro 04 – Cursos de Turismo, Hospitalidade e Eventos em Brasília.

Número de Instituições	Nível	Curso
03	Graduação (Bacharelado)	Turismo
01	Graduação (Tecnólogo)	Gestão de Turismo
01	Graduação (Tecnólogo)	Turismo
01	Graduação (Tecnólogo)	Eventos
01	Graduação (Tecnólogo)	Gestão de Eventos
01	Especialização (Lato sensu)	Gestão de Hotéis, Turismo e Hospitalidade
01	Especialização (Lato sensu)	Gestão de Eventos
01	Especialização (Lato sensu)	Consultoria Turística
01	Mestrado (Stricto sensu)	Turismo
01	Cursos Livres	Organizador de Eventos
01	Cursos Livres	Recepcionista de Meios de Hospedagem
01	Curso Técnico	Eventos
01	Curso Técnico	Hospedagem
01	Aperfeiçoamento	Gestão de Eventos

Fonte: Adaptado de Oliveira, Borges e Avena (2016).

Conforme notamos no Quadro 04, cursos da área do turismo que envolvem a hotelaria têm um número reduzido. Em consonância aos autores do referido estudo, destacamos que:

Um dado significativo é o fato de algumas instituições de ensino não estarem mais ofertando os cursos, porém continuam com o cadastro no MEC por ainda terem alunos cursando disciplinas. Existe no país um conjunto de instituições que atuam na área de qualificação profissional de uma maneira geral e na qualificação profissional para o Turismo em particular (OLIVEIRA; BORGES; AVENA, 2016, p.8).

De acordo com estes estudiosos, as instituições pesquisadas não têm acompanhado as demandas do mercado da região. Compartilhando dessa ressalva, Ansarah (2002, p. 120) afirma que a elaboração de um projeto pedagógico que atenda às reais necessidades de mercado pede que se atentem às mudanças que a atividade turística sofre inclusive no lado empresarial, bem como que se atenda ao público que procura por estes serviços, o qual se mostra cada vez mais exigente e informado.

Para Avena (2006, p. 79), são os setores operacionais dos meios de hospedagem que estão ligados diretamente ao processo de acolhimento. Assim, nesse cenário, faz-se necessário lembrar, conforme relatado na pesquisa sobre as escolas de formação em Brasília, que os cursos relacionados à área do Turismo, tais como, camareira e recepcionista em meios de hospedagem, possuem a disciplina de “Introdução ao Turismo e

Hospitalidade”, mas observou-se na análise do conteúdo programático da mesma, este não traz a palavra acolhimento.

No ramo hoteleiro da cidade de Brasília, assim como dos demais estados brasileiros, segue um conceito de redes hoteleiras⁹, dessa forma, para ingressar no mercado de trabalho o candidato deverá atender a requisitos específicos para atuar no cargo pretendido. Através de pesquisa realizada diretamente nos *sites* das redes hoteleiras, foi possível observarmos que os requisitos exigidos pelas empresas se enquadram na formação acadêmica, experiência profissional, habilidades específicas em sistema de informática, assim como fluência em idiomas.

Em pesquisa realizada nos *sites* das redes hoteleiras com meios de hospedagem situados no setor central de Brasília, pudemos observar que, nos cargos de camareira(o), em sua grande maioria, exige-se um grau de escolaridade mínima de Ensino Fundamental, dependendo da classificação do hotel. No caso dos cargos de recepcionista, exige-se escolaridade mínima de Ensino Médio Completo e é desejada a Graduação em Turismo/Hotelaria, somando a noções básicas de informática, conhecimento dos idiomas como Inglês, Espanhol ou Francês, dependendo de cada empresa. Podemos observar que, em relação à formação e trabalho, de modo geral, a hotelaria vem privilegiando uma formação no nível de escolaridade mínima, no intuito de que possa pagar salários menores, mas em contrapartida demanda um serviço correspondente a de profissionais com formação mais qualificada.

Como o hoteleiro é um profissional que tem contato com diversos tipos de público, com culturas diferentes, de várias partes do mundo com hábitos diversos, importante ressaltar que o mesmo deve dispor de diversas habilidades que irão colaborar em sua atuação na profissão. No cenário brasileiro existe o destaque para os cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), que são denominados como Cursos Livres conforme parecer CNE/CEB nº 16/99, no Decreto nº 2.208/97.

Os cursos livres de Educação Profissional de Nível Fundamental é uma modalidade de educação não formal e, não está sujeito à regulamentação curricular. Esses cursos podem ser disponibilizados em instituições especializadas em educação profissional, entidades sindicais, ONGs entre outros. Neste contexto, as instituições que oferecem os cursos técnicos regulares também poderão ofertar esses cursos livres, que são abertos à comunidade, e não

⁹ As redes hoteleiras são na grande maioria empresas de hospedagem que não são proprietárias dos hotéis, são franqueados e operam essas propriedades. Disponível pelo <https://exame.abril.com.br> (2015).

necessariamente vincular a matrícula ao nível de escolaridade e à capacidade de aproveitamento, o que se observa uma facilidade para o ingresso desses atores interessados em se especializar na área de turismo e/ou hotelaria.

No entanto, o grande desafio de adequar o perfil dos cargos à falta de pessoal qualificado leva alguns meios de hospedagem a oferecer os denominados ‘treinamentos’, que são elaborados pelos departamentos de recursos humanos das empresas hoteleiras. Treinamento é visto como:

- ensinar a novos empregados as habilidades básicas que necessita para o desempenho no trabalho;
- desenvolver qualidades nos recursos humanos para habilitá-los a serem produtivos;
- um processo de curto prazo e aplicado de modo sistemático e organizado, onde as pessoas aprendem conhecimentos, competências e atitudes para atingir os objetivos definidos (CHIAVENATO, 2008, p.295).

Observamos, então, que o fato dos colaboradores aprenderem somente pela experiência e tomarem atalhos nos processos de aprendizagem, podem levar os hotéis a uma falsa ideia de que os serviços estão satisfazendo às expectativas de seus hóspedes.

3.6 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: METODOLOGIA E COMPETÊNCIAS

A escola é vista como um espaço educativo e, portanto, uma comunidade de aprendizagem estabelecida pelos seus componentes. Lugar este em que os futuros profissionais têm a oportunidade de decidir sobre seu trabalho e aprender mais sobre sua profissão, conforme ressaltado por Libâneo (2004, p. 32). Nesse sentido, se torna importante analisar a respeito da forma como o ensino da hotelaria por meio da educação profissional vem acontecendo, como esse ensino poderia chegar ao futuro profissional e qual será o perfil para essa inserção no mercado de trabalho.

Segundo Saviani (1999), para a escola fluir bem, é fundamental que se utilize de métodos de ensino, por ser o estímulo à atividade e a iniciativa dos discentes, e claro, sem abrir mão da iniciativa do docente. Destacamos que o método deve favorecer o diálogo do professor com os alunos e entre si, e valorizar sempre a cultura de cada um desses atores. A metodologia de ensino pode ser compreendida como uma expressão que tem uma tendência a

ser substituída pela expressão didática, e se ocupa diretamente da organização da aprendizagem dos alunos.

As metodologias utilizadas pelos docentes devem ter relação com a visão de educação, da atuação no ramo escolhido (turismo ou hotelaria), construir criticamente, um enfoque dialético a partir da prática, buscando conhecer e captar a sua essência, projetando alternativas de ação. Gasparin (2007, p. 05) acredita que a metodologia dialética se refere à nova forma do docente se preparar, elaborar e executar o que foi planejado para o seu momento em sala de aula. Corroborando com essa percepção, Saviani (1999) efetua a relação da teoria dialética do conhecimento com a apropriada metodologia de ensino-aprendizagem. Segundo o autor:

[...] o movimento que vai da síncrese (a visão caótica do todo) à síntese (uma rica totalidade de determinações e de relações numerosas) pela mediação da análise (as abstrações e determinações mais simples) constitui uma orientação segura tanto para o processo de descoberta de novos conhecimentos (o método científico) como para o processo de transmissão, assimilação de conhecimentos (o método de ensino) (SAVIANI,1999, p.83).

Portanto, observamos que, no desenvolvimento da prática no ensino, o docente deve agir levando a construir situações de ensino com a proposta de desencadear nos alunos um processo afetivo e cognitivo que envolva os conteúdos selecionados e assim provocar aprendizagens que possam ser conectadas à realidade. A criação dos programas de ensino-aprendizagem voltados à formação desses profissionais em hotelaria pode alcançar um avanço no cenário brasileiro, considerando que a atuação dos cursos tende a trazer a possibilidade de mais pesquisas e possíveis reflexões sobre a produção acadêmica na área da hotelaria e do turismo.

Por meio de vivências específicas e induzidas, o ambiente acadêmico parece ser o espaço no qual se objetiva formar profissionais, qualificando e atualizando seus conhecimentos. Conforme questionado por Perrenoud (1999, p. 50) “[...] um programa é um bloco de competências?”; como diz o autor: “[...] serão uma simples lista de conhecimentos, recursos indispensáveis à espera de mobilização?” (PERRENOUD; 1999, p. 50). Vale observar que a diversidade das situações de aprendizado podem mobilizar competências mais específicas como do saber/fazer, em métodos ou conhecimentos disciplinares.

A didática da formação pedagógica para formar profissionais com um perfil específico, que lidam diretamente com o seu público alvo, notadamente nos serviços de atendimento ao hóspede e/ou turista, pode se tornar a prática pedagógica, se trabalhada com a

vivência de escolas de hotelaria e hotéis-escola, como alguns já existentes pelo Brasil e pelo mundo. Com a proposta de que os discentes sejam acolhidos em um hotel-escola se abre a concepção teórica e o compromisso em proporcionar as condições necessárias aos interessados, por meio de estudos mais apurados para que o mundo da hotelaria consiga se adequar aos novos adeptos, processos de aprendizagem eficiente e significativa e, assim, colaborar com o crescimento desse mercado que por ser apto a qualquer cidadão e de qualquer classe social, propicia caminhos de relevância para alcançar o sucesso profissional em conjunto com o estudo da hotelaria.

Destacamos que, na área da hospitalidade, a qualidade dos serviços depende de profissionais capacitados, que possuam as competências requeridas para o desenvolvimento profissional e o atendimento dentro do entendimento do bem receber. Desta forma, entendemos que a formação oferecida aos trabalhadores da área deve voltar-se às necessidades das expectativas a serem desempenhadas nas funções, o que equivale em muitos casos à proposta de ensino técnico e/ou ensino superior, como por exemplo, na formação da mão-de-obra operacional dos meios de hospedagem (recepção e governança).

Silva (2013) comenta sobre a qualificação profissional na hotelaria e observa que a hotelaria moderna fez surgir um novo tipo de profissional, que está aberto a aprender para realizar um bom atendimento ao cliente e, assim, traz a reflexão de que se deve ter cuidado no sentido da boa formação de bons profissionais para que atendam às expectativas do mercado hoteleiro. Conforme ressaltado por Santos (1997, p. 374), “[...] a criação do conhecimento implica a mobilização de recursos financeiros, humanos e institucionais dificilmente transferíveis para as tarefas de transmissão e utilização do conhecimento”. O autor promove uma reflexão na qual destaca que o questionamento da dicotomia educação-trabalho promove uma aproximação da necessidade de profissionais capacitados para atender com eficiência as ofertas do setor.

Sendo assim, notamos a necessidade de desenvolver nos discentes um espírito crítico, com criatividade, ambição pessoal, disponibilidade para inovar e somado a capacidade de trabalhar em equipe. Tudo isso irá gerar uma capacidade de enfrentamento às exigências cada vez mais elaboradas do processo produtivo. SANTOS (1997, p. 385). Por sua vez, Pimenta (2008, p. 206) acredita no processo de ensino centrado na transmissão do docente, do qual decorre a visão de aprendizagem como assimilação. Nesse sentido, é função do ensino o desenvolvimento da capacidade de pensar e a aquisição de instrumentos necessários à ação mediante a interinfluência entre o objetivo e o subjetivo.

Para além disso, há também uma estreita relação do desenvolvimento econômico com a educação de qualidade, a formação de profissionais mais autônomos, reflexivos, empreendedores. Segundo o Conselho Nacional de Educação, no Parecer CNE/CEB n. 16/99, “[...] o mercado de trabalho passa a exigir profissionais mais qualificados, que agregue a sua destreza manual, novas competências relacionadas com a inovação, a criatividade, o trabalho em equipe e a autonomia nas tomadas de decisões” (BRASIL, 1999, p. 568).

Portanto, em consonância a Saviani (1999), que afirma que o método de ensino é um estímulo tanto para o discente quanto para o docente, e colabora para a fluidez do ambiente escolar; e a Libâneo (2004), que defende a escola como um lugar no qual os discentes têm a chance de definir o caminho que desejam seguir como profissão, defendemos a proposta educacional dos hotéis-escola por acreditarmos na educação que une teoria e prática. Desse modo, corroboramos com as reflexões apresentadas nesse item, relacionadas à educação profissional, que esses pensamentos ressaltam e servem de diagnóstico para afirmar que, no âmbito da formação de futuros profissionais de turismo, a evolução no processo de acolhimento tanto nos serviços hoteleiros quanto para os demais ramos do setor da hospitalidade são pontos de destaque para colaborar no desenvolvimento da excelência nos moldes de atendimento aos turistas nacionais e internacionais.

4 HOTÉIS-ESCOLA, SABERES E PRÁTICAS

Brasília, a capital federal que foi uma cidade planejada e inaugurada no ano de 1960, e atendendo a solicitação de Juscelino Kubitschek, então Presidente da República, Oscar Niemeyer desenhou o hotel de turismo da nova capital, que recebeu o nome de Brasília Palace Hotel.

(KUBITSCHKEK, 1975, p. 59)

No capítulo 2, foram apresentados os caminhos metodológicos percorridos para que os objetivos sejam alcançados. No 3, conforme o embasamento teórico exposto, foi apresentada a organização do levantamento dos dados realizados, além da descrição de aspectos significativos em relação aos hotéis-escola. Já este capítulo procura inter-relacionar os objetivos traçados com as informações e dados levantados e, assim, contextualizar a importância da formação profissional promovida pelo espaço de aprendizagem denominado hotel-escola que une teoria e prática, para que o docente possa orientar o saber-fazer para o acolhimento ao cliente de turismo no que se refere, especificamente, à cidade de Brasília, mas com possibilidade de serem utilizados os resultados em outras cidades e ou regiões do país.

Para movimentar esse diálogo, é importante observar que através de visitas a ambiente de hotel-escola, escolas de hotelaria e meios de hospedagem localizados neste recorte de estudo e em outras localidades do Brasil que, ao serem considerados, contribuem de forma significativa para este estudo.

Salientamos que as atividades dos indivíduos dentro do setor hoteleiro precisam estar voltadas à promoção do seu crescimento e, conseqüentemente, ao desenvolvimento econômico do país. Conforme informado por Marques (2003), a especialização da mão de obra na área vem sendo cada vez mais necessária e obrigatória, demandando características específicas como criatividade, flexibilidade, persistência, inovação e comprometimento.

Em virtude dessas constatações, ressalta-se a necessidade da disponibilização/delineamento de cursos que ofereçam aulas teóricas e práticas para o ensino-aprendizado dos atores interessados em serem hoteleiros¹⁰. A partir do estudo em escolas de hotelaria e, conforme o foco desse estudo, em hotéis-escola, esse discente terá a oportunidade de vivenciar a realidade em todos os setores de um hotel e, sobretudo, terá contato direto com

¹⁰ A palavra “hoteleiro” é aqui utilizada como todo e qualquer profissional que atua no sistema “hotel”, inclusive o próprio “proprietário” do estabelecimento ou grupo que o administra.

os hóspedes. Essa vivência possibilita que seja realizada a prática de ensino/aprendizagem real no espaço de aprendizagem concreto (CROTTI, 2011).

4.1 ROTEIRO DE VIAGEM AOS HOTÉIS-ESCOLA BRASILEIROS

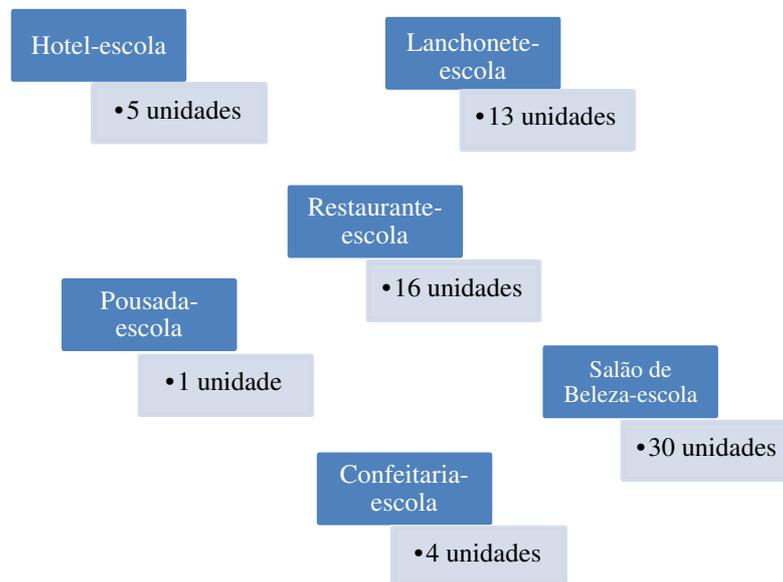
No início da industrialização no Brasil, quando surgiu a necessidade da formação de recursos humanos para acolher o processo produtivo, a partir de janeiro de 1946, por meio do decreto-lei 8.621, foi criado o ‘Sistema S’¹¹ e, assim, ocorreu uma ampliação do atendimento da educação profissional. Com destaque ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), que é uma instituição brasileira de educação profissional aberta a toda a sociedade.

O conceito destinado ao termo “hotel-escola” pelo SENAC (2004) se dá como um centro educacional que desenvolve pessoas e organizações para o segmento de hospitalidade, atuando por meio da integração de um modelo pedagógico e de hotéis próprios com operação comercial de excelência e qualificação profissional nas áreas como: turismo, hospitalidade, gastronomia, eventos e educação. O funcionamento dessas instituições ressalta a importância de conciliar a teoria com a vivência prática em laboratórios, no intuito de que haja o desenvolvimento da boa formação acadêmica e convivência com a realidade hoteleira.

Com base nos estudos relacionados aos hotéis-escola, os empreendimentos ligados à educação profissional das instituições são denominados “empresas pedagógicas”, uma vez que a prática pedagógica do ensino de um ofício acontece no próprio ambiente de trabalho (SENAC, 2004). Assim, realizamos pesquisa junto à instituição, conforme dados a seguir:

¹¹ Sistema S: Termo que define o conjunto de organizações das entidades corporativas voltadas para o treinamento profissional, assistência social, consultoria, pesquisa e assistência técnica, que além de terem seu nome iniciado com a letra ‘S’, têm raízes comuns e características organizacionais similares. Fazem parte do ‘sistema S’: Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI); Serviço Social do Comércio (SESC); Serviço Social da Indústria (SESI); e Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC). Existem ainda os seguintes: Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR); Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP); e Serviço Social de Transporte (SEST). Informações disponíveis em: <https://www12.senado.leg.br>. Acesso em 25 set. 2018.

Gráfico 02 – Quantitativo de empresas pedagógicas Senac em funcionamento no Brasil.



Fonte: Autoria própria.

O gráfico acima demonstra o quantitativo destinado às diferentes empresas pedagógicas que atuam pelo país e são administradas pelo SENAC. Elas exercem a situação de teoria com a prática dos discentes durante o processo de aprendizagem. Tendo este contexto por referência, vislumbramos, ao longo do desenvolvimento de nosso estudo, que observa as empresas pedagógicas, no qual se exercita a teoria junto à prática de ensino, a ideia de contextualizar um breve histórico, onde tudo começou (no SENAC), com ênfase na vivência de situações-problema que acompanham o modelo pedagógico do SENAC desde sua criação em 1946. Empresas fictícias, denominadas Empresas Comerciais de Treinamento do SENAC (ECTS), simulavam as atividades desenvolvidas pelos alunos em lojas e escritórios-modelo nos anos 1950.

