

UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

**FORMAÇÃO DE TECNÓLOGOS EM HOTELARIA: UM ESTUDO COM
EGRESSOS.**

SANDRA MARIA CASARINI DA SILVA

PIRACICABA
2007

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**FORMAÇÃO DE TECNÓLOGOS EM HOTELARIA: UM ESTUDO COM
EGRESSOS.**

SANDRA MARIA CASARINI DA SILVA

**Orientadora: Prof^a. Dr^a. HELOISA HELENA
OLIVEIRA DE AZEVEDO**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora
do Programa de Pós Graduação em Educação
da UNIMEP como exigência parcial para a
obtenção do título de Mestre em Educação.

**PIRACICABA
2007**

BANCA EXAMINADORA

Prof^a.Dr^a. Heloisa Helena Oliveira de Azevedo (orientadora)
Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP

Prof. Dr. Elias Boaventura
Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP

Prof^a Dr^a Sueli Mazzilli
Universidade Católica de Santos - UNISANTOS

Para vocês:

Toninho, Érica e Luciana.

AGRADECIMENTOS

Ao professor João Carlos Ignácio da Silva, minha eterna gratidão, por ter me incentivado a retornar aos estudos.

À professora Dra. Rosemary Roggero, por ser quem é.

Ao professor Dr. Elias Boaventura e sua esposa Sylvana, pela grande ajuda, agradável companhia e sábios ensinamentos.

Aos amigos André Moreira, Carolina Bucci, Daniela Barbieri, Márcia Akemi e Márcia Miyazaki. Gente que sabe ouvir, falar, apoiar, ajudar, incentivar e acreditar.

À professora Dra. Sueli Mazzilli, por tornar esse estudo possível.

À professora orientadora Dra. Heloisa Helena O.de Azevedo pelas orientações.

Aos professores do Mestrado pelas inesquecíveis aulas.

À professora Luciana Kanceliskis, pelo exemplo de vida, além do trabalho de revisão.

Aos egressos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria *Campus Águas de São Pedro*, pela participação na pesquisa.

Ao Senac – SP – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, pela concessão da bolsa de estudos que possibilitou a realização desse trabalho.

RESUMO

Este estudo tem por objetivo aprofundar a compreensão de como os egressos percebem a formação adquirida num curso superior de Tecnologia na área de Hotelaria. A pesquisa tem como sujeitos os egressos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Centro Universitário Senac, *Campus* Águas de São Pedro, que colaram grau no período de 1997 a 2005. A partir da aplicação de questionários para contextualização do perfil do egresso, foram selecionados alguns entrevistados para a realização de um grupo focal, visando identificar o que pensam os egressos sobre a sua formação em um curso de tecnologia na área. Os relatos dos egressos foram analisados, tomando por base a concepção de educação progressista, que tem como meta a formação de pessoas capazes de pensar e agir como seres sociais e históricos. O estudo identifica que os egressos percebem a formação como um processo de transformação pessoal. Para os entrevistados, trata-se de um processo contínuo que se intensifica, quando no exercício da atividade profissional, há a possibilidade de troca entre o conhecimento acadêmico dos formados e o conhecimento prático dos profissionais que já atuam na área. Considerando-se que alguns dos egressos mantêm vínculos com o Senac, seja na área da docência, ou como monitores no hotel-escola, suas percepções têm contribuído com práticas educativas transformadoras, visando a uma formação mais crítica e participativa dos novos alunos.

Palavras-chave: Ensino Superior, Hotelaria, Formação Tecnológica, Senac.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 1	13
APONTAMENTOS SOBRE A EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL	13
CAPÍTULO 2	38
A HOSPITALIDADE E A HOTELARIA NO BRASIL	38
2.1. Breve Panorama Histórico da Hotelaria no Brasil	38
2.2. Senac: Centro de Formação Profissional	46
2.2.1. A Criação do Senac	46
2.2.2. O Senac São Paulo	50
2.2.3. O Senac de Águas de São Pedro e o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria	56
CAPÍTULO 3	69
EDUCAÇÃO: FORMAÇÃO PROFISSIONAL E DESENVOLVIMENTO HUMANO	69
3.1. Prática educativa: o futuro do presente	70
3.2. Os caminhos metodológicos	78
3.2.1. Abordagem qualitativa	78
3.2.2. Construção e Análise dos dados	81
CONSIDERAÇÕES FINAIS	103
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
ANEXOS	110

ABREVIATURAS UTILIZADAS

A&B - Alimentos e Bebidas. Como se denomina o setor de alimentação nos empreendimentos hoteleiros, que engloba cozinha, restaurante, bar, *room-service* (serviço de quarto) e outros pontos de venda de alimentos e bebidas.

ABE - Associação Brasileira de Educação

AD's - Associação de Docentes

ANDES - Associação de Docentes do Ensino Superior

CAPES - Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior

CEATEL - Centro de Estudos de Administração em Turismo e Hotelaria

CEE - Conselho Estadual de Educação

CES - Câmara de Educação Superior

CNC - Conselho Nacional do Comércio

CNE - Conselho Nacional de Educação

CINTERFOR - Centro Interamericano de Investigações e Documentação sobre Formação Profissional

EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo

FUMEST - Fomento de Urbanização e Melhoria das Estâncias

FUNGETUR - Fundo Geral do Turismo

GHP - Grande Hotel São Pedro

GT - Grupo de Trabalho

HIA - *Hotel Investment Advisors*

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDI - Índice de Desenvolvimento Infantil

IDH - Índice de Desenvolvimento Humano

IES - Instituições de Ensino Superior

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

Ishotur - Instituto Superior de Hotelaria e Turismo

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação

MEC - Ministério da Educação

OIT - Organização Internacional do Trabalho

SETEC - Secretaria de Educação Tecnológica

Senac - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Senai - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
Senar - Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
Senat - Serviço Nacional de Aprendizagem Transporte
Sesc - Serviço Social do Comércio
Sesi - Serviço Social da Indústria
SESu - Secretaria do Ensino Superior
UDF - Universidade do Distrito Federal
UH - Unidade Habitacional (apartamento)
Usaid - United States Agency for International Development
USP - Universidade de São Paulo

INTRODUÇÃO

É comum, desde a década de 1980, encontrarmos na literatura da área de Hospitalidade afirmações de que a Hotelaria é um dos setores que mais avançam no país, aumentando a oferta de emprego e contribuindo para a expansão da economia. Segundo Bonfato (2006), pesquisas de mercado realizadas pela *HIA-Hotel Investment Advisors* indicam que até 2007 a rede de hotéis no país crescerá cerca de 20%. São empreendimentos voltados para diversos segmentos do mercado, dividindo a demanda do turismo de lazer e do turismo de negócios.