Uma década depois, o SENAC criou, de forma pioneira, as primeiras empresas pedagógicas do país no Setor do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, com a oferta de cursos para formação de profissionais de restaurantes e hotelaria, conforme Gráfico 02, destacado acima. Com programas educacionais ministrados pelo SENAC São Paulo nos níveis básico, técnico, de graduação e pós-graduação, os estudos que fornecem profissionalização adequada às exigências do mercado e a dedicação da instituição de ensino às profissões ligadas ao ramo da hotelaria teve início em 1951. Ressaltamos que, com a

criação do curso de Garçom, os interessados tiveram à disposição maiores opções de capacitação para a área. O primeiro restaurante-escola, contudo, foi inaugurado em 1962, no Paraná e não em São Paulo, em convênio com a Associação Comercial de Curitiba.

Após essa breve explanação sobre o contexto do surgimento dos hotéis-escola, convidamos o leitor a iniciar o roteiro de viagem com destino aos hotéis que disponibilizam seus ambientes comerciais, para a execução do ensino-aprendizagem, destinados aos futuros profissionais que irão exercer o ato de acolher aos viajantes que procuram esses destinos turísticos. Conforme ressaltado anteriormente, primeiro uma pesquisa exploratória foi realizada por meio de material disponível na internet – momento inicial que contribuiu significativamente, em virtude da dificuldade em realizar as visitas aos hotéis-escola localizados em diferentes estados brasileiros.

A primeira parada acontece no estado de Minas Gerais, onde está localizado o primeiro hotel-escola da América Latina, denominado Hotel-Escola SENAC Grogotó, interligado à unidade em Barbacena, que ministra desde cursos básicos até a pós-graduação. O meio de hospedagem conquistou a Certificação de Excelência 2017 do *TripAdvisor*¹² e é o nº 1 dos hotéis da cidade.

Figura 10 – Vista da piscina e ao fundo a entrada do hotel.



Fonte: SENAC/Hotel Grogotó(2018).

¹² <https://www.tripadvisor.com.br/>: o maior site de viagens do mundo, com mais de 600 milhões de avaliações de viajantes imparciais e busca os melhores preços de hotéis em mais de 200 sites. (2018).

Por sua vez, na cidade de Tiradentes, situada a 56 quilômetros de Barbacena, no estado mineiro, se localiza a primeira pousada-escola do país, denominada Pousada-Escola SENAC Tiradentes. A pesquisadora, através de contato, por e-mail diretamente encaminhado à coordenação de cursos, no mês de setembro de 2018, obteve as seguintes informações:

O hotel-escola Senac Tiradentes, inaugurado em 2012, oferece aos clientes os melhores serviços de hotelaria, ao mesmo tempo que ensina aos alunos as boas práticas pedagógicas do mercado. Aos que se hospedam na Pousada, além de contar com o melhor da hospitalidade, colaboram também para o aprendizado de futuros profissionais da hotelaria (POUSADA-ESCOLA SENAC TIRADENTES, 2018, *on-line*).

Na imagem apresentada a seguir, podemos observar a fachada da Pousada-Escola, em Tiradentes, e chama a atenção o caráter hospitaleiro que a imagem transmite. Seguindo o imaginário mineiro, a instituição apresenta aos visitantes o aconchego, o recanto e a tranquilidade mineira, tendo como contrapartida o serviço de excelência e a qualificação almejada pelos discentes da Pousada-Escola.

Figura 11 – Vista lateral da pousada.



Fonte: Pousada-Escola SENAC Tiradentes (2018).

Dando seguimento à viagem, chegamos ao sudeste do Brasil e a pesquisa realizada pela internet localizou o Hotel-escola Bela Vista, situado em uma ampla área verde de Volta Redonda, próximo ao Rio de Janeiro. O estabelecimento foi inaugurado em 9 de abril de 1943, para servir de apoio à construção da Usina Presidente Vargas, sendo considerado um dos mais tradicionais da região Sul Fluminense.

Figura 12 – Vista externa do Hotel-Escola Bela Vista.



Fonte: Hotel-Escola Bela Vista (2018).

Nos dias atuais, este empreendimento é denominado de Hotel Bela Vista e oferece atividades para toda a família, além de uma completa estrutura para eventos e convenções, e com uma bela vista de toda a cidade, sendo esta construção um marco arquitetônico para a cidade de Volta Redonda. Foi tombado pela Lei Municipal nº 3.369 de /10/1997 e faz parte do projeto denominado Turismo do Vale do Café.

Adentrando no estado de São Paulo, a pesquisadora segue viagem e localiza outra instituição de ensino com enfoque no ensino-aprendizagem da hotelaria, que é o Leques Brasil Hotel-Escola, situado no bairro da Liberdade, na cidade de São Paulo. O empreendimento foi criado por uma entidade sindical e possui dois tipos de atividades, o

compromisso de oferecer aos seus hóspedes, comodidade, facilidade, excelente atendimento e serviços cercados de qualidade, além de qualificar na prática os estudantes das áreas de hotelaria, gastronomia e turismo.

Figura 13 – Acesso a Leques Brasil Hotel-Escola e detalhes da recepção.



Fonte: Leques Brasil Hotel-Escola (2018).

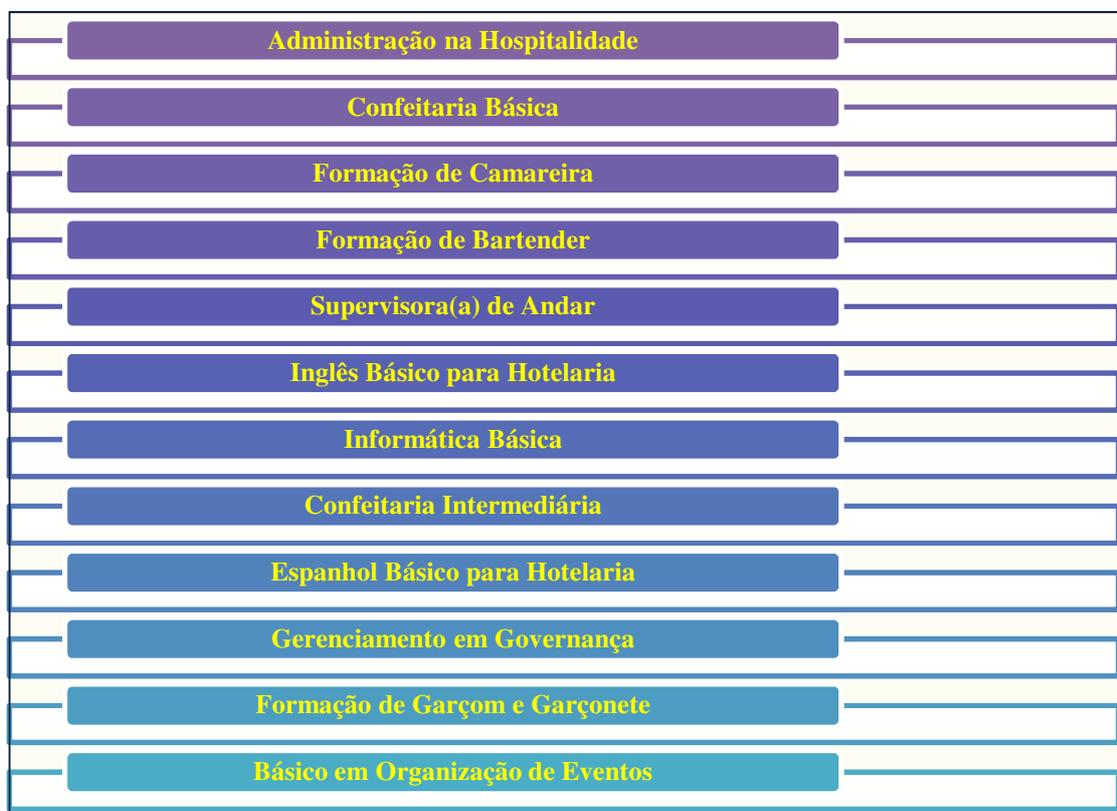
Com o objetivo de desenvolver atividades na hotelaria, o Leques Brasil Hotel-Escola implantou a infraestrutura necessária ao fortalecimento do turismo no Brasil, sendo seu ramo de atividade a prestação de serviços. Para a construção deste empreendimento, foram investidos treze anos, sendo inaugurado em 2011. O hotel-escola não é apenas um centro formador de profissionais, também serve como uma opção para hospedagem de turistas que não abrem mão de conforto e serviços de qualidade, conforme informações pesquisadas pelo site da Instituição (LEQUES BRASIL, 2018).

Atualmente, recebe o nome de Escola de Hotelaria Aparecido Molitor Sinthoresp como homenagem a um professor da instituição. Sobre a mudança de nome, o presidente no Francisco Calasans Lacerda justifica que a homenagem era necessária, visto que o docente

“[...] aprendeu a ensinar, sabendo ouvir as dificuldades da categoria, construindo a cada aula atitudes de hospitalidade, só possíveis quando a ética e sustentabilidade fazem-lhe alicerce!” (LEQUES BRASIL, 2018, *on-line*).

Através de informações obtidas por contatos online via *skype*, realizados nos meses de setembro e outubro de 2018, diretamente com a coordenação de cursos, buscamos saber qual previsão de cursos que a instituição planeja ofertar no ano de 2019. A previsão, então, é de que o Hotel-Escola busca ofertar as seguintes modalidades:

Gráfico 03 – Cursos disponíveis para o ano de 2019 pela Leques Brasil Hotel-Escola



Fonte: Dados da pesquisa (2018).

Notamos que o Leques Brasil Hotel-Escola continua acreditando e incentivando a capacitação de recursos humanos para atender ao mercado destinado à hotelaria. A instituição faz parte do mercado turístico na cidade e compreende as necessidades e exigências dos viajantes que procuram por hospedagem no bairro da Liberdade em São Paulo, onde o hotel-escola disponibiliza 56 apartamentos distribuídos em nove andares e um ambiente para realização de eventos com capacidade para 300 pessoas.

Prosseguindo a viagem, pela internet, a pesquisadora localiza o grupo *Brazil Hospitality Group* (BHG)¹³, que compreende o significado dos hotéis-escola como centros educacionais de referência que desenvolvem pessoas e organizações para o segmento de hospitalidade, atuando por meio da integração de modelo pedagógico. O Grupo BHG conta com instalação de unidades de hotel-escola que vem de uma iniciativa popular em diversos países e está começando a instalar-se no Brasil, como nas principais capitais brasileiras, a exemplo de São Paulo e Rio de Janeiro.

Para a instituição sediada no Rio de Janeiro, os seguintes pontos são considerados como destaque:

Figura 14 – Informações relevantes em relação ao projeto Hotel-Escola do Grupo BHG.



Fonte: Grupo BHG (2019).

¹³ *Brazil Hospitality Group*(BHG): está entre as principais operadoras de hotéis do país, com unidades em localizações privilegiadas e estratégicas nos segmentos econômicos, *mid-scale*, *up-scale* e luxo. O grupo, reconhecido por sua expertise na gestão/operadora de multimarcas, detém da bandeira própria Soft Inn e representa as marcas Royal Tulip, Golden Tulip e Tulip Inn no Brasil, tendo como missão hospedar e fazer as pessoas se sentirem bem. O foco da empresa está na modernização dos seus conceitos e produtos, na implementação dos mais avançados métodos e tecnologia de gestão e distribuição, bem como na evolução do serviço e acolhimento a todos que viajam a lazer ou a negócios. Disponível em: <http://www.riodejaneirohotel.com.br>. Acesso em 14 de dez 2018.

Analisando esses pontos destacados, na Figura 13, observamos a preocupação da instituição em manter um diferencial frente ao mercado hoteleiro, e assim motivar e conquistar discentes que acreditam no aprendizado realizado através do ensino aprendizagem em um hotel-escola. Para aprofundar o entendimento sobre a proposta desse hotel-escola, foi efetuado contato realizado no mês de novembro de 2018, via e-mail, junto à secretaria escolar do hotel-escola em questão, a qual informou que:

A escola é fruto de uma parceria entre a Rede Windsor de Hotéis e a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, que tem como objetivo qualificar mão-de-obra para a hotelaria carioca, principalmente em função da demanda gerada pelos grandes eventos que o Rio de Janeiro recebe todos os anos'. A escola disponibiliza cursos de camareira, arrumador, garçom, garçonete, *barman*, *barwoman*, mensageiro e capitão porteiro (HOTEL-ESCOLA DO RIO DE JANEIRO, 2018, *on-line*).

As informações obtidas destacaram também que o primeiro curso do Hotel-Escola do Rio de Janeiro foi destinado à formação de camareira, e ofertado, exclusivamente, aos moradores da região. O espaço possui infraestrutura completa para as aulas práticas, além de um apartamento modelo, com quarto e banheiro, ambientados no padrão internacional da rede Golden Tulip. Destacamos ainda que este hotel-escola está voltado para a capacitação profissional na área de hotelaria e o mesmo já é reconhecido como modelo no setor, contabilizando cerca de 500 profissionais formados, com 60% de inserção no mercado de trabalho (HOTEL-ESCOLA RIO DE JANEIRO, 2018).

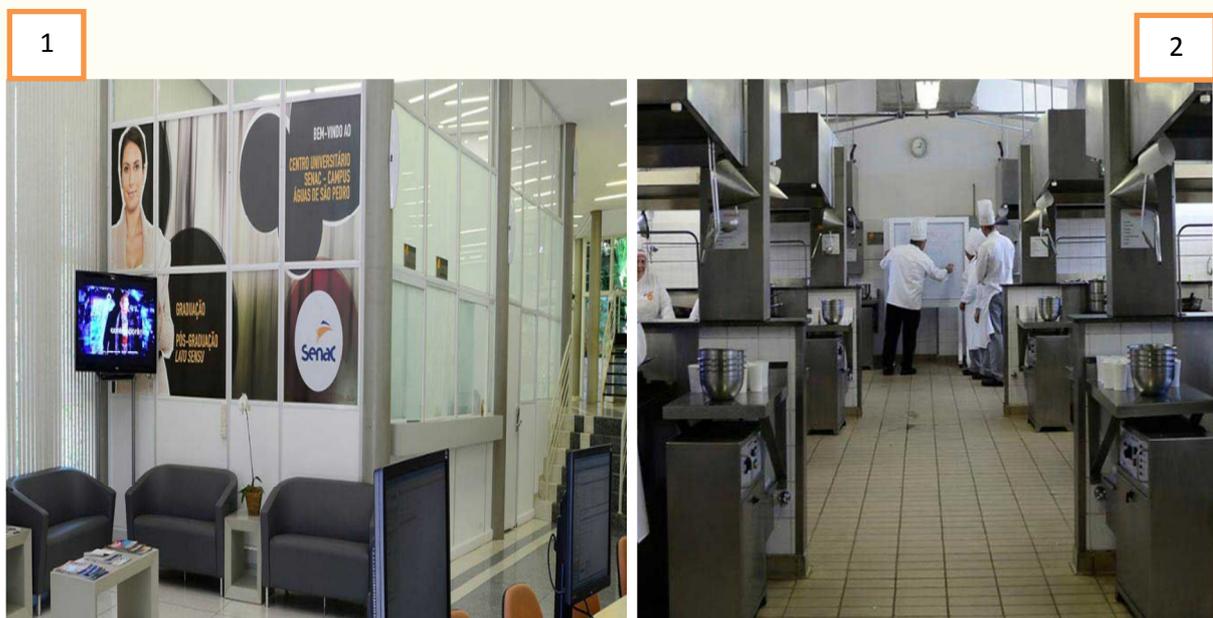
Na perspectiva de proporcionar ao estudante vivência e experiência profissional como diferenciais no processo de construção do conhecimento por meio de atividades reais em postos de trabalho, o hotel-escola é sinônimo de empresa pedagógica. Segundo a BHG (2018), é nesse ambiente onde o saber é comunicado e executado e o estudante se aproxima da realidade profissional com o objetivo de desenvolver a capacidade de análise, para compreender e conduzir os imprevistos, com o trabalho em equipe, a qualidade e a ética. Portanto, nessa atmosfera reconhecida como hotel-escola, aluno, professor e colaborador compartilham o saber, vivenciam as potencialidades e as fragilidades da atividade hoteleira, fortalecendo nova compreensão de ensino-aprendizagem. Alunos tornam-se colaboradores e colaboradores, alunos, adquirindo e difundindo assim um novo pensar, em um ambiente onde as particularidades dos hóspedes tornam o processo desafiador.

Segundo Camargo (2002), é importante conscientizar estudantes e profissionais do acolhimento sobre a necessidade de desenvolver os saberes conceituais, técnicos e humanos, para que esses papéis sejam assumidos de maneira a garantir o sucesso das organizações, conforme acontece também nos Hotéis-Escola do SENAC em São Paulo, que constituem nossa próxima parada nessa viagem.

O Grande Hotel São Pedro – Hotel-Escola SENAC, com arquitetura *art déco* e cenário tranquilo da estância hidromineral de Águas de São Pedro e o Grande Hotel Campos do Jordão – Hotel-Escola Senac, que une o charme de uma estância climática com elementos de decoração *art nouveau*, no bairro de Capivari, o mais badalado da cidade são as próximas instituições que visitamos. Ambos promovem o ‘Desafio SENAC: Alunos no Comando’, que consiste em entregar aos alunos, durante um final de semana, as ações gerenciais e operacionais dos empreendimentos, tema esse, que terá destaque no item 4.4.

Apresentamos, a seguir, algumas imagens dos Hotéis-Escola do SENAC:

Figura 15 – Espaços do Hotel-Escola SENAC Águas de São Pedro



Fonte: SENAC/Grande Hotel-escola Águas de São Pedro (2018).

Legenda: 01 – Secretaria escolar (atendimento ao cliente); 02 – Laboratório de ensino (gastronomia)

Conforme informações no site da instituição, e onde estão destacadas as figuras acima, o Hotel-Escola SENAC, em Águas de São Pedro, “é um dos maiores e mais tradicionais

complexos educacionais no setor de turismo e hotelaria, gastronomia, lazer, meio ambiente e gestão e negócios da América Latina” (GRANDEHOTELSENAC, 2018, *online*).

Figura 16 – Salas destinadas às aulas práticas do Hotel-Escola SENAC Campos do Jordão



Fonte: SENAC/Grande Hotel-escola Campos do Jordão (2018).

Legenda: 03 – Laboratório de ensino (hospedagem); 04 – Laboratório de ensino (eventos).

Além disso, as informações observadas no site do Hotel-Escola SENAC localizadas em Campos do Jordão, também no estado paulista, oferecem cursos de graduação, pós-graduação, extensão universitária, livres e de qualificação profissional nas áreas de hotelaria, gastronomia, turismo, lazer, eventos e educação.

Assim sendo, os hotéis-escola SENAC Águas de São Pedro e Campos do Jordão oferecem aos seus hóspedes a possibilidade de realizar avaliação sobre os serviços prestados, o que proporciona uma reflexão contínua sobre o trabalho que está sendo realizado junto às duas propostas de ensino-aprendizagem destinadas à prática discente.

Seguindo o roteiro de viagem traçado, alcançamos o estado do Espírito Santo e nos deparamos com o Hotel-Escola Ilha do Boi, situado em uma ilha paradisíaca, próximo às áreas turísticas e comerciais de Vitória. Este hotel foi inaugurado em 02 de março de 1979. Por se tratar de um hotel-escola, a concepção do projeto priorizou o caráter pedagógico a fim

de proporcionar aos alunos diferentes ambientes de aprendizagem, para vivenciarem e praticarem os conhecimentos adquiridos durante os cursos.

Figura 17 – Hotel-Escola SENAC Ilha do Boi.



Fonte: SENAC/ Hotel-escola Ilha do Boi (2018).