Vale dizer que a partir da década de 1980, a prestação de serviços tornou-se um diferencial importante para a sobrevivência das empresas. Face às perspectivas do setor hoteleiro e da necessidade de profissionalização dos serviços e mão-de-obra, o sistema de ensino superior brasileiro vislumbrou a oportunidade que se apresentava para oferecer cursos que preparassem os recursos humanos para essa nova situação.

Embora a formação para essa área seja muito recente, atualmente há uma oferta considerável de cursos de Hotelaria. São oferecidos com diferentes nomenclaturas, possibilitando diferentes titulações e modalidades de formação.

Segundo Oliveira (2004), o mercado de trabalho, entretanto, parece não distinguir as diferenças entre formados em Hotelaria ou Turismo, tecnólogo ou bacharel, hoteleiro ou administrador com habilitação em Hotelaria, pois no processo de contratação o que acaba contando é a “experiência prática” na função para a qual se candidata, e não se ele tem “formação profissional na área”. Isso se deve à recente história do ensino superior em Hotelaria e ao desconhecimento, por parte dos empresários do setor, sobre quais são as habilidades e competências desenvolvidas pelos estudantes de Hotelaria, e de que forma seu empreendimento poderá utilizar positivamente estes conhecimentos.

Tal contradição conduz à seguinte questão: *Como os egressos percebem a formação adquirida em um curso superior de Tecnologia na área de Hotelaria?*

Como profissional da área e, desde 2005, como coordenadora do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Centro Universitário Senac - *Campus* Águas de São Pedro, considerou-se importante investigar a formação que vem sendo oferecida neste campo profissional. A realização de uma pesquisa com egressos pode oferecer indicativos importantes sobre uma determinada realidade de formação. Nessa medida, o estudo torna-se relevante não só para as instituições de ensino, como para as instituições empregadoras, que podem se beneficiar do preparo dos profissionais e acompanhar a sua aceitação pela sociedade.

A oferta do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria no *Campus* Águas de São Pedro teve início em 1995, sendo que sua primeira turma se formou em 1997. A cada ano são colocados no mercado de trabalho cem (100) profissionais; portanto, o estudo terá como campo empírico o Centro Universitário Senac *Campus* Águas de São Pedro, buscando identificar o que pensam os egressos sobre a formação adquirida num curso superior de Tecnologia na área de Hotelaria.

Para a realização do estudo, foram aplicados questionários os egressos que colaram grau no período de 1997 a 2005. Para maior abrangência na pesquisa foi realizado grupo focal.

Para apresentar o estudo aqui realizado, a presente dissertação está organizada em três capítulos.

O capítulo 1 limita o âmbito da educação profissional no contexto do ensino superior brasileiro. Expõe uma análise sobre a educação profissional e a oferta de cursos superiores na área de Hotelaria.

No capítulo 2, aborda-se o contexto da hospitalidade no qual o Senac se insere. É apresentado o conceito de hospitalidade e a história da Hotelaria no Brasil. Trata, também, de relatar o histórico do Senac desde sua criação até os dias atuais, enfocando a criação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria e a implantação do mesmo curso na cidade de Águas de São Pedro.

O capítulo 3 trata da importância da educação para a construção do projeto de sociedade. Procura demonstrar a função da educação sob enfoques que vão além

da demanda econômica e técnica de mão-de-obra direcionada para indivíduos em formação.

Apresentam-se os procedimentos metodológicos adotados, para o desenvolvimento da pesquisa a coleta e análise dos dados obtidos.

Ao finalizar o estudo, apresentam-se as considerações finais.

CAPÍTULO 1

APONTAMENTOS SOBRE A EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Neste capítulo, busca-se analisar o contexto que deu origem à Educação Tecnológica no ensino superior brasileiro. Parte-se do pressuposto de que o ensino de Tecnologia em Hotelaria constitui o desfecho do processo de avanço modernizador no ensino superior brasileiro, e visa responder às demandas criadas pelas mudanças ocorridas no mundo do trabalho.

Portanto, para se entender o ensino superior de Tecnologia em Hotelaria, é necessário inseri-lo no contexto histórico, assim como a própria universidade brasileira, buscando compreender ambos com base no conceito de educação universitária no país.

Segundo Mazzilli (1996), analisando como foram sendo formulados e reformulados o papel e as funções da universidade, e o papel das diferentes forças sociais nesse projeto, é possível identificar que o papel da universidade voltada para a formação profissional da elite dirigente, originário do modelo napoleônico adotado por Portugal, quando das primeiras experiências do ensino superior no Brasil, orientou, por longo período, a organização da universidade brasileira.

De acordo com Luckesi (2001),

A universidade napoleônica – na França – caracterizada pela progressiva perda de sentido unitário da alta cultura e a crescente aquisição do caráter profissional, profissionalizante, na linha do espírito positivista, pragmático e utilitarista do Iluminismo (...) além de surgir em função de necessidades profissionais, estrutura-se fragmentada em escolas superiores, cada uma das quais isolada em seus objetivos práticos (p.32).

No Brasil, a criação da universidade e do sistema educativo procurou atender às necessidades imediatas da realidade socioeconômica do país. Enquanto o Império pôde manter seu domínio, a educação era privilégio das aristocracias locais, que enviavam seus filhos para se instruírem na metrópole.

Conforme Pinto (1994),

(...) era convicção dos colonizadores portugueses que, obrigando os raros representantes da juventude oriunda das famílias ricas da terra a irem estudar nos centros universitários da metrópole, [isso] reforçava o seu espírito de lusitanidade e os preparava para, de volta, se comportarem como bons súditos. (p.17)

Com a chegada da Coroa Portuguesa ao nosso país, surge a necessidade de estruturar o ensino no território nacional. A educação aparece como um meio para garantir a manutenção do sistema social e econômico, sem qualquer compromisso com a transformação e emancipação do ser humano. Segundo Buarque (1991)

(...) no Brasil a educação foi vista, desde o período colonial, como um luxo, ou um instrumento ao (sic) desenvolvimento econômico, e não uma finalidade do processo civilizatório (...) um meio pelo qual passam todos os caminhos que levam a criação de uma estrutura socioeconômica eficiente. (p.53)

Segundo a pesquisa de Cunha (1988), o ensino superior se desenvolveu muito lentamente. Somente em 1808 foi criado o primeiro curso de Medicina, oferecido na Bahia e no Rio de Janeiro; em 1810, os de Engenharia, no Rio de Janeiro; em 1827, os cursos jurídicos, em Olinda e São Paulo. Eram cursos superiores, ministrados em institutos isolados dentro de um enfoque profissionalizante, de caráter elitista, decorrente da necessidade de atender à aristocracia colonial, impedida de freqüentar cursos superiores na Europa. Visava, portanto, assegurar um diploma profissional, que dava direito a ocupar posições privilegiadas no restrito mercado de trabalho e a garantir prestígio social.

De acordo com Romanelli (2003) em 1912, foi criada a Universidade do Paraná, que oferecia os cursos de Direito, Engenharia, Odontologia, Farmácia e Comércio. Porém, o Governo Federal, por meio do Decreto lei nº. 11.530, de março de 1915, que determinava a abertura de escolas superiores apenas em cidades com mais de 100.000 habitantes, não reconhecia oficialmente a Universidade do Paraná, uma vez que Curitiba, naquela época, não atingia essa população.

A primeira organização do ensino superior em Universidade pública ocorreu em 1920, com a criação da Universidade do Rio de Janeiro – resultado da fusão das três escolas superiores existentes no Rio de Janeiro: a Faculdade de Medicina, a Faculdade de Direito e a Escola Politécnica.

Em 1927, surgia por iniciativa de Francis

Este movimento, denominado escolanovista, opunha-se às práticas pedagógicas tidas como tradicionais, visando a uma educação que pudesse integrar o indivíduo na sociedade e, ao mesmo tempo, ampliar o acesso de todos à escola. Desenvolveu-se no Brasil no período em que o acelerado processo de urbanização e a expansão da cultura cafeeira trouxeram o progresso industrial e econômico para o país, porém, com eles surgiram conflitos de ordem política e social, acarretando assim uma transformação significativa da mentalidade intelectual brasileira.

Em 1924, reunia-se no Rio de Janeiro um grupo de educadores brasileiros - os liberais – para a criação da Associação Brasileira de Educação (ABE), onde debateram avidamente os rumos da Educação no Brasil. Era, portanto, o movimento renovador que teria na ABE seu órgão representativo.

Segundo Romanelli (2003), em 1932 foi publicado o documento mais importante desse movimento: O Manifesto dos Pioneiros da Escola Nova, encabeçado por Fernando Azevedo e assinado por 26 educadores brasileiros, líderes do movimento de “renovação educacional”, advertindo que a educação de nível superior:

(...) deve ser organizada de maneira que possa desempenhar a tríplice função que lhe cabe de elaboradora ou criadora de ciência (investigação), docente ou transmissora de conhecimento (ciência feita) e de vulgarizadora ou popularizadora, pelas instituições de extensão universitária, das ciências e das artes (p.149).

Assim, a universidade deveria ser organizada baseada no Ensino, Pesquisa e Extensão. O manifesto também criticava a forma de contratação do corpo docente, evidenciava a importância da formação de professores e propunha a formação universitária para todos os graus de ensino.

De acordo com Romanelli (2003), esse manifesto representa a tomada de consciência da defasagem entre a educação e as exigências do desenvolvimento. Representa, portanto, a reivindicação de mudanças totais e profundas na estrutura do ensino brasileiro, em consonância com as novas necessidades do desenvolvimento da época.

Segundo Mazzilli (1996), *a constituição da universidade brasileira foi influenciada pelos movimentos ocorridos na Europa, no século XVIII, que visavam redefinir o papel social e as funções das universidades, adequando-as às demandas emergentes naquela sociedade.* (p.13).

Nesse sentido, segundo a autora, o paradigma de universidade brasileira incorporou diretrizes do modelo inglês, alemão, francês e o de Córdoba. Do modelo inglês assimilou a conservação e transmissão do saber acumulado pela humanidade, tendo como premissa a neutralidade da ciência e a dissociação entre o ensino e a pesquisa, tidos como atividades incompatíveis entre si. Do francês precedeu a idéia de ser a Universidade responsável pela formação de profissionais que atendam às necessidades da sociedade. Do alemão, o papel do pesquisador estimulado, daí a associação entre ensino e pesquisa; e do movimento de Córdoba foi incorporada a idéia de extensão universitária, como instrumento de divulgação dos conhecimentos da universidade à população excluída da universidade.