Legenda: 05 – Vista aérea do Hotel SENAC Ilha do Boi; 06 – Vista frontal da entrada da Instituição.

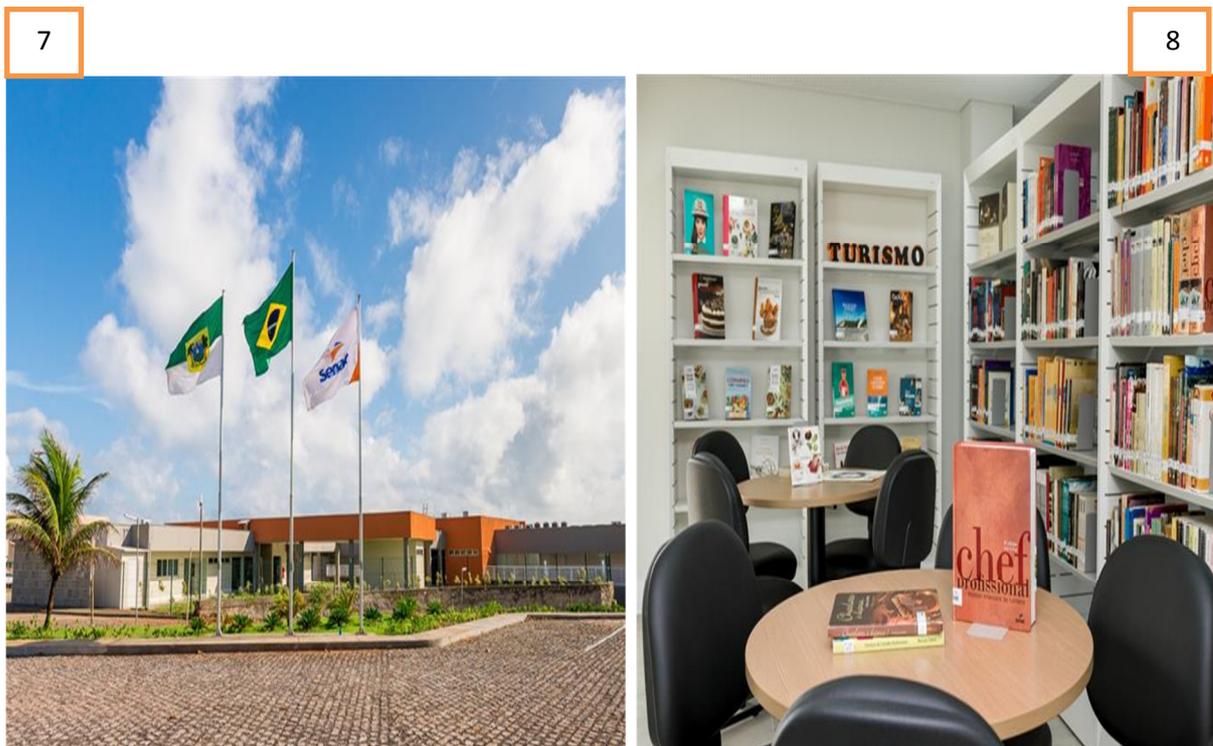
As figuras acima demonstram a dimensão do Hotel Ilha do Boi, que absorve em suas dependências o hotel-escola, que pratica junto aos seus alunos, em sua didática do saber/fazer, a experiência de exercer na prática a teoria aprendida em sala de aula. Durante a pesquisa, notamos que, conforme observado nos demais hotéis-escola apresentados, este também funciona como empresa pedagógica e concede aos discentes a oportunidade de assistir às aulas em ambientes montados com mobiliários e equipamentos próprios. Tal estrutura permite a experiência necessária para um enriquecimento no desempenho do discente e a oportunidade de se tornar um profissional com excelência. De acordo com a instituição:

[...] os alunos dos cursos de Turismo, Hospitalidade e Gastronomia do Senac Espírito Santo têm a oportunidade singular de vivenciar, na prática, situações reais de trabalho nestes segmentos. O Senac Ilha do Boi é um dos sete hotéis do Brasil que funcionam como empresas-escola abertas ao público.

É um centro de Turismo & Hospitalidade onde o aluno assiste a aulas-ambiente, montadas com mobiliário e equipamentos próprios, que lhe permitem adquirir a experiência necessária para um desempenho profissional de excelência (HOTEL SENAC ILHA DO BOI, 2019, *online*).

Após circular pelo sudeste do país, seguimos viagem e desembarcamos no estado do Rio Grande do Norte, em pleno mês de novembro de 2018, e ao nos dirigirmos ao começo da Via Costeira, na cidade de Natal, um dos mais belos corredores turísticos do Nordeste. Ali, nos deparamos com o Hotel-Escola SENAC Barreira Roxa, que dispõe de um complexo esportivo e de lazer em frente à praia.

Figura 18 – Hotel-escola SENAC Barreira Roxa



Fonte: SENAC/Hotel-escola Barreira Roxa (2018).

Legenda: 03 – Vista externa da instituição após a reforma; 04 – Sala de estudos do hotel-escola.

Durante a viagem por Natal, observamos que o Hotel-Escola Senac Barreira Roxa estava fechado para reforma. Sendo assim, foi feito contato via telefone, junto ao SENAC Institucional do estado, e obtivemos a informação de que o hotel estava fechado há seis anos. Contudo, há a previsão de que volte a funcionar em 2019 e que estará aberto para reservas para hospedagem e para matrículas para os cursos da instituição do hotel-escola.

Assim, no mês de janeiro de 2019, retomamos o contato com o hotel-escola via e-mail e obtivemos as seguintes informações:

O Hotel-Escola SENAC Barreira Roxa é voltado para a formação de profissionais do segmento turístico, e o hotel acaba de ser reaberto. O Centro de Educação Profissional ganhou um edifício exclusivo, com duas cozinhas pedagógicas, laboratório de panificação e confeitaria e laboratório de alimentos e bebidas, seis salas de aula com vista para o mar e uma biblioteca com os principais títulos dos segmentos de turismo, hospitalidade, gastronomia e lazer. Outra novidade será o lançamento do Senac Microsoft SmartLab, sala multidisciplinar que possibilitará a implementação de estratégias didáticas inovadoras para o desenvolvimento de habilidades exigidas pelo mercado de trabalho 4.0 (HOTEL-ESCOLA SENAC BARREIRA ROXA, 2019, *online*).

Assim, notamos que esta instituição mostra preocupação em alcançar as necessidades do mercado hoteleiro da região, e que a formação dos discentes e o trabalho do professor formador estão sendo renovados, bem como a rotina de trabalho, com os desafios reais dentro do novo ambiente. Essa perspectiva alinha-se ao que propõe Castelli (2000, p. 5): “[...] a compreensão das mudanças e o saber prevê-las estão no âmago da sobrevivência da empresa. Trata-se, pois, de estar-se antenado para aquilo que vem pela frente e preparar-se para tal”.

De Natal, partimos virtualmente para o Ceará e encontramos o Hotel-Escola SENAC de Guaramiranga, o qual, desde fevereiro de 2019, está sendo administrado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE). Em decorrência desse fato, ocorreu uma mudança em seu nome para Hotel-Escola Guaramiranga.

Figura 19 – Vista da entrada da instituição.



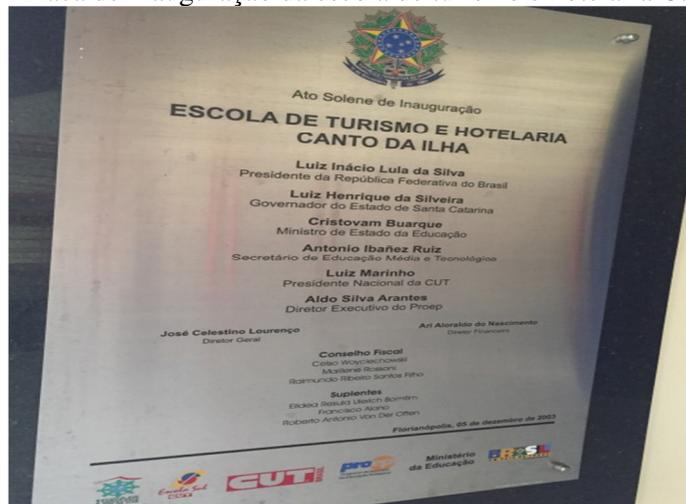
Fonte: IFCE/Hotel-escola Guaramiranga (2018).

Para um melhor entendimento da situação, no mês de dezembro de 2018, em contato via *chat online*, a telefonista da instituição revelou as seguintes informações:

Após 10 anos de operação sob responsabilidade do Senac/CE, a concessão não foi renovada pelo Governo do Estado, sendo assim o IFCE assume e abriga mais uma unidade do Instituto Federal do Ceará. Responsável pela formação de mão de obra qualificada para a hotelaria e gastronomia cearense, o IFCE mantém 84 cursos técnicos e 64 cursos superiores, entre graduações tecnológicas, bacharelados e licenciaturas, além de 12 pós-graduações (entre especializações e mestrado), incluem em sua estrutura 19 apartamentos, salão de convenções, salas de apoio, salão de jogos, piscina, sauna, cascata e playground. (HOTEL-ESCOLA GUARAMIRANGA, 2019, *online*)

Chegando ao nosso último destino do roteiro, desembarcamos em Santa Catarina no mês de janeiro de 2019. Ao longo do tempo, algumas escolas foram surgindo na região. No ano de 2003, o Hotel-Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha, com sede em Ponta das Canas, na cidade de Florianópolis, em Santa Catarina, foi inaugurado com atuação educacional pautada pelos acúmulos metodológicos advindos das experiências educativas, em âmbito nacional e regional, desenvolvidas pela Rede de Formação da Central Única dos Trabalhadores. Com o desenvolvimento de ações de Educação Profissional junto aos trabalhadores, empregados e desempregados, da cadeia produtiva do turismo e hospitalidade, a partir da concepção de Educação Integral, ou seja, garantindo a articulação das dimensões da Educação Propedêutica. Educação esta que vêm do termo histórico originado do grego que significa “ensinar previamente”, que provém de um ensinamento preparatório ou introdutório, os chamados conhecimentos mínimos (FRIGOTTO, 2005).

Figura 20 –Placa de inauguração da escola de turismo e hotelaria Canto da Ilha.



Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora (2019).

Conforme consta no site da Instituição (ESCOLA DE TURISMO E HOTELARIA CANTO DA ILHA, 2019), a Educação Profissional, desenvolvida pela instituição, não se restringe ao mero preparo para o desempenho de funções, mas busca problematizar a realidade, para que os trabalhadores possam apropriar-se criticamente da totalidade dos processos que ocorrem no mundo do trabalho e na sociedade em geral, propondo alternativas que apontem para a melhoria das condições de trabalho e de vida. Desta forma, a formação técnica para o trabalho, compreendida como qualificação socioprofissional, é somada à preparação para a vida e para o exercício da democracia e da cidadania ativa.

Desde seu início, a Escola vem realizando cursos de Educação Profissional Inicial e Continuada nas áreas de Gestão Hoteleira, Informática, Gastronomia e Higiene e Manipulação de Alimentos, Espanhol, Arte e Cultura e cursos de Educação Profissional integrada à Elevação de Escolaridade e Cursos Técnicos na Área do Turismo e Hospitalidade.

Figura 21 – Porta de acesso à Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha.

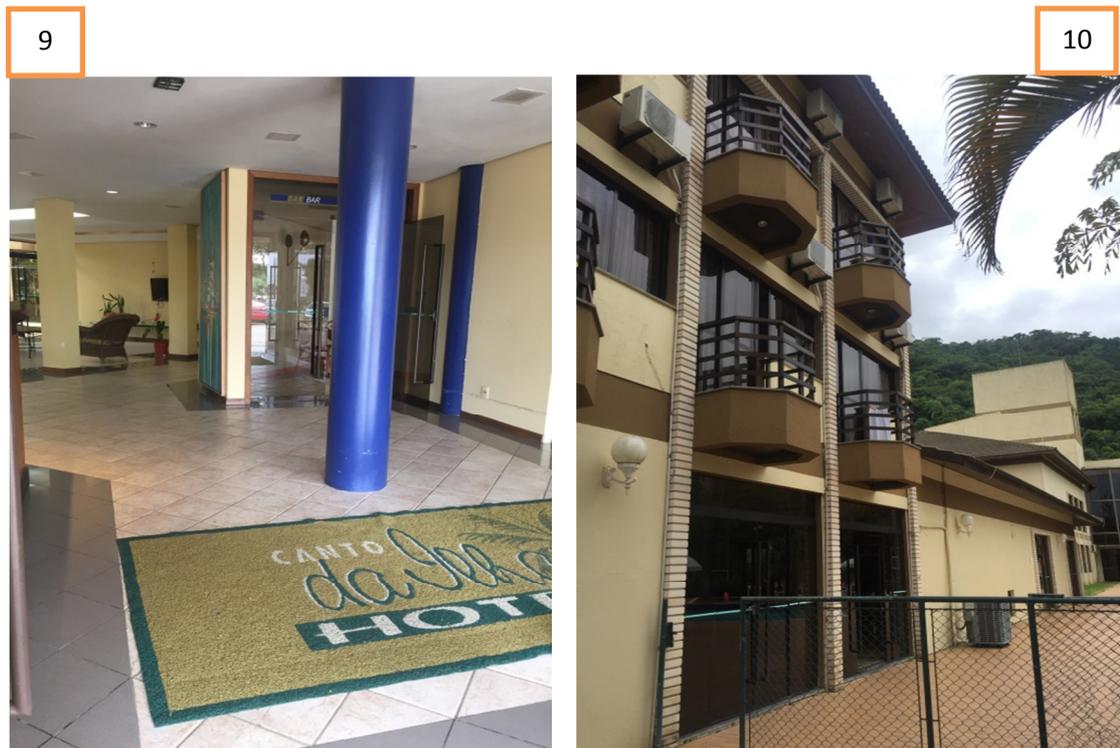


Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora (2019).

Nesta visita ao Hotel Canto da Ilha, localizado em Florianópolis, foi possível observar que o mesmo é composto por 48 unidades habitacionais, área de lazer com piscina, salão para eventos e restaurantes. O hotel foi inaugurado com a proposta de atender ao Hotel-Escola de Turismo e Hotelaria, mas hoje não dispõe de nenhum vínculo com a Escola. Conforme

informado pelos recepcionistas, o hotel se tornou independente e acolhe uma clientela da região e também atende a muitos convênios com empresas diversas.

Figura 22 – Canto da Ilha Hotel.



Fonte: arquivo pessoal da pesquisadora (2019)

Legenda: 09 – Acesso a entrada principal do hotel; 04 – Portão de acesso a área de lazer.

Em conversa com a equipe do hotel, foi possível saber que alguns colaboradores do Hotel Canto da Ilha se formaram em Turismo e Hotelaria e que estão em constante aperfeiçoamento. Um dos recepcionistas enfatizou o seu desejo em iniciar, no primeiro semestre de 2019, um curso de Gestão Hoteleira pela Escola de Hotelaria e Turismo Canto da Ilha.

Ao concluirmos as etapas de nossa viagem, podemos então apresentar um comparativo entre o Mapa das regiões brasileiras e o quadro de Hotéis-Escola no Brasil, representando também o roteiro que seguimos em busca das discussões aqui desenvolvidas. Conforme observamos na Figura 23, o Brasil é assim dividido por regiões:

Figura 23 – Mapa das regiões brasileiras



Fonte: Google Imagens (2018)

Em consonância às cores utilizadas para representar cada região brasileira, elaboramos um quadro com a presença dos Hotéis-Escola, o qual apresentamos a seguir:

Quadro 05 – Presença dos Hotéis-Escola por região no Brasil

Estado de SÃO PAULO	Estado do CEARÁ
Grande Hotel-Escola SENAC Campos do Jordão Grande Hotel-Escola SENAC Águas de São Pedro Leques Brasil Hotel-Escola	Hotel-Escola Guarimiranga
Estado de MINAS GERAIS	Estado do RIO GRANDE DO NORTE
Hotel-Escola SENACGrogotó Pousada- Escola SENAC Tiradentes	Hotel-Escola SENAC Barreira Roxa
Estado do ESPÍRITO SANTO	Estado de SANTA CATARINA
Hotel-Escola SENAC Ilha do Boi	Hotel-Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha
Estado do RIO DE JANEIRO	
Hotel-Escola Bela Vista Hotel-Escola Grupo BHG	

Fonte: Autoria própria.

Uma análise comparativa entre a Figura 23 e o Quadro 04 nos permite observar, de antemão, que temos hotéis-escola apenas nas regiões Sudeste, Sul e Nordeste, desvelando total ausência nas regiões Norte e Centro-Oeste, bem como na região do nosso recorte de estudo que é a cidade de Brasília, Distrito Federal. No caso de Brasília, podemos notar que é uma cidade nova que completará nesse ano de 2019, seus 59 anos de existência e com as pesquisas realizadas neste estudo, vislumbramos a possibilidade de que possa atrair novos projetos de estudo, e perspectivas para a instalação de novas instituições de ensino da hotelaria, interessadas em agregar conhecimentos aos interessados em trabalhar no ramo da hotelaria, e assim inserir profissionais capacitados ao atendimento desse turista que visita a região.

Com base nesse comparativo e no roteiro que realizamos, procuramos também verificar a importância da formação profissional dos trabalhadores em hotelaria e a qualidade da hospitalidade em Brasília. Entendemos que uma formação de qualidade propicia a união entre práticas pedagógicas e a didática da formação para os cursos de hotelaria, a qual deve ter como instrumento o hotel-escola, com o envolvimento das teorias trabalhadas em sala de aula convencional e o ambiente prático de um hotel em funcionamento.

A análise da aplicabilidade do propósito traçado pelo estudo será desenvolvida no item 4.4, no qual será apresentado o comparativo entre o ensino-aprendizagem e modelo-pedagógico dos hotéis-escola em funcionamento no Brasil e o projeto do hotel-escola dentro desse recorte que foi trabalhado na Capital Federal. Em sequência, o acolhimento será acordado de professor para aluno, afinal, como apontado por Avena (2006, p. 204), o calor humano é um dos valores que proporcionam ao turista a segurança e o bem estar buscados, então analisamos que o acolhimento é complexo e depende de diversas variáveis, tanto materiais como humanas.

4.2 ACOLHIMENTO PROFESSOR-ALUNO

A hospitalidade está relacionada ao Turismo de uma forma intrínseca, pois o viajante é acolhido nos lugares que visita. Tanto em um evento na cidade, em um simples atendimento em uma loja de lembranças da cidade ou até mesmo quando necessita de atendimento médico. No que se refere ao acolhimento neste destino visitado, seguramente, serão suscitados sentimentos, tanto positivos como negativos, e partindo dessa perspectiva,

a experiência entre um visitante e outro, poderá transformar esse destino em um local de retorno com mais frequência.

No Turismo, é possível observarmos alguns espaços de importância para que a hospitalidade turística possa cumprir o seu papel de bem acolher o turista. Nesse sentido, a hospitalidade não só está no atendimento ao hóspede, mas dá início no ambiente de aprendizagem onde o professor, mediante o compartilhamento de conhecimentos, poderá diferenciar a experiência desse aluno em sala de aula, para que ele tenha a compreensão do saber/fazer quando estiver na posição de bem receber os hóspedes nos meios de hospedagem.

Sendo assim, neste item do capítulo, apresentamos outras formas de hospitalidade e com destaque à noção de acolhimento do docente para com o discente nos ambientes educacionais ligados aos hotéis-escola. Para enriquecer esse tema, contamos com o depoimento encaminhado, via *whatsapp*, do aluno Cairo¹⁴, que é egresso do curso de garçom:

O curso de garçom realizado no hotel Senac Ilha do Boi me proporcionou unir a teoria e a prática em um mesmo ambiente, trazendo assim, um resultado mais rápido no que diz respeito ao desenvolvimento das habilidades necessárias para se trabalhar em um hotel e restaurante. Hoje estou qualificado e capacitado para o mercado de trabalho e nos diversos tipos de restaurante (CAIRO, ex-aluno, 2019).