Em decorrência desse processo de transformação educacional, criou-se em 14 de novembro de 1930, por meio do Decreto nº. 19.402, uma Secretaria de Estado com a denominação de Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública e, no ano seguinte, foi promulgado o Estatuto das Universidades Brasileiras, que fixou os fins do ensino universitário da seguinte forma:

Elevar o nível da cultura geral; estimular a investigação científica em quaisquer domínios dos conhecimentos humanos; habilitar ao exercício de atividades que requerem preparo técnico e científico superior; concorrer enfim pela educação do indivíduo e da coletividade pela harmonia de objetivos entre professores e estudantes e pelo aproveitamento de todas as atividades universitárias, para a grandeza da Nação e para o aperfeiçoamento da Humanidade. *apud* ROMANELLI, 2003, p.133).

De acordo com Mazzilli (1996), é possível perceber o avanço da educação superior brasileira nesse período por três importantes acontecimentos: a criação da Escola Livre de Sociologia e Política, em 1933, que “propunha-se a colaborar na busca de soluções para os problemas maiores da nação e a formar, com bases científicas, a elite dirigente”; a criação, em 25 de janeiro de 1934, da Universidade de São Paulo (USP), a primeira a ser criada e organizada, segundo as normas dos Estatutos das Universidades, tendo por objetivo a formação de professores para o magistério

secundário e a realização de altos estudos desinteressados e a pesquisa; e a criação da Universidade do Distrito Federal (UDF), em 1935, idealizada e dirigida por Anísio Teixeira, caracterizada por não possuir as três faculdades tradicionais (Medicina, Direito e Engenharia) e ter uma Faculdade de Educação. Este projeto constituiu-se numa importante referência entre as tentativas de renovação do ensino superior, no que tange à estrutura e organização, democratização de decisões, participação de estudantes, etc.

Porém, segundo Romanelli (2003), essa universidade teve pouca duração em 1939, ela foi extinta, ao incorporar-se à Universidade do Brasil, na qual se transformara a Universidade do Rio de Janeiro, desde 1937.

Segundo Lopes (2000 *apud* Barreto, 2004), a repressão política desencadeada com o levante militar, organizado pela Aliança Nacional Libertadora em novembro de 1935, encerrou um dos grandes períodos de debate político sobre Educação.

Durante o período do Estado Novo (1937-1945), a escola enfatizou a formação técnica e profissional e privilegiou a formação do *homo economicus*, com ênfase muito forte ao civismo, dentro do espírito geral da época.

Neste período, a preocupação maior deslocou-se do ensino superior para o ensino profissionalizante nos níveis primário e secundário, para atender ao processo de industrialização estimulado a partir de 1930.

Segundo Barreto (2004), a Reforma Capanema (1942 a 1946) organizou o ensino técnico-profissional em quatro modalidades: industrial, comercial, agrícola e normal, porém esses esforços não atenderam aos objetivos do capital, que tinha urgência no processo de aprimoramento da mão-de-obra dos trabalhadores; por isso, em paralelo à rede pública, os empresários criaram um sistema de ensino profissionalizante capaz de formar mão-de-obra específica para o mercado. De acordo com Uhle (1982), ao analisar o posicionamento dos líderes empresariais que empunharam a bandeira da formação profissional, percebe-se que estes não foram outros, senão os próprios conselheiros da política econômica da época.

Segundo Romanelli (2003), o sistema de ensino profissionalizante oferecido pelo Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) e pelo Senac (Serviço Nacional

de Aprendizagem Comercial) complementava a educação profissional específica para o trabalho naquele período, contribuindo com o maior contingente de mão-de-obra qualificada, já que, mantidas e controladas pelos setores interessados, se expandiam com eficácia.

A educação profissional ou educação técnica significa para Romanelli (2003) que a escola tem ou deve ter as condições para oferecer ao educando as estruturas básicas para o pensamento científico, da manipulação prática das técnicas e as informações essenciais para obter treinamento específico no ramo de trabalho para o qual deve se encaminhar. O treinamento no próprio local de trabalho tornara a formação do educando mais viável, mais eficaz e menos defasada.

No entanto, esse ensino técnico profissional apresentava algumas falhas que se faziam notar na legislação. Um delas se referia à falta de flexibilidade entre os vários ramos do ensino profissional, e entre esses e o ensino secundário, e, continuando uma tradição acentuada, as Leis Orgânicas só permitiam o acesso ao ensino superior no ramo profissional correspondente. A legislação estava aplicando ao ensino profissionalizante, que deveria ser o mais democrático dos ramos de ensino, os mesmos princípios adotados na educação das elites.

Dessa forma, de acordo com Romanelli (2003), a legislação acabou criando condições para que a demanda social da educação se diversificasse apenas em dois tipos de componentes: os componentes dos estratos médios e altos, que continuaram a fazer opção pelas escolas que “classificam” socialmente, e os componentes dos estratos populares, que passaram a fazer opção pelas escolas que preparavam mais rapidamente para o trabalho. Isso transformava o sistema educacional, de modo geral, em um sistema de discriminação social.

Segundo Barreto (2004), o início da década de 60 demarcou um período de transformação no campo social, decorrente da crise econômica e política herdada do populismo, que culminou por provocar fortes conflitos entre diversas forças sociais e as instâncias governamentais. No período compreendido de 1946 a 1964, reacenderam-se os ânimos dos educadores comprometidos com o pensamento humanista, e houve mudanças significativas na Educação. Educadores como Anísio Teixeira, Fernando de Azevedo, Paulo Freire, Darcy Ribeiro e muitos outros,

trouxeram uma visão humanista à Educação, fazendo desta um grande transformador no exercício da cidadania.

A partir de uma nova ótica e significado em 1961, surgiu um novo modelo de universidade, que diferia substancialmente do padrão francês. Criada sob a liderança de Darcy Ribeiro, a Universidade de Brasília preconizava a autonomia universitária e a democracia interna. Apresentava uma organização estrutural que permitia a integração do ensino à pesquisa. Entretanto, em 1964, a maioria do corpo docente foi afastada das funções de produção do conhecimento por forças contrárias a esse pensamento.