O depoimento do egresso afirma a importância do processo do saber/fazer, que possibilita a prática discente e remete à percepção de segurança ao realizar as tarefas destinadas à profissão de garçom, que foi a escolhida como sua profissão. Essa relação professor-aluno, certamente, gera sentimentos. Assim sendo, ambos devem se sentir bem no ambiente de aprendizagem. Segundo Crotti (2011), a preparação desses discentes busca contemplar a teoria e a prática desde a operação básica de cada setor até os chamados de gestão. Importante ressaltar o papel do hóspede na aprendizagem e apoio ao papel do professor formador.

O docente, no ambiente do hotel-escola, compartilha o saber e o saber/fazer vivenciando as potencialidades da atividade hoteleira assim como suas fragilidades, o que fortalece a compreensão do ensino-aprendizagem e proporciona um novo agir, um novo pensar a um discente com atitudes e tomar de decisões. Esse professor formador poderá tornar

¹⁴ Os nomes aqui utilizados foram fictícios, no intuito de resguardar a identidade dos participantes. Contudo, reiteramos que todos os depoimentos foram colhidos de modo presencial em aulas ou por via *on-line*, por meio do *whatsapp* ou *e-mail*, mas todos com a autorização dos sujeitos investigados, os quais assinaram o termo de autorização da pesquisa.

o processo desafiador provocando pretensões, expectativas e eventuais frustrações e a possibilidade de que esse aluno compreenda a necessidade de bem receber os hóspedes que são a matéria-prima essencial nesse trabalho.

Anastasiou (2001) destaca que os processos de ensinagem envolvem uma degustação dos saberes, ensinar e apreender que é saboreado pelos alunos e proporciona uma sensação do cotidiano profissional e socializado com seus colegas na sala de aula. Conforme dito pela autora: “e para isso, o saber inclui um saber o quê, um saber como, um saber por que e um saber para quê” (2011, p.4).

Dando seguimento à compreensão do acolhimento junto aos alunos dos cursos de hotelaria, a discente Beatriz expressou seus sentimentos em relação à sua experiência no Hotel-Escola Senac Campos do Jordão. A mensagem, encaminhada via *whatsapp*, apresenta justamente o posicionamento da discente quanto à sua experiência num hotel-escola:

O que é estudar em um hotel-escola? Maravilhoso, muito mais do que sonhei pra mim no quesito aprendizagem. Todos os dias venho flutuando para as aulas, amo estar aqui com esses professores tão disponíveis a nos ensinar a arte de receber. É assim que eles chamam a hospitalidade, que é o ponto forte de todo o curso. Tenho certeza de que quando me formar encontrarei muitas portas abertas, porque meus professores são os melhores e sabem muito bem nos ensinar essa profissão que tem como fundamento o encantamento (BEATRIZ, aluna, 2018).

Conforme se observa, o processo de ensinagem, para que alcance o encantamento de que nos fala Beatriz, requer uma busca permanente por parte do docente e do discente de novas ferramentas metodológicas. Desta forma, sugere a arte de se apresentar como um espaço de integração entre a academia, a vida e a construção de novas utopias. Tardif (2002, p. 26) salienta que faz-se necessário promover uma ética profissional fundamentada no respeito aos alunos e no cuidado constante de favorecer seu aprendizado, bem como construir uma base de conhecimentos eficiente.

Diante destas considerações, a estratégia de aprendizagem e o processo de ensinagem procura aplicar, refletir, discutir e disseminar a produção de conhecimento sobre a interface entre a hotelaria e o acolhimento no desenvolvimento da sua aprendizagem da teoria com a prática. Destaca igualmente a importância dos laboratórios de estudo e ainda mais a vivência profissional dos discentes no hotel-escola para uma boa formação profissional. Contudo, podemos nos questionar: seria o hotel-escola uma ferramenta? Tardif e Lessard (2005) descrevem que o lugar de trabalho docente não é apenas um espaço físico,

mas também um espaço social que define como o trabalho dos docentes é repartido e realizado como é planejado.

Com a modernização dos ambientes de aprendizagem, importante ressaltar o acolhimento com o uso da sala de aula virtual, na qual o aluno tem a possibilidade de acompanhar as metodologias de ensino, como o exemplo tratado pelo Hotel-Escola Senac Barreira Roxa que informa que a:

[...] novidade do lançamento do Senac Microsoft SmartLab, sala multidisciplinar que possibilitará a implementação de estratégias didáticas inovadoras para o desenvolvimento de habilidades exigidas pelo mercado de trabalho (HOTEL-ESCOLA BARREIRA ROXA, 2019, *online*).

Por fim, em se tratando do acolhimento de alunos, cumpre registrarmos que é importante destacar a participação singular por parte de todos os profissionais envolvidos na organização de um núcleo receptor, como o hotel-escola, que será a alma do lugar em ação.

4.3 SABERES E PRÁTICAS NO PAPEL DO PROFESSOR FORMADOR

Alguns dos elementos discutidos neste trabalho podem ser delineados por meio dos estudos de Paulo Freire (1996), que é visto por muitos pesquisadores, como aquele que deu origem aos pensamentos que envolvem o saber/fazer. Nas questões voltadas à formação de professores, o autor analisa a tarefa voltada à adaptação de seus ensinamentos sobre o saber/fazer e assim, o professor pode ser considerado aquele profissional que esboça o caminho para que o aluno alcance, por meio do ensino-aprendizagem, a teoria e a prática em sala de aula.

No caso do ramo hoteleiro, como também acontece em outras comunidades profissionais, a ideia do aprender sozinho, ocorre em muitos casos, como se pode exemplificar, o caso dos meios de hospedagem de tradição familiar, que tem o costume de seguir a linha de sucessão familiar, quando se passa de pai para filho. Conforme ressaltado por Schön (2000, p. 39) em se tratando da condição de aprendiz, esta:

[...] oferece a exposição direta às condições reais de prática aos padrões de trabalho. [...] profissionais experientes aprenderam, [...] a esperar dos

aprendizes que venham equipados com habilidades práticas rudimentares. [...] muitos iniciantes ainda se formam através da condição de aprendiz.

A partir da análise do autor, verificamos que a formação acadêmica do indivíduo, assim como a formação profissional, transcorre pela formação humana e, assim, se espera do aluno um esforço e dedicação. Neste cenário, se provoca a situação de deixá-los exigentes, em busca de autoaperfeiçoamento.

Jacques Delors (1998), que pensa a educação do futuro e protagonizou a coordenação do “Relatório para a Unesco da Comissão Internacional Sobre Educação para o Século XXI”, no livro *Educação: um tesouro a descobrir*, acredita que a sociedade do conhecimento tem como destaque a necessidade de uma aprendizagem ao longo da vida. Por sua vez, Avena (2015, p. 79) observou em seus estudos que o desejo dos estudantes é de conviver com professores mais compreensivos e relacionais, que estejam mais abertos aos seus problemas.

O desenvolvimento de habilidades específicas depende desta formação para que se constitua um conhecimento efetivo para sua aplicabilidade, conforme ocorre no caso dos cursos que atuam em hotéis-escola e agregam a teoria com a prática. Contudo, Dantas (2007) corrobora com a percepção de que o professor formador aprimora sua capacidade sensibilidade e a aceitável ação formativa e, assim, favorece a relação entre a teoria e a prática, utilizando da compreensão atribuída aos saberes pedagógicos.

Ao falar diretamente aos professores em sua prática e de suas reflexões sobre o ato de ensinar-aprender, Freire (1996) insiste em afirmar que quem ensina aprende e quem aprende, ensina. Por esse motivo é que ensinar não deve ser compreendido apenas como um puro processo de transferência mecânica de conhecimento entre o professor e o aluno:

[...] o verdadeiro trabalho pedagógico não significa imposição das opções do educador aos demais. Se atua desta forma [...], está trabalhando de maneira contraditória, isto é, manipulando; adapta-se somente à ação domesticadora do homem que, em lugar de libertá-lo, o prende (FREIRE, 1979, p. 49).

Algumas instituições de ensino compartilham desse pensamento, a exemplo do Plano de Curso Senac¹⁵, que em seus hotéis-escola, assim como nos restaurantes-escola, os cursos são baseados na metodologia de ‘ação-reflexão-ação’, que se constitui na proposição de

¹⁵ Plano de Curso Senac: documento que considera as especificidades técnicas do curso e legislações vigentes que versam sobre os requisitos e formas de acesso, experiências requeridas para a formação profissional e exercício de atividade laboral.

situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno. Dessa forma, o docente deverá propor atividades relacionadas ao mercado e ao mundo do trabalho, por exemplo, situações de aprendizagem relacionadas à postura profissional ou até mesmo no desenvolvimento de estudos de caso, que buscam exercitar a desenvoltura verbal e formas diferenciadas de resolução de problemas.

Em depoimento espontâneo, via e-mail, o colaborador Antunes, do Hotel-Escola Senac Ilha do Boi, compartilha sua experiência junto aos métodos pedagógicos utilizados pela instituição. O professor tem formação em administração e pedagogia, e descreve que:

Um dos grandes desafios das escolas que formam profissionais para o atendimento é desenvolver, nos alunos, as habilidades de lidar com o público. Tais habilidades importantíssimas para os alunos de garçom envolvem o acolhimento ao cliente, à explicação segura do cardápio de alimentos e bebidas, o bem servir, o desembaraço do atendimento e o encerramento do serviço.

Em estando num hotel escola, o desenvolvimento do aprendizado do aluno se torna muito mais dinâmico e atrativo, pois o ele tem a oportunidade de colocar em prática no mesmo dia o que aprendeu em sala de aula. Os clientes, por sua vez, tendo o conhecimento que a instituição é uma escola, se tornam facilitadores no processo ensino aprendizagem.

Uma frase sempre dita em sala de aula para trazer um momento de reflexão aos alunos 'Ensinamos o que aprendemos e aprendemos com o que ensinamos' descreve um pouco do compartilhamento de informações entre professores e alunos, pois somos mediadores de um processo em construção constante (ANTUNES, professor, 2019).

Com essa perspectiva, o aluno poderá fazer um estudo crítico e é fundamental que o professor o reconheça como sujeito da produção de seu conhecimento e criador de possibilidades e condições. Isso no intuito de que o discente seja capaz de produzir ações transformadoras e criativas, da realidade e de si mesmo. O saber-fazer docente demanda respeito ao saber dos alunos e requer uma reflexão crítica, conforme destacado por Paulo Freire (2005), e que se torna de extrema importância incluir o conhecimento dos discentes para, assim, possibilitar a construção do conhecimento crítico. Dentro dessa proposta, o autor aponta a importância de compreender os conhecimentos que os alunos trazem consigo, como a visão de mundo, os hábitos, as preocupações, e até mesmo seus desejos.

Nesse sentido, a colaboradora Lenilda, através de e-mail, compartilhou sua experiência como docente dos cursos de capacitação no Hotel-Escola Senac Ilha do Boi. Ela abordou sua experiência enquanto professora e narrou como vislumbra o papel do profissional formador:

Trabalhar com educação profissional exige que tenhamos postura correta a todo o momento, bem como que cobremos isso de nossos alunos. E isto, além da prática profissional, que é um diferencial Senac e hotel-escola, coloca muito à frente o profissional formado. Ou seja, do ponto de vista técnico, profissional, comportamental e empreendedor, o hotel-escola facilita a visibilidade e o ingresso de professores e alunos em novas oportunidades e experiências.

O aprendizado de professores e alunos é muito dinâmico em minha opinião, lidar com pessoas diferentes, com histórias diferentes, nos colocam em inúmeras situações que contribuem para o engrandecimento profissional (LENILDA, professora, 2019).

Esse respeito do professor estimula a capacidade dos alunos e se torna inspirador para com uma didática que requer práticas de ensino-aprendizagem condizentes, que além de justificativas pedagógicas e epistemológicas, atendam à imperativos éticos, na medida em que se deseja lutar contra qualquer forma de discriminação e desrespeito ao educando. Nesse contexto, Garcia (1999, p. 153) destaca que o paradigma da observação docente está ligado em um processo de reflexão, sendo que incide em desenvolver competências que permitam analisar, questionar e avaliara práxis pedagógica.

Perrenoud (2000, p.68) acredita que:

[...] nenhum professor está totalmente livre da esperança de trabalhar apenas com alunos ‘motivados’. Cada professor espera alunos que se envolvam no trabalho, manifestem o desejo de saber e a vontade de aprender. A motivação ainda é tida, com demasiada frequência, como uma preliminar cuja força não depende do professor.

Compartilhando desse conceito, Freire (1996) relata o valor da crítica, de pensar a prática com certa crítica e assim, ter uma aproximação epistemológica, produzindo também inteligência à prática. Essa perspectiva pode tornar o indivíduo com capacidade para mudar-se, aberto à mudança e transformando a “curiosidade ingênua em curiosidade epistemológica” (FREIRE, 1996, p. 18).

Portanto, observamos que, para uma aprendizagem discente com relevância, é necessária a utilização de um bom planejamento da ação docente, com a mediação da aprendizagem e apoio da competência destacada pela ação-reflexão-ação. Isso fortalecerá o uso da metodologia pedagógica utilizada nos hotéis-escola e também nos cursos de hotelaria pelo país.

4.4 ENSINO-APRENDIZAGEM E MODELO-PEDAGÓGICO APLICADO NO HOTEL-ESCOLA

Os estudos apresentados trazem a importância do saber/fazer para um acolhimento aos serviços prestados aos hóspedes que procuram os meios de hospedagem para o seu bem estar. Lembrando que as instituições que se dedicam à formação de recursos humanos terão possibilidades de alcançar a excelência, conforme já foi elencado por Moesch (2008, p. 89), pois essa empresa aumenta sua responsabilidade, pelo fato de estar se comprometendo em aperfeiçoar os conhecimentos técnicos e científicos para que, assim, esse profissional possa atender aos clientes com mais eficácia pois eles estão mais exigentes a cada dia.

Para o Senac (2018, p. 09), competência é a ação ou fazer profissional observável, potencialmente criativo, que articula conhecimentos, habilidades, atitudes e valores e permite desenvolvimento contínuo. Salientamos que, para a elaboração do conceito de competência, em sua abordagem institucional, o Senac se ampara no:

- Parecer do Conselho Nacional de Educação CNE/CEB n. 16/1999¹⁶, que trata das Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico, a competência é apresentada como princípio orientador da organização curricular e da prática pedagógica na educação profissional;
- Parecer CNE/CEB n. 11/2012, que, na mesma linha de argumentação, sinaliza a necessidade de a organização curricular da Educação Profissional ter por centralidade o desenvolvimento de competências. (SENAC 2018, p. 10)

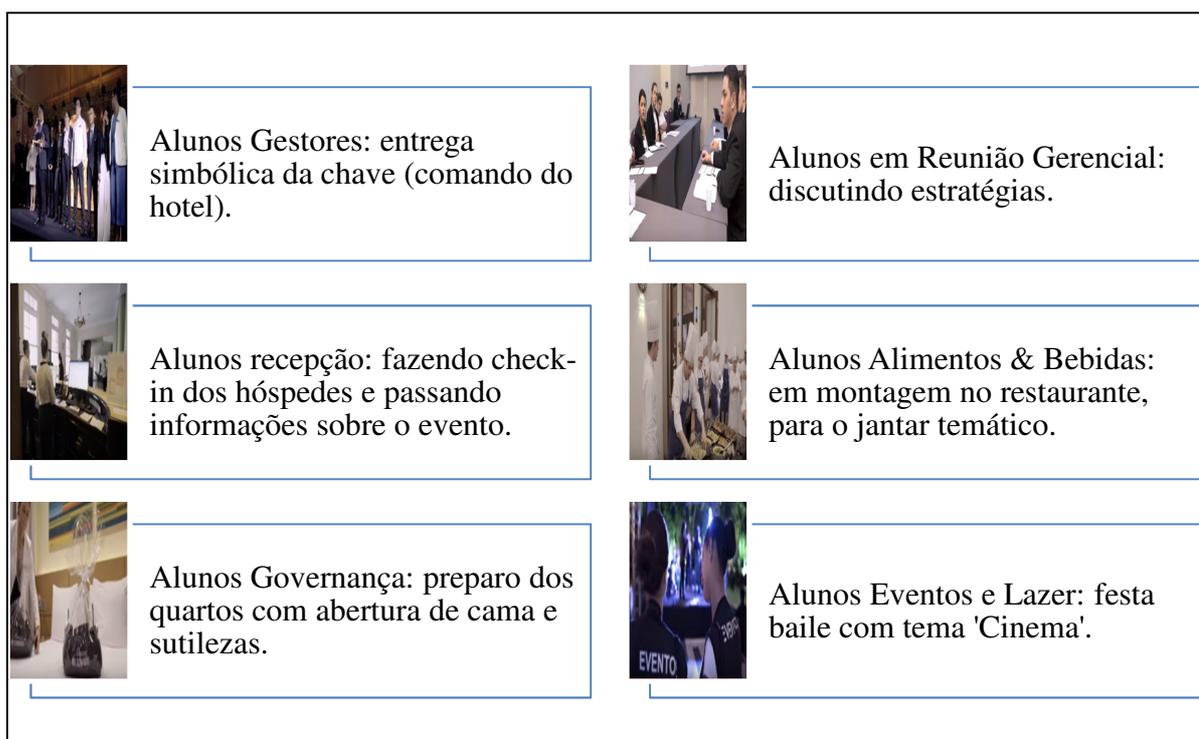
Entretanto, Resende (2016) mostra, através dos seus estudos, que a boa formação profissional se fortalece com os laboratórios de ensino e a vivência profissional dos alunos somado as experiência através de visitas técnicas junto aos profissionais do setor hoteleiro na cidade de Brasília conforme trabalhado no curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem. Portanto, por sua vez, Marchante e Ortega (2010) salientam a importância dos recursos humanos na hotelaria, afinal, os colaboradores fazem parte da competitividade hoteleira.

Dentro do modelo pedagógico desenvolvido pelo SENAC, junto aos hotéis-escola em funcionamento no Brasil, vale ressaltar o exemplo do projeto “Desafio Senac: Alunos no Comando”, o qual que acontece, anualmente, e é realizado alternadamente entre o Grande

¹⁶ Revogado pelo Parecer CNE/CEB n. 11/2012. Disponível em: CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (Brasil). Câmara de Educação Básica. Parecer CNE/CEB nº 11/2012, aprovado em 9 de maio de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 4 set. 2012. Seção 1, p. 98.

Hotel Campos do Jordão e o Grande Hotel São Pedro, ambos localizados no Estado de São Paulo. que acolhe dois dos Hotéis-Escola Senac. Conforme informações fornecidas pelos representantes dos hotéis juntamente com os coordenadores dos hotéis-escola, o referido projeto **Senac Alunos no Comando** é uma prática profissional dos cursos de Tecnologia em Hotelaria, Tecnologia em Eventos, Tecnologia em Gastronomia e Bacharelado em Hotelaria, que desenvolve competências durante todo o processo de aprendizagem.

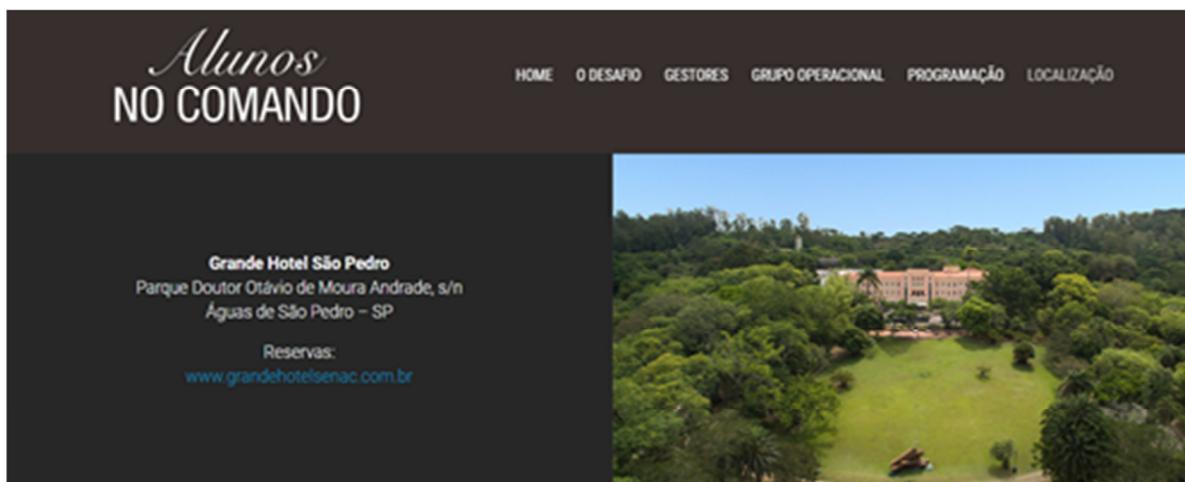
Gráfico 04 – Turma da 7ª edição do projeto Desafio Senac: Alunos no Comando (2018)



Fonte: Autoria própria.

Relacionado ao Gráfico 04, apresentamos também a chamada exibida para o Desafio Senac: Alunos no comando, conforme vislumbramos na Figura 24, a seguir.

Figura 24 – Projeto Desafio Senac: Alunos no Comando e Turma 2018.



Fonte: SENAC/Grande Hotel-Escola Águas de São Pedro (2019).

Tanto pelo indicativo da Figura 24 quanto, especialmente, pelo Gráfico 04, anteriormente apresentado, é possível observarmos algumas das competências dentro da ação-reflexão-ação, que foram desempenhadas pelos alunos. Durante um final de semana, os discentes assumiram a administração das áreas operacionais do hotel e receberam hóspedes com a proposta de alcançar as expectativas de momentos acolhedores dentro da estrutura hoteleira que remeteu ao tema ‘cinema’, com direito a um baile destinado aos hóspedes, realizada na área de eventos, no último dia de estada.

Observamos que, para que a metodologia se mantenha efetiva em sua realização, é importante que discentes e docentes estejam envolvidos com o processo, e que a execução seja com responsabilidade e com atenção aos clientes e à qualidade dessa formação discente. Adentrando nessa perspectiva de que o discente realizando a prática fortalece seu aprendizado, podemos complementar com a proposta inicial que é aprendido pela teoria, e, sendo assim, essa fase representa um período de preparação, onde o discente poderá adquirir conhecimentos e competências que serão pontos de destaque para seu desempenho profissional Dantas (2007), em seu estudo, afirma que: “[...] o momento em que o aprendiz é preparado para compreender a profissão que irá exercer ou já exerça [...]. Toda formação recebida na formação inicial é acompanhada por profissionais” (2007, p.41).

Esse aluno, que é provocado a enfrentar desafios dentro de uma realidade de fatos, é capaz de se tornar um profissional diferenciado no mercado de trabalho com competência, habilidades, proativo e domínio na tomada de decisões. Nessa vertente, dentre os aspectos tratados por Freire (2005), o autor compreende que a adjacência do conhecimento com a

realidade é de extremo valor, porquanto, na medida em que o indivíduo integra-se no seu contexto de vida, reflete sobre ela e gera respostas aos desafios que lhe são apresentados, e essa categoria inclui o desenvolvimento do aluno com a prática, em um estabelecimento escolar em que os alunos são acolhidos.

Durante toda a pesquisa, notamos que o SENAC detém o maior número de unidades de hotel-escola pelo Brasil. Estas instituições são utilizadas como referência para as reflexões desse estudo. São estudadas as Diretrizes do Modelo Pedagógico Senac 2018, como sendo o material de apoio, em que a metodologia de ensino é aplicada com os mesmos métodos no processo de ensino-aprendizagem em todas as unidades de hotel-escola Senac: Hotel-Escola Ilha do Boi, Hotel-Escola Senac Grogotó, Grande Hotel Senac, Grande hotel Campos do Jordão, Hotel-Escola Barreira Roxa e Pousada-Escola Tiradentes).

Após estudo dos documentos, é possível explanar o motivo pelo qual são utilizadas as mesmas diretrizes do modelo pedagógico Senac, pois desde o ano de 2013, o Departamento Nacional coordena o alinhamento pedagógico entre os Departamentos Regionais, com o propósito de promover, por meio desse Modelo Pedagógico, o desenvolvimento da qualidade da oferta educacional da Instituição. Assim, para o desenvolvimento dessa proposta, a instituição adotou como elementos o trabalho colaborativo, a representatividade nacional, a participação efetiva das equipes na definição dos processos, bem como a validação e apreciação nacional dos resultados e produtos.

Vale destacar que participamos desse desenvolvimento no ano de 2014, durante a elaboração do Modelo Pedagógico e Plano de Curso Nacional destinado ao curso de Camareira em Meios de Hospedagem, como representante da entidade pelo Distrito Federal. Desta forma, foram definidos os princípios educacionais, as Marcas Formativas e os critérios para avaliação e, igualmente, as estruturas curriculares cuja competência é a própria unidade curricular. Assim, viabilizam-se as competências que compõem a organização curricular dos cursos, observando-se a possibilidade de serem definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho deste profissional.

Para o desenvolvimento das competências, considera-se que um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, coloca o aluno frente a situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e articulação dos fazeres/saberes necessários para a ação e para a solução de questões inerentes à natureza da ocupação. Contudo, o estudo relacionado à *Metodologia de desenvolvimento de*

competências na educação profissional: Uma experiência aplicada ao empreendedorismo por um empreendimento hoteleiro (RESENDE, 2016), destaca o exercício reflexivo que visa superar as práticas tradicionais e realizar o desenvolvimento de competências, acreditando no aluno como protagonista na caracterização do papel docente.

Logo que se observa a criação, a oferta, o perfil profissional de conclusão de curso, pode-se definir o perfil do aluno encaminhado à demanda requerida pelo mercado de trabalho. Essa proposta reforça a necessidade de permanente abertura e escuta do mundo do trabalho, portanto, necessita manter a aderência da oferta de Educação Profissional à realidade do mercado, às necessidades das pessoas e às exigências da sociedade. As orientações metodológicas dos cursos, em consonância com a proposta pedagógica, ajustam-se ao princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências. Entendidas como ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo, que articula conhecimentos, habilidades, atitudes e valores e assim permitindo o desenvolvimento contínuo.

Lembramos ainda que a articulação e a mobilização dos dados da competência requerem a suposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem níveis crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do discente e com o contexto da ocupação de interesse. Em consonância, podemos afirmar que os estudos até aqui apresentados, desenvolvidos pelos autores como Moesch (2008) e Marchante e Ortega (2010) se relacionam à importância dos recursos humanos para a hotelaria. Por sua vez, Oliveira, Borges e Avena (2016) e Mota (2012) destacam sobre a qualificação dos profissionais destinados à hotelaria e Avena (2006), Boff (2005) e Camargo (2004), que analisam o acolhimento.

Este breve destaque teórico nos possibilita dar continuidade à pesquisa como participante, lembrando que a pesquisadora faz parte do quadro de instrutores do Senac/DF e foi a representante da Instituição na parceria junto à Escola de Administração – EA¹⁷ e assim, segue os estudos analisados sobre o processo de ensino-aprendizagem e modelo pedagógico utilizados nesse ambiente de hotel-escola. O hotel da parceria EA foi destinado ao curso de Camareira em Meios de Hospedagem para os moradores da região de Brasília, e conforme dito por este hotel localizado na EA, localizada em Brasília, atende a hóspedes que vem à

¹⁷ Reiteramos que adotamos a sigla EA para nos referirmos à ‘Escola de Administração’, que é o nome fictício atribuído ao local onde a nossa experiência foi realizada, no intuito de resguardarmos tanto a empresa quanto os participantes do curso.

Brasília para cursos de aperfeiçoamento da área administrativa dos órgãos destinados ao Governo Federal.

Marchante e Ortega (2010) afirmam que a eficiência da gestão de recursos humanos e a possibilidade de desenvolvimento de um trabalho interno nas empresas desenvolvem aptidões múltiplas nos seus trabalhadores. Com o propósito de realizar um comparativo entre as metodologias e processos de ensino aprendizagem e o papel do professor formador, foi realizado um diário de bordo para as análises desse estudo e, assim, contribuindo para soluções acolhedoras e proativas frente aos hóspedes que procuram Brasília como destino turístico.

O início do curso foi no mês de agosto de 2017 e finalizado em dezembro de 2017, contou com 20 alunos distribuídos em 17 mulheres e 03 homens. Durante o curso, os alunos foram frequentes e demonstraram interesse em aprender essa nova profissão, pois apenas uma aluna teria tido a experiência de ser camareira neste mesmo hotel há alguns anos atrás e queria aprender as técnicas da profissão. Durante todo o processo do curso, a docente se utilizou do plano de curso nacional, o qual é disponibilizado a todos os estados brasileiros com a prerrogativa de que o aluno egresso será visto pelo mercado como um profissional preparado para assumir sua função.

Nesta situação, despontam dois atores, o discente e o docente, que, com a identificação da proposta dos hotéis-escola, possibilitam a compreensão dos processos de ensino-aprendizagem e do modelo pedagógico. Dentro das práticas do saber/fazer nas práticas pedagógicas, foram desenvolvidas neste curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem as seguintes unidades curriculares:

1. Organizar os processos de trabalho de Camareira(o) em Meios de Hospedagem;
2. Limpar, higienizar e arrumar unidades habitacionais do meio de hospedagem;
3. Projeto Integrador Camareira(o) em Meios de Hospedagem.

A partir destas unidades curriculares, o curso se desenvolveu no modelo pedagógico de hotel-escola no qual a teoria e a prática acontecem no mesmo ambiente. Neste formato, a pesquisadora desenvolveu seu plano de aula dentro das diretrizes curriculares e assim realizou o processo de ensino e aprendizagem construído com seus discentes para refletir sobre as experiências de maneira a construir argumentos, tendo em vista que estes desenvolvem e compartilham ações uns com os outros almejando o desenvolvimento de propostas empreendedoras para o desenvolvimento das aulas.

Durante as aulas, os discentes que faziam parte da primeira turma de Camareira(o) em Meios de Hospedagem expressavam seus sentimentos em fazer parte desse projeto de hotel-escola, que unia teoria e prática. Ressalvamos que no âmbito deste estudo, utilizaremos nomes fictícios para todos os atores com a finalidade de conservarmos o sigilo das suas identidades. Assim, em depoimento oral espontâneo a discente Julia descreveu:

[...] que o curso abriu meus olhos. A prática no hotel-escola me ajudou muito a ver o quanto é valioso o dia-a-dia e a aprendizagem sobre o meio hoteleiro. Acho genial unir aprendizagem com as aulas práticas, pois me ajudou muito. Tive aulas que enriqueceram muito meu vocabulário e me ensinaram o fazer ou agir em algumas situações que poderiam acontecer em um hotel. Vale muito a pena investir e correr atrás sobre esse assunto hotel-escola é muito bom ter aulas em um ambiente que possivelmente iremos trabalhar, pois desde como colocar um lençol ou o modo de conversar e agir no ambiente, nos ajuda bastante ao entrar no mercado de trabalho, aprendemos como agir, como nos comportar. Quando fui trabalhar em um hotel, nada era estranho, pois tive noção exata de como seria (JULIA, aluna, 2017).

Conforme afirmação de Pimenta e Anastasiou (2005), aprender não é um processo que se efetive sem rotinas ou ocorra de forma espontânea, e a escolha de uma metodologia adequada aos objetivos e conteúdos do objeto de ensino, além do domínio do conteúdo a ser ensinado e a competência para uma docência da melhor qualidade, se conversa com a situação de que assistir a aulas não é uma ação passiva. Com a experiência de vivenciar o saber-fazer em um projeto de hotel-escola, o discente Dalton, do curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem em seu depoimento espontâneo narrou que:

[...] foi um privilegio conhecer o mundo da hotelaria, e aprender muito. Esse curso que vivi uma historia de conhecimentos e valores, que levo por toda a minha vida. Transmito sempre uma grande felicidade por ter conhecido esse mundo que é a hotelaria, onde pude aprender o quanto é importante essa ideia de um hotel-escola. É excelente a oportunidade onde nos mostra a riqueza que é o conhecimento. O formato das aulas foi ótimo onde aprendi muito e na qual que e na qual eu pude usufruir explicitamente os conteúdos e pode aprender cada aula. O hotel-escola pôde me mostra muita riqueza de aprendizado onde eu pude me mostra e ser aceito no mercado de trabalho onde pode também mostra todo o meu conhecimento e na parte teórica e na pratica o quanto o hotel escola e fundamental e importante no mundo da hotelaria e na parte pedagógica onde pode nos proporciona muito conhecimento e nos prepara para o mercado de trabalho. Senti falta de mais tempo e da duração do hotel-escola. Onde se sente a vontade de que o curso poderia ser por mais tempo, eu destaco no hotel escola a parte excelente das aulas administrada e as oportunidades nos concedida pra quê nos assim olharmos a hotelaria prática de um hotel onde e ha hotelaria em se ter vivido

toda essa historia e ter conhecido o mundo hoteleiro foi e é uma grande felicidade, e onde pode ser transformado não só eu mas todo um conjunto de pessoas e um espaço na sociedade pois através dos nossos sonhos e conhecimento adquirido podemos transforma vidas e eu só tenho a agradecer a instituição do Senac e a pessoa da professora. Bianca Resende, por todo o seu conhecimento e seu profissionalismo em ter nos mostrado o mundo da hotelaria (DALTON, aluno, 2017).

Castelli (2001, p.36), na perspectiva de aperfeiçoar conhecimentos, analisa em seus estudos que “[...] a explosão do turismo proporcionou uma expansão espetacular das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel”. Em consonância à análise do autor, destacamos a narrativa da única discente dessa turma com alguma experiência na hotelaria. Cleide trabalhou neste mesmo hotel dois anos antes do início desse curso e discorre que:

[...] sonhava com essa ideia de ter aulas de Camareira no local onde se poderia trabalhar. Mesmo tendo ideia do que seria ser uma camareira esse curso abriu portas para o conhecimento, pois descobri que não sabia de muitas coisas sobre a hotelaria. Nem posso chamar esse curso só de camareira, porque a professora nos ensinou hotelaria desde o seu surgimento até a modernidade de hoje com os hotéis *long stay*. Fiquei muito feliz em fazer parte desse projeto e espero que muitas outras turmas venham também. O jeito que a professora deu as aulas práticas e teóricas foi demais, muito atraente e eu nunca faltei à aula e nunca tive vontade de ir embora. Grata por essa oportunidade e já tenho entrevista agendada para um hotel que fica a vinte minutos da minha casa (CLEIDE, aluna, 2017).

A aluna Cleide compartilha da proposta apresentada por Castelli (2001, p. 36), quanto à necessidade de uma melhor formação especializada e assim, um aprimoramento aos serviços que serão prestados. Pimenta, por sua vez, (2010, p.52) compreende que “[...] na prática a teoria é outra”, e completa que os cursos necessitam de teoria e de prática o que podemos analisar com a narrativa da aluna Andrea que contou à turma que:

[...] está orgulhosa por estar se formando nesse curso de Camareira por que era seu sonho trabalhar em hotel, servir as pessoas e ver todo mundo feliz. Cheguei todos os dias com meia hora de antecedência, porque não queria perder nenhum minuto de aula, ainda mais com essa professora que não desperdiça um segundo para passar tudo que sabe. Vou sentir muita falta e gostaria de fazer mais curso para melhor meu aprendizado, mas infelizmente, em Brasília não se encontra cursos assim e esse projeto de hotel-escola acabando não tem mais previsão, eu liguei na secretaria escolar. Uma pena mesmo, mas vou ficar otimista, que o SENAC e a EA vão

visualizar o quanto é importante uma escola que tem a teoria e a gente ainda tem como praticar. Adorei bater na porta e ser atendida por um hóspede e lhe entregar a toalha que havia solicitado a recepção. Amo a hotelaria (ANDREA, aluna, 2017).

E para finalizar a aluna Silvia disse aos colegas e à professora que:

[...] nunca imaginou que seria tão bom fazer um curso de hotelaria. Daqui pra frente vou melhorar meu português, continuar meus estudos porque quero aprender mais e mais, esse curso passou muito rápido e vou sentir falta de levantar tão cedo para estar aqui em um hotel-escola. Sonhei a cada dia de aula com as aulas práticas e a sensação de me sentir trabalhando, e ainda mais que nesse projeto tive a oportunidade de entender como é o mercado de trabalho porque nunca trabalhei, sou a caçula da turma. Já comecei meu curso de inglês e quero começar logo a trabalhar no hotel. Pena que aqui em Brasília não vai mais ter esse hotel-escola porque aprendemos que já existem vários pelo Brasil e já comecei minha torcida para que o daqui volte logo. Obrigada ao Senac e a professora Bianca pela chance de encontrar minha profissão (SILVIA, aluna, 2017).

Com a expectativa de contribuir para a criação do hotel-escola em Brasília, conforme dito por alguns discentes que participaram do projeto, se pode dar continuidade aos estudos e análise ressaltando o que Morin (2000) considera importante na adequação do saber. A relevância inicialmente da contextualização, ou seja, os dados que são aprendidos são contextualizados na medida em que os alunos são inseridos na situação real de trabalho, pois este aspecto é uma das condições de sucesso, visto que o aluno deixa de atuar em situações de laboratório, nas quais os incidentes são variáveis passíveis de controle e são expostos à realidade com a vivência de situações reais.

Estes espaços podem oferecer também a oportunidade para o aluno certificar as escolhas ao longo da formação, conhecer novas áreas de atuação nos hotéis, bem como proporciona a transformação da realidade e perspectivas profissionais por meio da participação no projeto uma vez que o mesmo adota práticas de desempenho no seu decorrer visando aproximar também o aluno às políticas de Gestão, além dos encantamentos da hotelaria reunida ao turismo.

O curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem utilizou-se das unidades habitacionais disponíveis no hotel localizado na EA, contando com variados cômodos para as aulas práticas. No intuito de que seja possível conhecer um pouco mais sobre a estrutura onde a experiência/laboratório se desenvolveu, apresentamos, a seguir, uma sequência de imagens extraídas do local, conforme podemos verificar.

Figura 25 – Entrada do apartamento – térreo.



Fonte: acervo da pesquisadora (2017)

Figura 26 – Detalhes do quarto



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017).

Figura 27 – Espaço interno do banheiro.



Fonte: Acervo da pesquisadora (2017).

O quarto é composto por duas camas, guarda-roupa, aparador, televisão, controle remoto da televisão, telefone e ar condicionado com controle remoto. O enxoval hoteleiro consta de duas toalhas de banho, duas toalhas de rosto, um piso, quatro lençóis, quatro travesseiros, duas cobertas, dez cabides. No banheiro consta a toalha de piso, ducha higiênica, espelho de aumento, cujo objetivo seria oportunizar que os discentes aperfeiçoassem suas técnicas de trabalho dentro de sua área específica de atuação.

Assim, observamos que, com a experiência adquirida pelos discentes que realizaram suas narrativas espontâneas para o desenvolvimento desse estudo e a expectativa de trajetória de sucesso no mercado hoteleiro, conforme aconteça dentro do movimento de transição e para que isso aconteça de maneira natural, o método de ensino, combinando teoria e prática, como ferramenta utilizada desde o início do curso, pela Instituição, tem muita eficácia e auxilia no entendimento dos discentes sobre os conhecimentos adquiridos durante o curso.

Figura 28 – Aula prática do curso Camareira em Meios de Hospedagem



Fonte: Acervo pessoal da pesquisadora (2017).