A substituição da ideologia nacionalista-desenvolvimentalista pela ideologia do desenvolvimento com segurança, não destoante do modelo econômico desnacionalizante, era um dos objetivos centrais do governo militar, o que justificava o cerceamento da universidade.(GHIRALDELLI, p.172).

A ditadura instalada com o golpe militar traria anos difíceis para a Universidade de Brasília. Na verdade, a instituição brasiliense já era tida por setores extra-universitários como um foco do pensamento esquerdista. Universitários e professores foram taxados de subversivos e comunistas. Em outubro de 1965, depois da demissão de 15 docentes acusados de subversão, 209 professores e instrutores assinaram demissão coletiva, em protesto contra a repressão sofrida na universidade. De uma só vez, a instituição perdeu 79% de seu corpo docente.

Segundo Barreto (2004), apesar da resistência de intelectuais humanistas, o ensino no Brasil historicamente esteve a serviço do desenvolvimento econômico e à mercê dos interesses políticos. Por trás do discurso populista, de propiciar uma universidade menos teórica e mais atuante, estava o projeto de acabar com uma ideologia contrária ao capitalismo dependente, que haveria de se consolidar com a ditadura militar e de difundir a idéia de um “novo Brasil” adequado ao sistema.

Ocorreu também, neste período, um evento de grande relevância: surgiu o movimento liderado pelos estudantes, influenciados pelas idéias de Álvaro Vieira Pinto, que colocava em pauta a discussão da Reforma Universitária. Semelhante ao movimento ocorrido em Córdoba, os estudantes defendiam um modelo de

universidade a favor dos excluídos, dos que não tinham acesso ao ensino superior, lutavam pelo rompimento do papel conservador da universidade a serviço das elites dirigentes. A pergunta inicial que se fazia era:

(...) para quem é preciso fazer a reforma da universidade? Só depois dela respondida adquire sentido passar à pergunta imediata: “que universidade” se deve instituir? Por fim, no terceiro momento tem cabimento indagar “como organiza-la”? (PINTO, 1994, p.71).

Essas concepções fundamentaram a redefinição da universidade e das funções de Ensino, Pesquisa e Extensão, e a idéia da associação entre elas que deve ser preservada.

Trata-se de uma questão política de reivindicações por reformas de base, presentes naquele processo; sendo assim, o Governo, sob pressão de tendências desenvolvimentistas de âmbito nacional e internacional, resolveu tomar a liderança, até mesmo para assegurar o controle e a ordem; assim eles poderiam modernizar o ensino superior, como diz Romanelli (2003), *sem romper com antigas tradições, nem ferir interesses conservadores, e, mais uma vez em nossa história política, o interesse social era substituído pela decisão de poucos.*

Em 1967, foi promulgado o decreto nº. 62.064, que instituía uma comissão especial responsável pela elaboração de um projeto de universidade, em consonância com o projeto político de “modernização” do país.

O documento elaborado por essa comissão, denominado Relatório Meira Mattos, definiu que: o Presidente da República escolheria os reitores e os diretores das universidades e faculdades federais, que deveriam se responsabilizar pela disciplina nesses estabelecimentos; pretendia-se retirar do movimento esquerdista a participação estudantil; sugeria e possibilitava a contratação de professores pela legislação trabalhista; e a adoção de matrículas por crédito, para dificultar a organização dos movimentos.

Nesse período, o ensino superior sofreu várias influências e, para modernizar-se, baseou-se em novo modelo: o modelo norte-americano de universidade.

Segundo Cunha (1988 p.22), a influência do modelo norte-americano que provocava mudanças radicais na organização dos recursos humanos e materiais na

universidade, incluindo aí a participação da iniciativa privada, começou a se instalar no Brasil na década de 1960. A implantação do modelo norte-americano de universidade, por meio da *United States Agency for International Development* – Usaid - não foi, pois, algo construído pela ditadura militar e, sim, o modelo buscado desde fim da década de 40, como instrumento de modernização e de democratização do ensino superior consonante com o projeto desenvolvimentista. Na década de 60, *quando os assessores norte-americanos aqui desembarcaram, encontraram um terreno arado e adubado para semear suas idéias* .

Nos Estados Unidos, devido a peculiaridades históricas, o processo foi diferente do ocorrido na Europa, segundo Popkewitz (1997), que afirma:

(...) a universidade forneceu uma base institucional de onde podiam ser retirados recursos e que oferecia treinamento para as novas funções do Estado ligadas ao bem estar. Era uma relação simbólica, inexistente em muitas das nações européias, que supervalorizavam as tradições humanistas de suas universidades desvalorizando o conhecimento prático (p.91).

Vários acordos para o ensino superior foram feitos entre *United States Agency for International Development* (Usaid) e o Ministério da Educação (MEC). O maior deles, feito foi em junho de 1965, conhecido como o convênio MEC-Usaid, que visava organizar uma equipe de assessoria ao planejamento do ensino superior, reunindo técnicos brasileiros e norte-americanos.

A “*Usaid encarava o ensino superior como elemento da formação de recursos humanos, e estes como meios para o aumento da produção industrial e da produção agrícola*” (CUNHA, 1988, p.168); também era importante estar no controle deste nível de ensino, pois era nele que se formava a maioria dos dirigentes do país.

A radicalização da visão instrumental por meio dos acordos MEC/Usaid, baseados na teoria do capital humano, na qual a mão de obra é considerada um fator de produção, permite perceber que o social passou a ser submetido ao econômico.

Segundo Romanelli (2003), para a mudança do modelo universitário vigente, era necessário modificar a legislação que regulava este setor. Então, em 1968, foi baixado um decreto presidencial que instituiu um Grupo de Trabalho (GT) para apresentar um projeto de reforma universitária. O grupo iniciou suas atividades com

base nos estudos produzidos pelo convênio MEC-Usaid, nos relatórios elaborados pela Comissão Meira Mattos e o Plano ATCON, que continha as diretrizes estruturais e organizacionais associadas à eficiência e baixos custos, e concluiu a nova lei do ensino superior, Lei 5540/68.