As Imagens anteriormente apresentadas demonstram os pontos de destaque relacionados ao diário de bordo realizado durante o projeto. Os alunos realizaram a unidade curricular 3: 'Projeto Integrador Camareira(o) em Meios de Hospedagem' referente ao curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem. Foram desenvolvidos os seguintes indicadores: a) adota estratégias que evidenciam as Marcas Formativas Senac na resolução dos desafios apresentados; b) elabora síntese do Projeto Integrador, respondendo às especificações do tema gerador; c) apresenta os resultados do Projeto Integrador com coerência, coesão e criatividade, propondo soluções inovadoras, a partir da visão crítica da atuação profissional no segmento; e d) articula as competências do curso no desenvolvimento do Projeto Integrador.

O docente, ao trabalhar com o modelo pedagógico Senac, desenvolve o ensino-aprendizagem utilizando os seguintes elementos de competência:

CONHECIMENTOS: As atividades do Projeto Integrador articularão todas as competências desenvolvidas. Sugere-se que o docente estimule e promova atividades de estudos e pesquisas, atividades práticas e visitas técnicas monitoradas a diferentes meios de hospedagem. É importante que existam espaços para debates e trocas de experiências. Recomenda-se que as atividades desenvolvidas ao longo das competências, em articulação com o Projeto Integrador, contribuam com elementos e dados que o subsidiem.

HABILIDADES: Durante a realização do Projeto, portanto, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas Marcas Formativas do Senac, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

ATTITUDES E VALORES: articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão; criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional; desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável; geração de novas aprendizagens ao longo do processo; planejamento integrado entre todos os docentes do curso; compromisso dos docentes com o desenvolvimento do projeto no decorrer das Unidades Curriculares;

Dando seguimento, os alunos realizam a **SITUAÇÃO DE APRENDIZAGEM** elaborada pelo docente a fim de estimular a criatividade e a compreensão de todos quanto às competências trabalhadas durante as aulas teóricas:

Quadro 06 – Descrição Projeto Integrador curso Camareira (o) em Meios de Hospedagem.

O meio de hospedagem fictício criado pelos alunos irá elaborar procedimentos para situações adversas às unidades habitacionais existentes e assim realizar a demonstração de serviço com excelência. Estudo aprofundado dos procedimentos de arrumação das unidades habitacionais, reposição de itens, registros dos hóspedes, objetos esquecidos, serviços de lavanderia, conforme padrão do meio de hospedagem. Normas de segurança do trabalho e equipamentos de proteção individual equipamentos de proteção individual (EPIs).

Desafio: Atendimento com hospitalidade aos mais diversos hóspedes que se hospedem no meio de hospedagem em questão.

Fonte: Autoria própria.

Destacamos algumas práticas pedagógicas inovadoras que podem ser baseadas no princípio de que os saberes docentes se fazem e ampliam-se num processo dialógico, catalisando experiências que incorporem o conhecimento de forma contextualizada, além das práticas centradas em estratégias, frequentemente, utilizadas no campo didático-pedagógico. Buscamos, assim, as de cunho inovador, e que se adéquem às especificidades das modalidades formativas oferecidas pela Instituição, conforme citado no modelo pedagógico (SENAC, 2015).

No SENAC, dentre as práticas pedagógicas inovadoras, destacam-se: projetos integradores, trabalhos de campo interdisciplinares, projetos de pesquisa e extensão, estágio supervisionado, entre outros. Baseado nesse trabalho que, acreditando na parceria junto à EA para que o discente possa exercer e empreender a teoria trabalhada, fortalecendo a proposta de hotel-escola, e assim o mesmo possa ter a vivência dentro de uma realidade de mercado,

Os valores metodológicos são os que fazem medir o saber construído de maneira metódica, especialmente pela pesquisa, na qual o pesquisador tem o gosto por conhecer, sobretudo quando este percebe um problema para cuja resolução da pesquisa poderia ser colaborativa e não se acomoda diante da insuficiência de um conhecimento. No caso dos dados relacionados aos hotéis-escola, nacional e internacional, estes são obtidos pelos sites referentes às respectivas instituições de ensino, que disponibilizam informações sobre os cursos oferecidos, os serviços hoteleiros disponibilizados para atendimento aos hóspedes, tarifários, eventos, entre outros destaques.

Nesse contexto, Villas Boas (2005) espera que, com as técnicas e métodos de ensino, seja provável atender aos discentes com eficiência, com ênfase nas aulas práticas, como no caso de um ambiente de um hotel-escola, e a importância das técnicas de ensino, que proporcionam ao discente uma visão prática do que irá conjecturar na realidade quando entrar no mercado de trabalho. Ressaltamos que Gil (2011) trabalha os aspectos relacionados às diferenças individuais. Este autor pondera como o docente é um diferencial na contribuição para a eficiência no ensino-aprendizagem como um dos destaques no processo para que se tenha o alcance no sucesso profissional.

Como referência relacionada ao modelo pedagógico, é possível a compreensão conforme descrito pela instituição Senac Departamento Nacional – DN (SENAC, 2015, online), “[...] o modelo pedagógico qualifica a oferta da Educação Profissional em todo o território nacional e representa a consolidação de boas práticas pedagógicas realizadas na instituição, para o desenvolvimento de competências”. Dentre os aspectos trabalhados nos objetivos específicos deste estudo, o qual enfatiza a possibilidade de implantação de hotel-escola na Capital Federal, se destaca o papel do professor como facilitador da aprendizagem no ensino da formação profissional.

Com a leitura realizada dos estudos de Pimenta e Anastasiou (2005), observamos a proposta na importância de levar os alunos a refletir sobre seu papel na construção do conhecimento e como cidadão e futuro profissional. Sendo assim, os autores destacam que a escolha de uma metodologia adequada aos objetivos e conteúdos do objeto de ensino, se articula com a situação de domínio do conteúdo a ser ensinado, e destaca que o professor deve ter o cuidado de não apenas reproduzir a fim de garantir a aprovação. Nesse sentido, é importante apresentar aos alunos um quadro teórico-prático com o objetivo de possibilitar sua formação como futuro profissional da área escolhida.

Relacionado ao aspecto social, os cursos de hotelaria oferecem, por meio de oficinas, educação e qualificação para a comunidade em que o aluno está inserido. Essas atividades podem apresentar projetos de formação e/ou qualificação e/ou treinamento na área de hospitalidade, como: camareira e arrumador em meios de hospedagem, garçom e garçonete, recepcionista em meios de hospedagem, mensageiro(a), auxiliar de cozinha, dentre outras diversas ocupações.

Diante do desenvolvimento tecnológico e das inúmeras mudanças sociais que estamos presenciando nas últimas décadas, foram observadas também mudanças na estrutura do

mundo do trabalho com novas formas de organização e, com isso, os setores do turismo e hotelaria passaram a exigir profissionais mais qualificados, com novas competências relacionadas com a criatividade, tarefas em equipe e capacidade de tomadas de decisões, mediadas por novas técnicas do acolhimento.

Essa opinião é compartilhada por Castelli (2003), que também adverte a necessidade da hotelaria investir em seus recursos humanos, por depender fundamentalmente deles para garantir o seu sucesso no atendimento ao cliente. E destaca o grande desafio desses empreendimentos em manter o cliente interno, o colaborador, satisfeito para assim incidir essa felicidade para o devido acolhimento aos hóspedes que procuram esses meios de hospedagem.

Ademais, é importante lembrar que todo esse possível investimento mexe com o comportamento das pessoas, incluindo aqueles que ocupam cargos gerenciais, e assim percebemos que não é uma tarefa fácil para essas empresas hoteleiras articular os diversos aspectos que influenciam no atendimento de excelência. Segundo Villas Boas (2005), que defende a ideia de que a aula é o principal evento do trabalho pedagógico, onde nela aprendem tanto o aluno como o professor, o ponto de partida para o desenvolvimento do ensino aprendizagem é ter claro: as concepções de educação, o tipo de cidadão que se quer formar, o tipo de aula, a partir dessas questões é que se define o conteúdo a metodologia, os objetivos, o cronograma, os tempos, os espaços e processos de avaliação.

No que se refere à avaliação, a sua função principal é analisar o que foi aprendido, o que ainda é preciso para aprender, para que se organize o trabalho com vistas à aprendizagem. Nesse processo, o professor deixa de ser um profissional do ensino e passa ser um profissional da aprendizagem. Cabe salientar, porém, que o processo de avaliação deve ser planejado coletivamente e continuamente. Focando nos métodos e técnicas de ensino é possível atender aos grupos de discentes com eficácia, centralizando as aulas práticas no hotel-escola e considerando as técnicas de ensino, pois existe a preocupação que propicie uma visão prática da realidade. No entanto, intensificar a parte prática estabelece maior seguridade e reduz a deficiência da dificuldade em conquistar parcerias técnicas para visita técnica.

O modelo pedagógico do Senac São Paulo torna mais tênues as fronteiras entre o aprendido e a realidade vivenciada no mundo do trabalho, buscando levar o aluno a vivenciar experiências de construir seu próprio conhecimento e desenvolver competências com o uso de ferramentas ativas, estruturadas em simulações de situações reais de mercado. As atividades práticas em laboratórios temáticos diferenciam o profissional formado pela instituição, contribuindo para que esteja preparado para lidar com qualquer situação que lhe

seja colocada no ambiente de trabalho, independentemente da complexidade, conforme destacado por Luiz Francisco de Assis Salgado, Diretor Regional do Senac em São Paulo (SENAC, 2015).

Castelli (2003) também analisa que 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. Vale destacar que dentre as expectativas dos profissionais que pretendem atuar no setor hoteleiro e conseqüentemente no acolhimento junto ao turista que procura os serviços oferecidos pelos meios de hospedagem, estes profissionais buscam aprender mais sobre a receptividade e o acolhimento.

Diante disso, podemos mencionar que o docente deve mediar os conhecimentos específicos da profissão, articulando com o contexto dos hotéis, visando a melhor da qualidade da educação oferecida aos discentes que almejam um maior aprofundamento nos aspectos relacionados à sua profissão e ao seu desenvolvimento. Dessa maneira, o conceito se torna importante para que haja a aprendizagem, conforme observamos:

É necessário, no processo de ensino, que o aprendiz faça algum sentido para o aluno, e que ancore-se em seus conceitos relevantes preexistentes. A assimilação ou ancoragem facilita a aquisição e retenção do conhecimento. Os conceitos mais amplos e bem estabelecidos na estrutura do indivíduo ancoram as novas informações e permitem sua diferenciação, estabilidade e retenção (ANDRADE, 2009, p.6).

Assim a aprendizagem desencadeada no hotel-escola, estimulada pelos docentes dispostos a mediar os conhecimentos que possuem e a suscitar nos alunos a descoberta de novos caminhos estimulantes é possível que os discentes dos cursos relacionados ao trabalho nos hotéis, adentrem ao mercado de trabalho com maior destreza e autonomia. Quando isso acontece o processo de ensino-aprendizagem se torna gratificante, e estimula o ramo hoteleiro a desvendar novas perspectivas de aprendizagem, e o crescimento do material de apoio consegue alavancar as expectativas do setor, sempre com foco no desenvolvimento de habilidades para a vida produtiva e social.

De acordo com Oliveira e Spena (2012), por ser uma área multidisciplinar, a hotelaria e o turismo oferecem espaços para vários profissionais que se identifiquem com a prestação de serviços ou, para ser mais específico, com a arte de receber bem. Além disso, Oliveira e Spena (2012) apontam ainda que, a maior parte dos profissionais da área gosta do que faz a

hotelaria não é para amadores, requer disciplina e dedicação, além de competências específicas da atividade, como habilidade para relacionar-se com pessoas de culturas variadas e capacidade para lidar com situações imprevistas e problemáticas.

Com esse enfoque entre teoria e prática, entende-se que também se devem formar ‘alunos/profissionais’, oferecendo oportunidades de desenvolvimento de suas competências. Como compreendido por Fleury (2002), por meio de propostas e ações que aproximam, cada vez mais, os conceitos teóricos aos conhecimentos da realidade (prática), preparando o aluno para o mercado de trabalho.

As inúmeras transformações ocorridas nos cenários sociais, políticos, econômicos e, sobretudo, tecnológicos têm ocasionado mudanças significativas em todos os segmentos da sociedade, inclusive no segmento educacional, tanto da Educação Básica, quanto da Educação Superior. Nesse sentido, o professor ocupa um papel importante e central nesse contexto de intensas mudanças, o que implica a reconfiguração de suas práticas visando melhor atender às demandas do mundo contemporâneo.

Nessa mesma direção, que é considerada como indispensáveis ao exercício da docência, a prática de um trabalho mais reflexivo, investigativo, interdisciplinar e coletivo que, segundo Fleury (2002) concepção, essa perspectiva mostra-se menos tecnicista e pode tornar o trabalho mais humanizado. Isto sinaliza que o repertório da docência requer saberes múltiplos e heterogêneos, em virtude da diversidade das situações, bem como, da multiculturalidade das interações ocorridas no cotidiano escolar. Tais saberes apontam para uma atuação transdisciplinar, cujos profissionais envolvidos precisam estar preparados para lidar com a complexidade da vida na sociedade contemporânea, como também, dar especial atenção aos aspectos disciplinares, curriculares, pedagógicos, culturais e sociais da vida cotidiana, reconfigurados no movimento de reflexividade do dia a dia da sala de aula (TERRIEN, 2012).

Por outro lado, como afirma Therrien (2012), o fazer pedagógico não se esgota no domínio dos saberes citados, mas nas interações intersubjetivas que acontecem na sala de aula, onde o docente encontra o desafio de transformar pedagogicamente os saberes dos conteúdos, produzindo sentidos e significados com os seus estudantes. Ademais, para o autor, o professor se situa no contexto de uma ética profissional e social, pois, suas intervenções afetam a identidade do estudante, bem como, suas aprendizagens, que se dão por meio de uma gestão de relações intersubjetivas, expressas pela linguagem na ação da comunicação que é regida pela dialogicidade. Nesse sentido, o diálogo é o elemento que embasa a aprendizagem

e que afeta a constituição da identidade de um sujeito com vistas a uma postura crítica na sociedade. Ressalta-se que, segundo o autor, “[...] esses encontros/diálogos geram aprendizagem para o professor e para o aluno” (THERRIEN, 2012, p.8).

Vale ressaltar um pensamento realizado por Masetto (2000) que o que parece imprescindível destacar é que ‘aprender a aprender’ é mais do que uma técnica de como se faz, e sim a capacidade do aprendiz de refletir sobre sua própria experiência de aprender, suas potencialidades e suas limitações. Assim, o autor destaca o dia-a-dia em sala de aula, além de tomar conhecimento das colaborações dos seus atores observa a necessidade de discuti-las, analisá-las, e com este debate avançar os estudos e as pesquisas cabíveis ao seu desenvolvimento intelectual.

Dando prosseguimento a essa reflexão, Tardif (2002) também entende que a tarefa docente se compõe de vários saberes vivenciados pelos professores, ou seja, as relações dos professores com os saberes nunca são estritamente cognitivas ou intelectuais. Ao contrário, são permeadas pelo trabalho que lhes fornece princípios para enfrentar e solucionar situações cotidianas. Assim, afirma que o saber docente se compõe dos seguintes aspectos: o saber curricular proveniente dos programas e dos manuais escolares; o saber disciplinar, que constitui o conteúdo das matérias ensinadas na escola; o saber da formação profissional adquirido por ocasião da formação inicial ou contínua; o saber experiencial oriundo da prática da profissão e o saber cultural herdado de sua trajetória de vida e de sua pertença a uma cultura particular que partilha em maior ou menor grau com os alunos.

É importante afirmarmos também as possibilidades de dinamizar as aulas, lançando mão do uso de situações reais de atuação profissional como condições extremamente favoráveis à aprendizagem. Em contato com a realidade profissional, os alunos sentem-se profundamente interessados em estudar e resolver problemas, em pesquisar e buscar saídas para as questões que se põem em seu trabalho. Desse modo, entendemos que a construção do conhecimento é o momento de desenvolvimento operacional, do estudo individual e pode ter a proposta de superar sua visão inicial, sobre o objeto do conhecimento, sendo que ensinar é um projeto coletivo, embora cada professor possua autonomia no desenvolvimento de sua aula, é parte integrante de um percurso formativo dos alunos.

As autoras Pimenta e Anastasiou (2005) também destacam que o professor deve ter o cuidado de não apenas reproduzir a fim de garantir a aprovação e sim aprofundar o trabalho de conhecimento, discussão, compreensão do mundo para que o discente alcance uma

formação científica profissional e humana para inserção no pensamento investigativo e condições de criar. Ao ponto de finalizar as análises sobre o ensino-aprendizagem e reforçamos o termo nomeado como ensinagem, no qual é:

[...] usado então para indicar uma prática social complexa efetivada entre os sujeitos, professor e aluno, englobando tanto a ação de ensinar quando a de apreender, em um processo contratual, de parceria deliberada e consciente para o enfrentamento na construção do conhecimento escolar, decorrente de ações efetivadas na sala de aula e fora dela. (ANASTASIOU, ALVES, 2009, p.20).

Entretanto, os cursos direcionados à hotelaria, e atrelados aos hotéis-escola, que se encontram em pleno funcionamento pelo Brasil, verificamos e reafirmamos o quão o ensino aprendizagem que trabalha ação-reflexão-ação, conectando à teoria e a prática discente, são capazes de desenvolver profissionais com perfil acolhedor para atender a esse mercado cada vez mais exigente, em decorrência também das facilidades de obter informações devido ao uso da internet.

5 INTER-RELACIONANDO SABERES: CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo é um setor que, por motivos diversos, leva pessoas a se deslocarem de um lugar para outro e assim necessitam de acomodações para se hospedar. Dentro dessa perspectiva, observamos a importância de que esses meios de hospedagem tenham serviços de qualidade para atender a esses viajantes. Então, a hotelaria tem sua importância e necessita de boa formação para os futuros profissionais que buscam empregabilidade nesse mercado. Nesse sentido, o presente estudo visou analisar a funcionalidade do hotel-escola na formação profissional da hotelaria.

Conforme previsto em nossos objetivos, traçamos ao longo dos textos teóricos e análises de pesquisa os mais variados elementos. Sob as perspectivas dos sujeitos que vivenciaram o fenômeno estudado, tendo como foco a hotelaria, o acolhimento e a educação tendo como foco o ambiente de hotel-escola. Ao longo do Capítulo 2, como base teórica, a metodologia foi embasada pelos autores: Ardoino (1971; 1998), Avena (2008), Borges (2017), Creswell (2010), Gil (2007), Kincheloe e McLaren (2006), Köche (2010), Lakatos e Marconi (2010), Lapassade (1998), Macedo (2004), Magnani (2009), Malhotra (2006), Minayo (1994; 2010), Morin (1999; 2002) e Triviños (1987). A abordagem qualitativa foi utilizada em todo o processo, pois apesar das dificuldades de realizar viagens e fazer visitas presenciais às Instituições relacionadas no estudo, apropriamo-nos das viagens virtuais, utilizamos a internet como um facilitador e, também, os meios de comunicação como telefone, e-mails, *skype*, *chats*. Nosso suporte teórico igualmente se deu através dos métodos de pesquisas bibliográficas, *sites* das instituições de ensino e órgãos públicos.

Como observadora participante, e sendo parte integrante do quadro de docentes do SENAC/DF, pudemos vivenciar o projeto que foi destinado à experiência de um ambiente de hotel-escola em Brasília, e através da coleta de dados relacionados aos métodos pedagógicos do SENAC em parceria com a AE e as experiências como docente. O uso do diário de bordo, como peça importante para o registro de todos os procedimentos acadêmicos, métodos utilizados, assim como os depoimentos espontâneos realizados pelos alunos durante a trajetória do projeto. Conforme observado nos depoimentos relacionados no trabalho, os alunos estão satisfeitos com a possibilidade de vivenciar a realidade de um hotel em funcionamento.

A utilização da Bricolagem no *patchwork* de ideias possibilitou incorporar diferentes pontos de vista, e o termo Brico-Método que foi criado por Avena (2008), ensinou a ‘bricolar’ e possibilitou o desenvolvimento do estudo relacionado ao turismo, hotelaria, acolhimento e educação. Embora complexo, o conhecimento suscitado foi muito positivo na construção e amadurecimento da estrutura conceitual e da pesquisa designadamente. O acolhimento junto aos alunos foi determinante para a estada de todos durante o processo do curso de Camareira(o) em Meios de Hospedagem. A permanência dos alunos durante o curso possibilitou o entendimento do método de ensino, agregando a teoria à prática no dia-a-dia, e o aluno pôde sentir e questionar a cada novidade ou dúvida que surgisse, fortalecendo o processo do saber/fazer com a utilização do ambiente do hotel-escola.

Como o Sistema S, com destaque ao SENAC, detém o maior número de hotéis-escola, incluindo a primeira pousada-escola em funcionamento, pelo Brasil, assim a instituição foi destaque durante o trabalho e colaborou muito para a compreensão das perspectivas de que esse mercado pode sim, ser promissor. Além disso, se realizou o comparativo dos hotéis-escola em funcionamento com a concepção do SENAC/DF em parceria com a Escola de Administração realizado em Brasília. Esse projeto demonstrou que os formatos de instituição que incluem dentro do seu modelo pedagógico as práticas do saber/fazer com o propósito da ação-reflexão-ação tendem a ter alunos que se destacam no mercado de trabalho.

No desenrolar do Capítulo 3, o embasamento teórico necessitou de diversos universos de estudo para realizar o *patchwork* e ‘costurar os retalhos’ para um aprofundamento com base nos seguintes autores: Andrade (2007), Ansarah (2002); Avena (2006), Beni (1998; 2002; 2004), Beni e Moesch (2015), Boff (2005), Camargo (2005), Castelli (2000; 2001; 2002; 2003; 2005), Campos (2005), Campos e Gonçalves (1998; 1999), Dencker (2003), Dias (2002), Duarte (1996), Goldenstein e Mello (2010), Lashley e Morrison (2000), Marques (2004), Mota (2012), Moesch (2000), Moesch Norma (2008), Oliveira, Borges e Avena (2016), Pereira e Coutinho (2007), Poppet. *al.*(2007), Quevedo (2007), Santos *et al.*(2009).

Como proposta inicial para o desenvolvimento desse capítulo, foi realizada uma pesquisa aprofundada em relação aos termos utilizando o brico-método. Assim, em pesquisa pelos sites de busca no período de oito anos (2010 a 2018), descobrimos que para o termo ‘hotelaria’, em publicações acadêmicas como artigos, teses e periódicos, pelo site de busca BDTD, obtivemos um total de 576 trabalhos e apenas quinze são trabalhos produzidos na Universidade de Brasília e no caso do termo ‘hotel-escola’ obtivemos um total de sete trabalhos, sendo que nenhum deles foi produzido na Universidade de Brasília.

Partindo para o campo de investigação do Turismo se verificou que constitui um fenômeno sócio-cultural de valor simbólico aos sujeitos que o praticam e notamos que o processo recebe interferências de inúmeros fatores de natureza motivacional, cultural, econômica, pessoal, científica e social que ditam a escolha dos destinos por parte do viajante conforme tratado pelos autores Beni e Moesch (2015).

Adentrando no campo da hotelaria, o maior destaque ficou para Castelli (2002), que estuda e vivencia a hotelaria, pois foi empreendedor ao criar o primeiro curso de graduação em hotelaria e mantém uma escola destinada ao setor, em Canela, no Rio Grande do Sul. O autor defende que o hotel é um estabelecimento comercial de hospedagem e que necessita de profissionais capacitados para bem receber os hóspedes. No decorrer dos fatos relacionados à história da hotelaria, foi curioso observar que os meios de transporte tiveram um papel importante nesse desenvolvimento, e que persiste aos dias de hoje, tema tratado neste estudo por Campos e Gonçalves (1998) e que no Brasil a origem das hospedarias ocorreu no século XVIII e tinha o intuito de acomodar os viajantes europeus que se dirigiam ao país, tão-somente, a negócios.

Trouxemos em destaque o hotel Belmond Copacabana Palace que está situado no Rio de Janeiro e é reconhecido como um marco para a hotelaria no país, além do seu renome internacional. Em relação ao recorte focado em Brasília, a capital do país, o destaque ficou para o Hotel Nacional que acompanha os grandes eventos desde a inauguração da cidade e tem a sua representatividade histórica e assim como o Belmond Copacabana Palace tem destaque no turismo brasileiro. Em referência ao acolhimento, o destaque ficou para Avena (2006), que demonstra que a hospitalidade remete ao universo do acolhimento no qual é um fator de relevância ao atendimento ao cliente que procura pelos meios de hospedagem para desfrutar em seu destino turístico.

Ao se falar dos desafios na qualidade dos serviços, analisamos que a contratação de mão de obra especializada é o grande desafio das empresas. Castelli (2000) analisa que os viajantes têm a expectativa de desfrutar do mínimo de conforto e então entra a necessidade de que o profissional que irá atendê-lo tenha o entendimento do bem receber. Então realizamos uma pesquisa pelas instituições de formação hoteleira que atendem pelo Brasil e pelo Mundo, o que foi enriquecedor para a compreensão dos formatos de ensino aprendizagem existentes e as formas de acolhimento aos discentes que lá se preparam para o mercado de trabalho.

Com um direcionamento ao nosso recorte geográfico, nos deparamos com uma pesquisa realizada por Oliveira, Borges e Avena (2016, p.8) referente à cidade de Brasília, o que facilitou as análises e verificamos que mesmo com uma cidade que acolhe 279 meios de hospedagem no Distrito Federal, sendo uma média de 50 no centro da cidade, as escolas de hotelaria têm um número reduzido. Verificamos, nesse sentido, que algumas instituições de ensino continuam cadastradas no MEC, mas não estão ofertando os cursos de hotelaria.

Com destaque a uma das categorias deste estudo que é compreender a importância do hotel-escola nessa abordagem do ensino aprendizagem, do saber/fazer e também foi observado que no Brasil existem apenas sete em funcionamento. Em Brasília existiu apenas através do projeto analisado neste estudo em um prazo de dois meses e não tendo continuidade. Na análise da cidade de Brasília, descobrimos que o centro da Capital abriga um volume considerável de meios de hospedagem e que tem como atrativo os pontos turísticos, e essa informação foi possível pelo fato de termos conversado com alguns turistas que transitavam pelo local, as conversas foram informais e sendo assim apenas registramos os pontos turísticos que eles destacaram como os mais visitados de Brasília após pesquisa realizada em um dos maiores sites de viagens na atualidade, o *TripAdvisor*.

No decorrer dos estudos, achamos importante destacar um segmento que está movimentando a cidade, que é o modelo *long stay*, e observamos que é um sistema que tem tomado grande demanda e oferece serviços similares aos de uma grande rede de hoteleira. Esse modelo de atendimento tem sido compartilhado do modelo mostrado pelo portal online de aluguel imobiliário temporário que já é utilizado em todo o mundo, o *Airbnb*. Essa concorrência tem agitado com a hotelaria brasileira, mas não altera a necessidade de um acolhimento com excelência junto aos turistas que procuram por um atendimento de qualidade nos serviços hoteleiros.

E a título de informação destacamos que quanto maior a escolaridade, maior o salário, como foi destaque ao estudo realizado pelo Coelho e Sakowski (2014). Conforme considerado por Castelli (2001) que a falta de qualificação das pessoas que trabalham na hotelaria é uma dura realidade, sentida não só pelos gestores hoteleiros, mas igualmente pelos hóspedes, através da falta de qualidade dos serviços, podemos confrontar com a pesquisa e observar que se os profissionais da hotelaria tiverem oportunidades de aprendizado, conforme mostra esse estudo, em um ambiente como o de hotel-escola que aplica a teoria com a prática, esse quadro poderá ser revertido.

Ao realizarmos pesquisas em relação aos pré-requisitos exigidos pelas empresas hoteleiras para adequar o perfil dos cargos à falta de pessoal e com a falta de instituições dispostas a se comprometerem com a capacitação desses profissionais, descobrimos que a saída dos empreendimentos hoteleiros tem sido a realização de treinamentos oferecidos pela própria empresa com o apoio do departamento de recursos humanos ou até mesmo com a contratação de consultores externos. Isto no intuito de que o colaborador seja capaz de atender às necessidades da empresa para bem acolher seus hóspedes.

Os autores utilizados para a compreensão da educação profissional foram: Gasparin (2007), Libâneo (2004), Perrenoud (1999), Pimenta (2008), Santos (1997), Saviani (1999), Silva (2013), em cujos estudos apresentam a compreensão do espaço educativo, a forma como o ensino da hotelaria pode alcançar o aluno e encaminhá-lo para a inserção no mercado de trabalho. A metodologia de ensino compreendida diretamente da organização da aprendizagem dos alunos, assim como Gasparin (2007) acredita que a metodologia dialética cita a nova forma do docente se preparar para o seu momento em sala de aula.

As práticas pedagógicas estudadas remetem às didáticas da formação pedagógica que formam profissionais com perfil específico para o bom acolhimento e a compreensão das necessidades dos hóspedes em tempo real como nos hotéis-escola existentes no Brasil e no Mundo. Notamos um diferencial nos discentes que por lá passaram ou que estão em processo de aprendizagem que despertam através do método do saber/fazer um espírito crítico, com criatividade, ambição pessoal, disponibilidade para inovar e somado a capacidade de trabalhar em equipe. Tudo isso irá gerar uma capacidade de enfrentamento às exigências cada vez mais elaboradas do processo produtivo, conforme reafirmado por Santos (1997).

No capítulo 4, após os caminhos percorridos através da metodologia e do fundamento teórico, avaliamos o quesito hotel-escola, e verificou-se que mesmo existindo no Brasil poucas instituições que usam o hotel-escola como equipamento para a ensinagem da hotelaria, com um total de onze hotéis-escola, seis unidades estão vinculadas ao SENAC, ou seja, cinco hotéis-escola e uma pousada-escola. Um dos hotéis-escola não pertence ao SENAC, sendo administrada pelo Instituto Federal do Ceará (IFCE). Os estados que mais concentram essas instituições são Minas Gerais e São Paulo, respectivamente com duas unidades cada um.

Os atores que enriqueceram essa pesquisa demonstraram interesse em colaborar visando possibilidades futuras de progresso e incremento aos estudos destinados à hotelaria. Conforme observado pelos relatos dos alunos, egressos e profissionais que trabalham ligados

as instituições que contemplam os hotéis-escola, notou que o otimismo faz parte do contexto. Em todos os relatos, sem exceção, os alunos demonstram encantamento pelos conhecimentos adquiridos, os egressos satisfeitos com o rumo tomado após se formar e sentem a necessidade de persistir em sua aprendizagem e os profissionais que atuam nos hotéis-escola demonstram muito interesse em disseminar os conhecimentos e alcançar um atendimento acolhedor aos seus hóspedes.

Em outras palavras, o professor precisa contribuir para o surgimento de um clima favorecedor de debates e reflexões, de maneira que os estudantes possam envolver-se, naturalmente, e avançar, progressivamente, em direção aos objetivos propostos para os conteúdos da área que está sendo estudada. Relacionado ao papel do professor formador, desenvolvido no ambiente do hotel-escola através dos relatos, observamos que são sujeitos que requerem um conhecimento para compartilhar com os alunos, mas que necessitam de compreensão do saber/fazer para relacionar junto aos modelos pedagógicos implantados para assim ser um formador junto ao processo de acolhimento aos hóspedes conforme foi traçado no objetivo do estudo.

A compreensão dos processos de ensino-aprendizagem e aos modelos pedagógicos foi usado como referência os trabalhos nos hotéis-escola do SENAC, que conforme descrito durante o estudo é um modelo utilizado nacionalmente com o propósito de consolidar as boas práticas pedagógicas para o desenvolvimento de competências. Cabe ao docente do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/DF, que a abordagem por competências, junto ao aluno, promova a aprendizagem, possibilitando, que o discente se torne um cidadão que saiba expor suas ideias, planejar e ouvir as opiniões de outros. Importante ressaltar o aperfeiçoamento de atitudes e valores, como de motivação individual na busca de informações para usá-las em seu cotidiano tanto profissional como pessoal.

Dentre os aspectos que mais impedem a formação de profissionais na área da hotelaria e da hospedagem é a falta de incentivo e de valorização do profissional que atende no segmento o que compromete a prestação de serviço, porém se houver uma preocupação e um interesse de intervir de forma estratégica nessa área, será possível contribuir para uma melhor preparação para os eventos de grande porte e para uma maior movimentação dos viajantes que vem ocorrendo com destaque no país. Baseado nesse trabalho que acreditando na parceria junto à EA dentre as práticas pedagógicas inovadoras destacando os projetos integradores, trabalhos de campo interdisciplinares, projetos de pesquisa e extensão, estágio supervisionado, entre outros para que o discente possa exercer e empreender a teoria

trabalhada, e assim o mesmo possa ter a vivência dentro de uma realidade de mercado, fortalecendo a proposta de hotel-escola.

Por meio do conhecimento intenso e aprendizado contínuo, as pessoas que se identificam com o setor e têm intenção de um crescimento profissional, são tentadas a um entendimento mais profundo para alcançar o destaque na profissão. Nesse mercado, é importante ressaltar que a possibilidade de evoluir e contribuir são enormes, visto que este é um ramo que proporciona aos interessados, possibilidades de envolvimento na expansão do setor, basta que se tenham caminhos que os levem a oportunidades de aprendizagem e aperfeiçoamento profissional.

Com uma análise centrada nesses pontos, será possível dar abertura a discussões para alcançar a valoração em estudos com ênfase no âmbito do turismo com destaque para a hotelaria, sobretudo de como é lento o investimento em meios de hospedagem e equipamentos turísticos que atendam à demanda dos visitantes, da pouca atuação de instituições de ensino nas áreas do turismo e hotelaria, e assim a baixa preocupação em oferecer formação contínua aos profissionais que já atendem no setor e os que almejam entrar para a hotelaria.

Para finalizar, foi constatado que o discente visualiza mais de perto as possibilidades de crescimento e maior entendimento relacionado ao mundo do hoteleiro, sendo assim melhora a compreensão como colaborador da empresa, o que facilita o entendimento entre as partes e que a hotelaria necessita desse apoio e ampliação da produção sobre esse tema, e, a partir dessa reflexão, desenvolver pesquisa e produzir conhecimento na área.

Conforme descreve Hoffmann (2000, p. 55), “[...] Dialogar, é perguntar e ouvir as respostas. Acompanhar significa estar sempre junto para observar e registrar resultados” e, nesse sentido, cabe aos docentes o bom desempenho das competências por meio de seu conhecimento profissional e aprofundamento dos novos métodos, o que já foi constatado que é muito eficaz. E relacionado à Metodologia de Desenvolvimento de Competências na Educação Profissional, fortaleceu a ideia de se trabalhar mais de perto os acontecimentos que envolvem o curso em questão e como descrito pelo professor José Antônio Küller (2010, p.14): “[...] Espera-se que essa divulgação seja útil para o desenvolvimento de outros educadores empenhados nas tarefas de educação profissional e de melhoria da qualidade da educação em geral”.

Com a expectativa, de que esse trabalho alcance o rumo desejado, e que seja a alavanca para a iniciativa, de que os objetivos práticos que justificam a necessidade de oferecer a população interessada em alcançar um destaque profissional dentro do mercado da

hotelaria somado ao turismo que engloba o acolhimento ao turista, vislumbra a necessidade de que os mentores desse processo tenham formação e capacidade de atender a demanda e ao mesmo tempo estimular a constante melhoria no ensino de qualidade da educação hoteleira, com o desenvolvimento e apoio dos órgãos competentes e empresas do setor, e assim o Brasil possa alcançar a eficácia e continuar se destacando como um país de gente acolhedora.

Nesse cenário, ressaltamos que este estudo é o início de uma construção crítica sobre o desenvolvimento profissional em hotelaria. Contudo, gostaríamos de destacar que se faz necessário prosseguir as reflexões sobre o tema sugerido, isto com estudos mais aprofundados que possam ser desenvolvidos por meio de pesquisas de natureza acadêmica. Ademais, com este estudo, verificamos que as pesquisas científicas sobre a temática aqui discutida ainda encontram-se incipientes, de modo a não nos possibilitar uma clareza, e abrindo perspectivas direcionadas à possibilidade de agregar em estudos futuros sobre o tema, assuntos direcionados, por exemplo, à área social, observando, por exemplo, o perfil do egresso e sua inserção no mercado de trabalho e/ou como a participação no hotel-escola transformou a vida dos estudantes e de suas comunidades.

Percebemos ainda que, com o ambiente e os recursos adequados se pode realizar a livre investigação científica, formar tecnólogos e cientistas, capazes de desenvolver técnicas e processos inovadores relacionados ao setor de turismo e hotelaria. Aprofundar a reflexão, pensar os conceitos, as teorias e os métodos fundamentais com os quais trabalhamos na esfera dos saberes, na hotelaria e na educação, criar projetos de formação, estabelecer princípios e critérios para a expansão de modelos pedagógicos a exemplo dos trabalhados nesse estudo, seguindo como referência do Senac, nos remete a pensar e refletir que fará a diferença na formação dos estudantes.

Por fim, ressaltamos que entendemos que as práticas aqui sugeridas, as quais inter-relacionam teoria e prática, conferem um outro sentido ao trabalho de busca do saber, de ensinar e de aprender, e fazem sentido ao sujeito/aluno/professor, ocasionando transformações em sua prática, seja nas áreas de Turismo, Hotelaria ou Educação. Nesse sentido, a formação profissional deixa de ser apenas um instrumento técnico e alça também a condição de acolhimento humanizado, que não apenas ensina o discente a hospedar, mas que transforma a prática profissional em mútuo acolhimento de trocas, de saberes, de ações – enfim, exerce o princípio magno da educação, que é transformar a si e ao outro, instrumentalizar profissionalmente para o exercício da cidadania e auxiliar para que os sujeitos construam seus futuros, de forma que tenham autonomia e dignidade em suas vidas.

REFERÊNCIAS

- AIRBNB. **Portal online de aluguel imobiliário**. 2018. Disponível em: www.airbnb.com.br. Acesso em: 19 nov. 2018.
- ANSARAH, M. G. R. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: Reflexões e cadastro das Instituições educacionais no Brasil**. São Paulo, SP: ALEPH, 2002.
- ANSARAH, M. G. R. **Turismo: como aprender, como ensinar**. 3.ed. São Paulo, SP: SENAC, 2004.
- ANASTASIOU, L. G. C. Educação Superior e Preparação Pedagógica: elementos para um começo de conversa. **Revista Saberes**, UNERJ, Rio de Janeiro, ano 2, v. 2, maio/agosto 2001.
- ANUÁRIO. **Distrito Federal**. 2014. Disponível em: <http://www.anuariododf.com.br/turismo/turismo-no-df/>. Acesso em: 10 mar. 2018.
- ARDOINO, J. **Psicologia da educação: na universidade e na empresa**. São Paulo: Herder/Edusp, 1971.
- ARDOINO, J. Abordagem multirreferencial (plural) das situações educativas e formativas. In: BARBOSA, J. (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998. p. 14-17.
- ARDOINO, J. Posfácio. In: BARBOSA, J. G. (Org.). **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EdUFSCar, 1998. p. 24-41.
- ANDRADE, J. V. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2000
- AVENA, B. M. **Turismo, educação e acolhimento: um novo olhar**. São Paulo: Roca, 2006.
- AVENA, B. M. **Por uma pedagogia da viagem do turismo e acolhimento: Itinerário pelos significados e contribuições das viagens à (trans)formação de si**. 2008. 516 p. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Educação. Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia, Salvador – BA, 2008.
- AVENA, B. M. **Viajando... se transformando**. 1. ed. Rio de Janeiro: Bookstart, 2015.
- BACHMAN, J. Redes Hoteleiras. **Exame**, São Paulo, nov., 2015, [s.d]. Disponível em: <https://exame.abril.com.br>. Acesso em: 22 set. 2018.
- BARBOSA, T. P.; KONISHI, L.; SANTOS, R. A. O processo de capacitação profissional no setor hoteleiro. **Revista científica eletrônica de turismo**, Garça/SP: FAEF, n. 15, jun./2011.
- BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 1998.
- BENI, M. C. **Globalização do Turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2003.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 10. ed. atualizada. São Paulo: Senac, 2004.