A promulgação da Lei 5.540, em 28 de novembro de 1968, e o Decreto Lei nº. 464 concretizaram as principais metas administrativas do governo militar: a racionalização da estrutura, a expansão de vagas (para filhos da classe média) e o controle político e ideológico dentro da universidade.

É importante ressaltar que o anteprojeto de lei sobre organização e funcionamento do ensino superior, redundando na reforma universitária implantada pela Lei Federal nº. 5.540/68, considerando o aspecto pedagógico, propunha a instalação e o funcionamento de “cursos profissionais de curta duração, destinados a proporcionar habilitações intermediárias de grau superior”, ministrados em universidades e outros estabelecimentos de educação superior, ou mesmo “em estabelecimentos especialmente criados para esse fim”. A justificativa do grupo de trabalho que elaborou o anteprojeto de lei era “cobrir áreas de formação profissional, hoje inteiramente destinadas ou atendidas por graduados em cursos longos e dispendiosos”. Essas áreas profissionais não precisavam necessariamente ser atendidas por bacharéis, em cursos de longa duração. A saída era a oferta de cursos de menor duração, pós-secundários e intermediários em relação ao bacharelado. (BRASIL, 2006a)

Uma análise governamental da realidade do mercado de trabalho, no início da década de 1970, demonstrava que os profissionais qualificados em cursos superiores de longa duração eram freqüentemente subutilizados, isto é, eram requisitados para funções que poderiam ser exercidas com uma formação mais prática e rápida. Daí o grande incentivo, naquela época, para a realização de cursos técnicos de nível médio (do então 2º grau) e de outros de nível superior, que deram origem aos cursos superiores de Tecnologia, com formação de tecnólogos. A própria denominação das disciplinas curriculares, mesmo quando apresentassem conteúdo equivalente ao de um curso superior tradicional, deveria ser diferente, pois tudo deveria ser feito para que o curso de tecnólogo fosse apresentado ao candidato

como algo especial e terminal, que o conduziria à imediata inserção no mercado de trabalho. (BRASIL, 2006b).

Segundo Barretto (2004), a falácia dessas promessas não tardou a se revelar. Em 1973, após um rápido período de “milagre econômico”, o Brasil entrou numa fase de recessão.

As fortes contradições do projeto econômico refletiram-se no projeto de universidade, invertendo, como aponta Chauí, *seu sentido e finalidade: em lugar de criar elites dirigentes, está destinada a adestrar mão-de-obra dócil para um mercado incerto* (CHAUÍ, 1980, p.34).

Isso porque, entre outras coisas, para criar postos de trabalho, as empresas exigiam níveis universitários de qualificação profissional. Era o mercado que determinava a necessidade de mais universidades, e esse movimento foi impulsionado pela classe média.

Essa postura governamental criou resistência e, no processo de reorganização dos movimentos sociais que marcou o final da década de 70 e início da década de 80, foram criadas Associações de Docentes (AD's) do Ensino Superior em Instituições de Ensino Superior (IES) públicas e privadas.

Em 1981, foi fundada a Andes, Associação Nacional de Docentes do Ensino Superior, que propunha um novo modelo de universidade, associando Ensino, Pesquisa e Extensão. Por intermédio de emenda popular, encaminhada pelo Fórum da Educação na Constituinte, foi incorporado à Constituição de 1988 o artigo 207, que formulava o princípio da indissociabilidade de Ensino, Pesquisa e Extensão, como expressão de uma universidade socialmente referenciada. A universidade é portadora e socializadora de conhecimento (ensino) e realiza a pesquisa para aprofundar os problemas tratados na área de conhecimento, produzindo novos saberes que serão utilizados como prática social (extensão). A formação profissional é consequência desse processo. (MIYAZAKI, 2006).

Segundo Mazzilli (1996), a incorporação da Extensão com o mesmo *status* que as outras duas funções foi decorrência de formulações iniciadas por meio das idéias de Álvaro Vieira Pinto, Paulo Freire e as atividades de educação popular realizadas pela UNE. Contudo, o conceito de indissociabilidade, mesmo incorporado à

Constituição Brasileira, às Leis de Diretrizes e Bases da Educação e até mesmo aos Estatutos da Universidade, geralmente não se efetivava na prática pedagógica.

Em 1990, ocorreu no Brasil a mudança do Estado de Bem-Estar Social, que reconhecia ser uma obrigação a responsabilidade pelas áreas sociais, como Educação, Saúde, Habitação e Transporte, para o Estado mínimo, que remetia os serviços de interesse social ao setor privado. Para que o país pudesse se alinhar à essa nova “ordem mundial”, fez-se necessário reestruturar o sistema capitalista através da globalização da economia, de acordo com os princípios neoliberais. Por esse motivo, no processo de reforma constitucional ocorreu uma tentativa fracassada da retirada do artigo 207 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Visaram à implantação de um sistema de ensino superior, excluindo a exigência da pesquisa, reduzindo os custos com a manutenção da universidades públicas e facilitando a abertura de instituições privadas de baixo custo.

A LDB nº. 9.394/96, devido a sua característica flexível, em seu artigo 45, possibilita a diversificação das instituições superiores com seus variados graus de abrangência ou especialização. Com o Decreto nº. 3.860/2001, esse aspecto fica ainda mais comprovado, pois estabelece diversas classificações das instituições superiores existentes atualmente, que são: universidades, centros universitários, faculdades integradas, faculdades, institutos ou escolas superiores.

Assim, pode-se assistir ao aumento significativo da oferta de Instituições de Ensino Superior (IES) de cursos e do número de vagas disponíveis, conforme tabela:

Tabela 1 – Número de Instituições de Ensino Superior no Brasil.