BENI, M. C.; MOESCH, M. M. Do Discurso sobre a Ciência do Turismo para a Ciência do Turismo. **Anais do XII Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa Pós-Graduação em Turismo**, São Paulo: ANPTUR, 2015. Disponível em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/biblioteca/acervo/producao-academica/002740362.pdf>. Acesso em: 21 de set 2018.

BELMOND. **Copacabana Palace**. Disponível em: <https://www.belmond.com/pt-br/hotels/south-america/brazil/rio-de-janeiro/belmond-copacabana-palace/about>. Acesso em: 25 dez. 2018.

BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível**. Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2005.

BORGES, L. R. **O saber-fazer dos sujeitos protagonistas dos eventos como lugar de acolhimento**. 2017. 229 f. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Turismo. Faculdade de Turismo da Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2017.

BOOKING. **Site de reservas online**. Disponível em: www.booking.com. Acesso em: 10 nov. 2018.

BRASIL. **Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações**. Disponível em: <http://bdtd.ibict.br/vufind/>. Acesso em: 03 nov. 2018.

BRASIL. Senado Federal. **Sistema “S”**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br>. Acesso em: 24 abr. 2018.

BRASIL. Câmara de Educação Básica. **Conselho Nacional de Educação**. Parecer n. CEB nº 16/99, de 05 de outubro de 1999. Disponível em: <http://www.educacao.pr.gov.br/arquivos/File/pareceres/parecer161999.pdf>. Acesso em 29 de mar. 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo: 2018–2022**. 2017. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/mtur-pnt-web2.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2018.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Qualificação no Turismo**. 2018. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/pdf/Publica%C3%A7%C3%B5es/PNQT.pdf>. Acesso em: 27 jan. 2018.

CAMARGO, L. O. L. Turismo, hotelaria e hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. (Org). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002. p. 69-82.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2005.

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

CAMPOS, J. R. V. **Introdução ao Universo da Hospitalidade**. Campinas: Papirus, 2005.

CAPES. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Artigos**. 2009. Disponível em: <http://www.periodicos.capes.gov.br>. Acesso em: 26 out. 2018.

CASTELLI. **Escola superior de hotelaria**. Canela/RS, 1988. Disponível em <http://www.castelli.edu.br/>. Acesso em: 19 ago. 2018.

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria**: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2001.

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

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2003.

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

CHIAVENATTO, I. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

COELHO, M. H. P.; SAKOWSKI, P. A. M.. Ipea Perfil da mão de obra do turismo no Brasil nas atividades características do turismo e em ocupações. In: organizadoras. Ipea - Instituto Pesquisa Econômica Aplicada. **Perfil da mão de obra do turismo no Brasil nas atividades características do turismo e em ocupações** Brasília: mar. 2014. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_1938.pdf. Acesso em: 25 jan 2019.

CORNELL. **Escola de Administração de Hotéis de Cornell**. Nova York/EUA, . Disponível em: <http://sha.cornell.edu/>. Acesso em: 03 set. 2018.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa**: Métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Magda Lopes. 3. ed. Porto Alegre: ARTMED, 2010.

CROTTI, M. S. Faculdades e entidades de ensino investem em hotéis-escola. **Revista Hotéis**, São Paulo, 189, dez, 2011. Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5825-Faculdades-e-entidades-de-ensino-investem-em-hoteis-escola>. Acesso em: 02 nov. 2018.

DANTAS, O. M. A. N. A. **As relações entre os saberes pedagógicos do formador na formação docente**. 2007. 144 f. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Educação. Departamento de Educação. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2007.

DELORS, J. **Educação**: Um tesouro a descobrir. São Paulo, Cortez, 1998.

DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (Org.). **Hospitalidade**: Cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

- DIAS, C. M. M. (Org.). **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Barueri: ed. Manole, 2002.
- DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros – conceitos básicos**. São Paulo: Editora Senac, 1996.
- FLEURY, M. T. L. A gestão de competência e a estratégia organizacional. In: FLEURY, M. T. (Coord.). **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Gente, 2002.
- FERREIRA, A. B. H. **Dicionário da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.
- FREIRE, P. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.
- FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. 43. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.
- FRIGOTTO, G. Concepções e mudanças no mundo do trabalho e o Ensino Médio. In: FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. (Org.). **Ensino médio integrado**: Concepção e contradições. São Paulo: Cortez, 2005.
- GARCIA, C. M. **Formação de professores**: Para uma mudança educativa. Porto: Porto editora, 1999.
- GASPARIN, J. L. **Uma didática para a pedagogia histórico-crítica**. Campinas, São Paulo: Autores Associados, 2007.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Metodologia do Ensino Superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- GOLDENSTEIN, M; MELLO, G. **Perspectivas da hotelaria no Brasil**. Turismo. Área Industrial do BNDES. Rio de Janeiro. BNDES Setorial, Rio de Janeiro, n. 33, mar./2011, online. Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/1313>. Acesso em: 12 ago. 2018.
- GOOGLE SCHOLAR. **Google Acadêmico**. Mountain View, EUA, 2017. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/scholar>. Acesso em: 24 out. 2018.
- GUESTHOUSE. **Don Bosco Guesthouse**. Camboja. 2007. Disponível em: <http://www.donboscoguesthouse.com/>. Acesso em: 07 dez. 2018.
- HOFFMANN, J. M. L. **Avaliação Mediadora: Uma relação dialógica na construção do conhecimento**. Porto Alegre: Mediação, 2000.
- IFC. Instituto federal de educação, ciência e tecnologia do Ceará. **Hotel-escola Guaramiranga, institucional**. Ceará, 2019. Disponível em: <https://hotelescola.ifce.edu.br/>. Acesso em: 27 jan. 2019.

- KINCHELOE, J. L.; McLAREN, P. **Repensando a teoria crítica e a pesquisa qualitativa**. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. (Orgs.) *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2a.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006, p. 281-314.
- KÖCHE, J. C. **Fundamentos da metodologia científica**. 27 ed. Petrópolis: Vozes, 2010.
- KUAZAQUI, E. **Marketing Turístico e de Hospitalidade, Fonte de Empregabilidade e Desenvolvimento para o Brasil**. São Paulo: Makron Books, 2000.
- KUBITSCHKE, J. **Por que construí Brasília**. Rio de Janeiro: Bloch. 1975.
- KÜLLER, J. A. **Uma metodologia de desenvolvimento de competências**. B. Téc. Senac: R. Educ. Prof., Rio de Janeiro, v. 38, nº 1, jan./abr. 2010. Disponível em: <http://www.senac.br/media/6613/artigo1.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2018.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LAPASSADE, G. Da multirreferencialidade como “bricolagem”. In: BARBOSA, J. G. **Multirreferencialidade nas ciências e na educação**. São Carlos: EDUFSCAR, 1998.
- LEQUES. Brasil. **Leques Brasil Hotel-escola, institucional**. São Paulo, 2018. Disponível em <http://www.sinthoresp.com.br/escola/hotelaria>. Acesso em: 28 nov. 2018.
- LIBÂNEO, J. **Organização e Gestão da Escola – Teoria e Prática**. Goiânia: Alternativa, 2004.
- MAGNANI, J. G. C. Etnografia como Prática e Experiência. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 15, n.32, jul/dez. 2009, p. 129-156.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing: Uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MARCHANTE, A.; J. ORTEGA, B. **Capital humano, desajuste educativo y productividad del trabajo: Un estudio para la industria hotelera**. 2010.
- MARQUES, J. A. **Introdução à hotelaria**. Bauru: EDUSC, 2003.
- MARQUES, J. A. **Manual de hotelaria: Políticas e procedimentos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Thex, 2004.
- MASETTO, M. T. Professor universitário: um profissional da Educação na atividade docente. In: Marcos Tarcisio Masetto. (Org.). **Docência na Universidade**. 2. ed. Campinas/SP: Papyrus, 2000. P. 9-26.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.
- MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 29. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

MOESCH, M. **A produção do saber turístico**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

MOESCH, Norma. M. Turismo: virtudes e pecados. In: GASPAL, S. (Org.). **Turismo: 9** propostas para um saber-fazer. 4. ed. Porto Alegre/RS: EDIPUCS, 2008.

MORAES, C. F. B. Desafio Senac: alunos no comando; estratégia de aprendizagem significativa para a formação na hotelaria. **Revista Contextos**, Espírito Santo, v.2, n.1, 2013, [s.d.].

MORIN, E. **O Método III: O conhecimento do conhecimento**. Tradução: J. Machado da Silva. Porto Alegre: Sulina, 1999.

MORIN, E. **A cabeça bem feita: Repensar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

MOTA, K. C. N. **Qualidade da educação superior em turismo e hotelaria: Análises da oferta de cursos superiores no nordeste brasileiro pelos institutos federais**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, v. 6, n. 1, p. 48-63, 2012.

OLIVEIRA, G. B.; SPENA, R. **Serviços em hotelaria**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

OLIVEIRA, S. R.; BORGES, L. R.; AVENA, B. M. **Educação em turismo, hospitalidade e eventos**. 2016. Disponível em: <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/13/490.pdf>. Acesso em: 14 dez. 2018.

OMT. Organização Mundial do Turismo. **Introdução ao turismo**. Trad. Dolores Martins Rodrigues Corner. São Paulo: Roca, 2001.

MURBACK, B. Rede Hplus completa 15 anos, conheça a história. **PANROTAS**, São Paulo, mai. 2017, [s.d.]. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/noticia-turismo/hotelaria/2017/05/rede-hplus-conheca-a-historia_146572.html. Acesso em: 28 dez. 2018.

PEREIRA, F. F.; COUTINHO, H. R. M. Hotelaria: da era antiga aos dias atuais. **Revista Eletrônica Aboré**. Manaus: FAPEAM, n. 03, 3. Ed. 2007 [s.d.]. Disponível em: <http://www.fapeam.am.gov.br/revista-abore/>. Acesso em: 26 dez. 2018.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PERRENOUD, P. **10 novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

PIMENTA, S. G.; ANASTASIOU, L. G. **Docência no Ensino Superior**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

PIMENTA, S. G. **O estágio na formação de professores: Unidade teoria e prática?** São Paulo: Cortez, 2010.

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.

POWERS, T.; BARROWS, C. W. **Administração no setor de hospitalidade**: Turismo, hotelaria, restaurante. São Paulo: Atlas, 2004.

QUEVEDO, M. **Gestão do Conhecimento em Portais Virtuais de Turismo**: Uma Abordagem Empreendedora. 2007. 123f. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, UFSC, Florianópolis, 2007.

RESENDE, B. C. S. **Metodologia de desenvolvimento de competências na educação profissional**: Uma experiência aplicada ao empreendedorismo por um empreendimento hoteleiro. 2016. 34 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Docência para a Educação Profissional) - Centro Universitário Senac, São Paulo, 2016.

REVISTA DO SENAC. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Conheça o Senac: Ambientes educacionais. **Revista do Senac**, São Paulo, n. 727, 7 jan./fev. 2015 [s.d.]

SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice**: O social e o político na pós-modernidade. 14. Ed. São Paulo: Cortez. 1997.

SANTOS, Regina Célia Xavier dos. **Perfil do setor hoteleiro do Distrito Federal**. Sebrae – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Distrito Federal. 2005. Disponível em: http://intranet.df.sebrae.com.br/download/desenvolvimento_setorial/hoteleiro/Pasta%20WEB%20NAVEGA/HoteleiroWEB.pdf. Acesso em: 23 dez. 2018.

SANTOS, G. E. O. VASSALLO, M. D. ; RABAHY, W. A. Determinantes do valor percebido e da intenção de retorno no turismo receptor brasileiro. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 3, n. 3, art. 2, p. 34-56, 2009.

SAVIANI, D. **Escola e Democracia**. São Paulo: Cortez Editora, 32. ed. 1999.

SCHÖN, D. A. **Educando o profissional reflexivo**: Um novo design para o ensino e a aprendizagem. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

SCIELO. **Scientific Electronic Library Online**. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br>. Acesso em: 01 nov. 2018.

SEDUH. **Brasília, 1960-2010, passado, presente e futuro**, 2009. Disponível em: http://www.seduh.df.gov.br/wp-conteudo/uploads/2017/09/livro_brasilia_1960_2010.pdf. Acesso em: 04 set. 2018.

SENAC. **Grande hotel Águas de São Pedro**. 2018. Disponível em: <http://grandehotelsenac.com.br>. Acesso em: 19 jan. 2019.

SENAC. **Grande hotel Campos do Jordão**. 2018. Disponível em: <http://www.grandehotelsenac.com.br>. Acesso em: 28 jan. 2019.

SENAC. **Hotel-escola Barreira Roxa**. 2019. Disponível em: <https://www.hoteis.com/hotel-senac-barreira-roxa-natal-brasil/>. Acesso em: 07 fev. 2019.

SENAC. **Hotel-escola Senac Grogotó**. 2018. Disponível em: <http://www.mg.senac.br/hotelgrogoto>. Acesso em: 08 de nov. 2018.

SENAC. **Hotel-escola Senac Ilha do Boi**. Disponível em: <http://www.hotelilhadoboi.com.br/>. Acesso em: 12 jan. 2019.

SENAC. **Pousada-escola Senac Tiradentes**. Disponível em: <http://www.pousadasenactiradentes.com.br/>. Acesso em: 12 jan. 2019.

SENAC. **Modelo Pedagógico Senac 2017**. Disponível em: <http://www.dn.senac.br/educacao-profissional/modelo-pedagogico/>. Acesso em: 18 jun. 2018.

SILVA FILHO, R. B. Formação pedagógica de educadores da educação superior: algumas implicações. **Revista Educação por Escrito**. PUCRS. v. 4 n. 1, p. 28, jul. 2013. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/>. Acesso em: 17 de mar 2019.

TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

TARDIF, M.; LESSARD, C. **O trabalho docente**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

TERRIEN, J. Docência profissional: a prática de uma racionalidade pedagógica em tempos de emancipação. In: VEIGA, I. P. A.; D'ÁVILA, C. M. **Didática e docência na educação superior**: Implicações para a formação de professores. Campinas: Papirus, 2012. [s.d]

TRIPADVISOR. **Site de viagens**. 2018. Disponível em: www.tripadvisor.com.br. Acesso em: 27 dez. 2018.

TRIVAGO. **Site de pesquisa em hospedagem**. 2018. Disponível em: www.trivago.com.br. Acesso em: 30 out. 2018.

TRIVIÑOS, A. N. S. Três enfoques na pesquisa em ciências sociais: o positivismo, a fenomenologia e o marxismo. In: Augusto Nivaldo Silva Triviños. **Silva Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987. Cap. 2, p. 30-79.

TULIP. **Hotel-escola Rio de Janeiro Golden Tulip**. Disponível em: <https://www.hotelescolariodejaneirogoldentulip>. Acesso em: 14 fev. 2019.

UCS. Universidade de Caxias do Sul. **Institucional**. 2018. Disponível em: <https://www.ucs.br/>. Acesso em: 25 jul. 2018.

UNESCO. Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura. **GDF, UNESCO e Iphan divulgam conjunto de ações para promoção do Patrimônio Mundial de Brasília**. Brasília, 2017. Disponível em: http://www.unesco.org/new/pt/brasil/this-office/single-view/news/gdf_unesco_and_iphan_release_a_set_of_actions_to_promote_br/. Acesso em: 21 out. 2018.

VILLAS BOAS, B. M. F. **Práticas avaliativas no contexto do trabalho pedagógico universitário**: formação da cidadania crítica. Araraquara-São Paulo: Junqueira e Marin, 2005.

VISTA. **Hotel-escola Bela Vista**. Volta Redonda/RJ, 2018. Disponível em: <http://hoteisvoltaredonda.com.br/hoteis/hotel-escola-bela-vista>. Acesso em: 26 dez. 2018.

WIKIPÉDIA. Panorama do Eixo Monumental no Plano Piloto. **Wikipédia**. CONTEÚDO aberto. In: Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Bras%C3%ADlia^>. Acesso em: 08 out. 2018.

ZABALZA, M. A. **O ensino universitário**: Seu cenário e seus protagonistas. Porto Alegre: Artmed, 2004.

APÊNDICES



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO – CET
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
MESTRADO PROFISSIONAL EM TURISMO**

MESTRANDA: BIANCA RESENDE CAMPOS SILVEIRA

PROJETO:

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL, HOTELARIA E ACOLHIMENTO TURÍSTICO:
POSSÍVEIS INTER-RELAÇÕES NO CAMPO DO HOTEL-ESCOLA**

APÊNDICE A – TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO

Eu,....., tendo sido convidado(a) a participar do estudo sobre “Formação profissional, hotelaria e acolhimento turístico: Possíveis inter-relações no campo do hotel-escola”, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Turismo, da UnB, recebi da mestrandia Bianca Resende Campos Silveira, pesquisadora responsável pela execução desse estudo, as seguintes informações que me fizeram entender sem dificuldades e sem dúvidas os seguintes aspectos da pesquisa:

1. A pesquisa destina-se a coletar dados sobre o funcionamento dos hotéis-escola no Brasil;
2. A pesquisa teve início em agosto de 2017 e o seu término está previsto para dezembro de 2017;
3. Estou ciente de que a obtenção de dado se dará através de livre entrevista, de depoimentos, registros fotográficos, e-mail, *whatsapp* e recolhimento de materiais livres, tais como planos de aulas;
4. A qualquer momento, eu poderei recusar continuar participando do estudo sem que isso me traga qualquer consequência negativa;
5. As informações obtidas através de minha participação não permitirão a minha identificação, exceto ao responsável pelo estudo. A divulgação das informações em questão se dará no âmbito acadêmico, na área da hotelaria, do turismo e da educação.

Finalmente, tendo eu compreendido perfeitamente tudo o que me foi informado sobre a minha atuação no mencionado estudo e estando consciente dos meus direitos e das responsabilidades da minha participação, dou o meu consentimento, sem que para isso eu tenha sido obrigado.

Brasília, ____ de _____ de _____

Assinatura

Pesquisadora: Bianca Resende Campos Silveira

Endereço Institucional: _____



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO – CET
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
MESTRADO PROFISSIONAL EM TURISMO**

MESTRANDA: BIANCA RESENDE CAMPOS SILVEIRA

PROJETO:

**FORMAÇÃO PROFISSIONAL, HOTELARIA E ACOLHIMENTO TURÍSTICO:
POSSÍVEIS INTER-RELAÇÕES NO CAMPO DO HOTEL-ESCOLA**

APÊNDICE B – Diretrizes para entrevista/depoimento

Prezado Sr.(a) _____,

Vimos, por meio deste, pedir sua contribuição para o nosso estudo, intitulado “Formação profissional, hotelaria e acolhimento turístico: Possíveis inter-relações no campo do hotel-escola”, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Turismo, da UnB, sob responsabilidade da mestranda Bianca Resende Campos Silveira, pesquisadora que executa este estudo. A partir do tema de pesquisa apresentado, pedimos sua colaboração com informações acerca de sua experiência com o hotel-escola, as quais podem se dar de acordo com os seguintes eixos abaixo elencados:

1. Hotel-escola: espaço de aprendizagem;
2. Formação profissional no ramo hoteleiro;
3. Acolhimento ao turista/docente/discente.

Reiteramos que as informações são livres, direcionadas apenas a partir dos eixos acima explicitados, para as quais, durante seu uso, manteremos o anonimato quanto ao sujeito de pesquisa. Agradecemos por sua valiosa contribuição!