Instituição	nº.	Públicas		Privadas	
		nº	%	nº	%
Universidades	163	78	48%	85	52%
Centros Universitários	81	03	4%	78	96%
Faculdades Integradas	120	04	3%	116	97%
Faculdades Isoladas	1.372	81	6%	1.291	94%
Institutos Superiores	203	04	2%	199	98%
Centros Ed. e Tecnologia	133	43	32%	90	68%

Total	2.072	213	10%	1.859	90%
-------	-------	-----	-----	-------	-----

Fonte: MEC/SESU, (Brasil, 2006c).

No Brasil, o ensino superior é organizado por critérios *administrativos, acadêmicos* e quanto à *formação*.

Em relação à *organização administrativa*, as Instituições são classificadas, segundo a natureza jurídica de suas mantenedoras, em: Públicas (criadas por Projeto de Lei de iniciativa do Poder Executivo e aprovadas pelo Poder Legislativo) e Privadas (criadas por credenciamento junto ao Ministério da Educação).

Instituições Públicas são criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público e estão classificadas em:

- Federais - mantidas e administradas pelo Governo Federal;
- Estaduais - mantidas e administradas pelos governos dos Estados;
- Municipais - mantidas e administradas pelo poder público municipal.

Instituições Privadas são mantidas e administradas por pessoas físicas ou pessoas jurídicas de direito privado e dividem-se, ou se organizam, entre Instituições Privadas com fins lucrativos ou Privadas sem fins lucrativos. Podem se organizar como:

1) *Instituições Privadas com fins lucrativos* ou *Particulares em sentido estrito*, são instituídas e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado. Sua vocação social é, exclusivamente, empresarial;

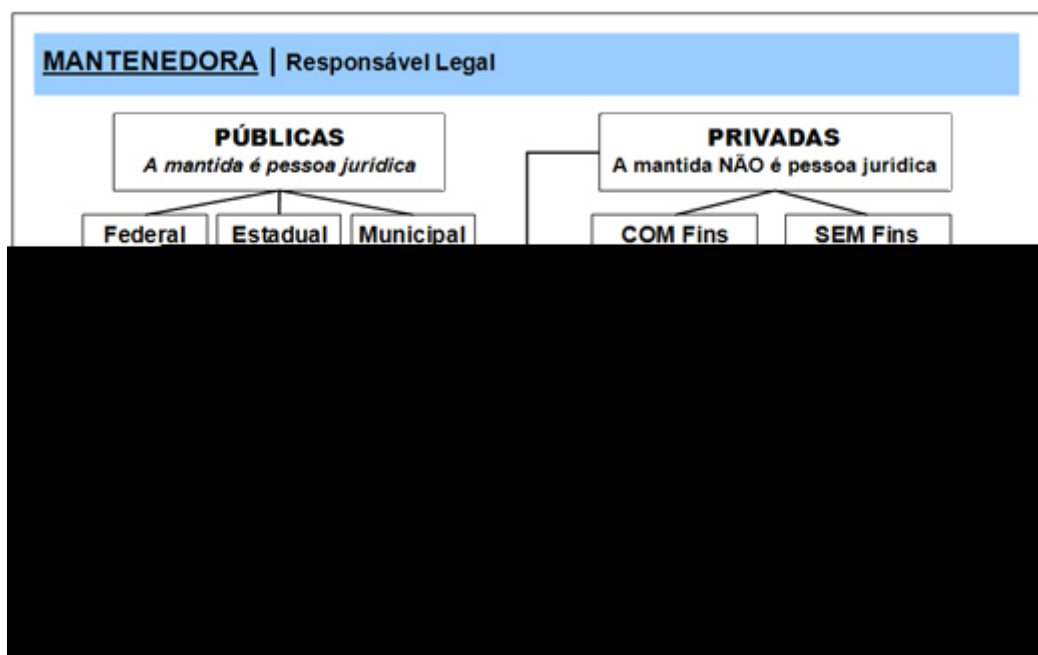
2) *Instituições Privadas sem fins lucrativos*, que podem ser, quanto à sua vocação social:

2.1) *Comunitárias* – incorporam, em seus colegiados, representantes da comunidade. Instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas de professores e alunos que incluam, na sua entidade mantenedora, representantes da comunidade;

2.2) *Confessionais* - constituídas por motivação confessional ou ideológica. Instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, que atendam à orientação confessional e ideológica específicas;

2.3) *Filantrópicas* - aquelas cuja mantenedora, sem fins lucrativos, obteve junto ao Conselho Nacional de Assistência Social o Certificado de Assistência Social. São as instituições de educação ou de assistência social que prestem os serviços para os quais foram instituídas e os coloquem à disposição da população em geral, em caráter complementar às atividades do Estado, sem qualquer remuneração. (MEC/SESu, 2006)

Organograma da Organização Administrativa



Fonte: MEC/SESu (BRASIL, 2006d)

Em relação à organização acadêmica: as Instituições de Ensino Superior são caracterizadas quanto a sua competência e responsabilidade.

A classificação acadêmica das instituições é apresentada a seguir:

1) - *Instituições Universitárias*

São instituições pluridisciplinares, públicas ou privadas, de formação de quadros profissionais de nível superior, que desenvolvem atividades regulares de Ensino, Pesquisa e Extensão. Dividem-se em:

Universidades

São instituições pluridisciplinares, públicas ou privadas, de formação de quadros profissionais de nível superior, que desenvolvem atividades regulares de Ensino, Pesquisa e Extensão;

Universidades Especializadas

São Instituições de Educação Superior, públicas ou privadas, que atuam numa área de conhecimento específica ou de formação profissional, devendo oferecer ensino de excelência e oportunidades de qualificação ao corpo docente, e condições de trabalho à comunidade escolar;

Centros Universitários

São Instituições de Educação Superior, públicas ou privadas, pluricurriculares, que devem oferecer ensino de excelência e oportunidades de qualificação ao corpo docente, e condições de trabalho à comunidade escolar. Os centros universitários, de acordo com o Decreto nº. 3.860/2001 possuem autonomia para criarem, organizarem e extinguirem, em sua sede, cursos e programas de educação superior, assim como remanejar ou ampliar vagas nos cursos existentes e, não têm o dever de promover a pesquisa, nem a extensão, apenas o ensino. No entanto, esse tipo de instituição deve elaborar um documento denominado Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o qual tem validade para um período de 5 (cinco) anos. Trata-se de um documento que identifica a Instituição de Ensino Superior no que diz respeito a sua filosofia de trabalho, a missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, a sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve ou que pretende desenvolver.

2) Instituições Não Universitárias

CEFETs e CETs

Os Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets) representam Instituições de Ensino Superior, públicas ou privadas, pluricurriculares, especializados na oferta de educação tecnológica nos diferentes níveis e modalidades de ensino,

caracterizando-se pela atuação prioritária na área tecnológica. Eles podem ministrar o ensino técnico em nível médio.

Os Centros de Educação Tecnológica (Cets) possuem a finalidade de qualificar profissionais em cursos superiores de educação tecnológica para os diversos setores da economia, e realizar pesquisa e desenvolvimento tecnológico de novos processos, produtos e serviços, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade, oferecendo, inclusive, mecanismos para a educação continuada;

Faculdades Integradas

São Instituições de Educação Superior, públicas ou privadas, com propostas curriculares em mais de uma área do conhecimento. Têm o regimento unificado e são dirigidas por um diretor geral. Podem oferecer cursos em vários níveis, sendo de Graduação, cursos Seqüenciais e de Especialização e programas de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado);

Faculdades Isoladas

São Instituições de Educação Superior públicas ou privadas. Com propostas curriculares em mais de uma área do conhecimento, são vinculadas a um único mantenedor e com administração e direção isoladas. Podem oferecer cursos em vários níveis, sendo eles de Graduação, cursos Seqüenciais e de Especialização e programas de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado);

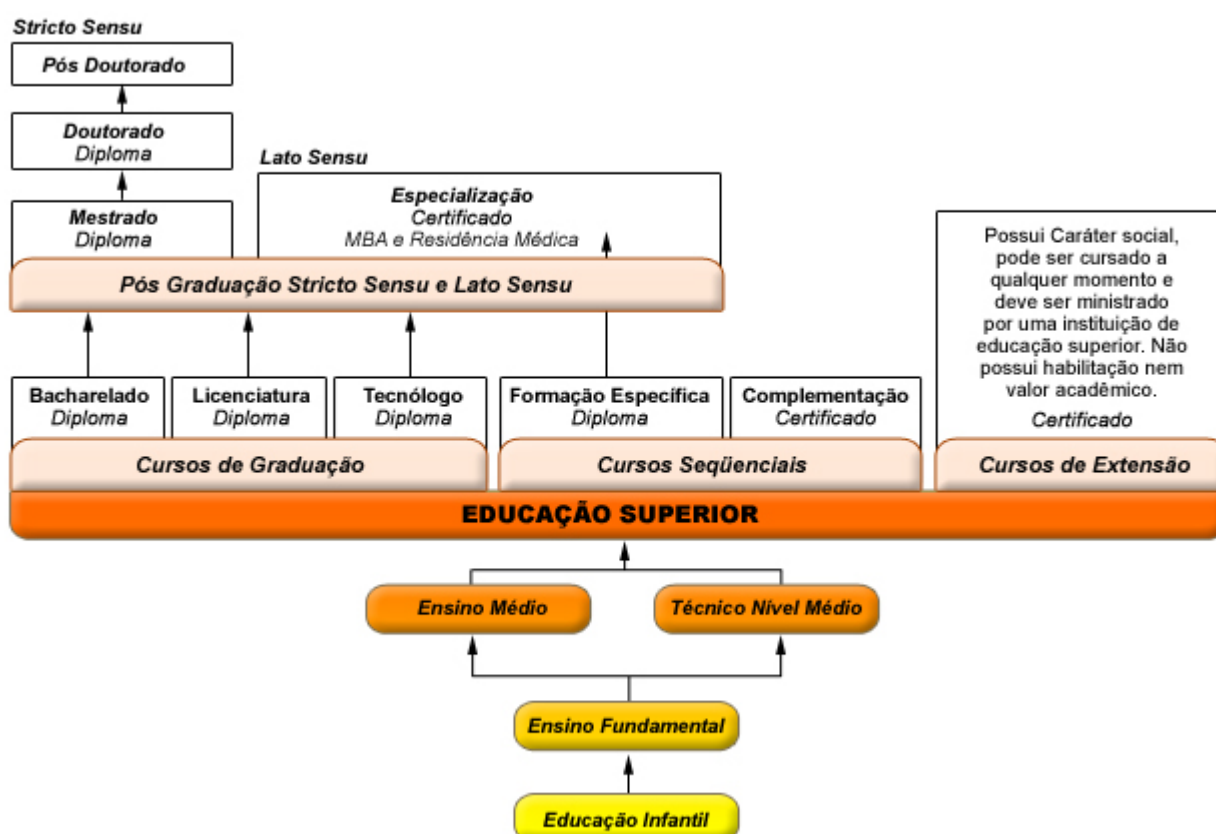
Institutos Superiores de Educação

São instituições públicas ou privadas que ministram cursos em vários níveis, sendo eles de Graduação, cursos Seqüenciais e de Especialização, Extensão e programas de Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado).

Em relação à *organização da formação*:

O quadro a seguir ilustra os níveis de formação no Brasil.

Organograma da Formação no Ensino Superior do Brasil.



Fonte: MEC/SESu (BRASIL, 2006e)

A base da educação superior oferece cursos de *Graduação*, *Seqüenciais* e de *Extensão*. Dentre as diferenças entre eles que pode determinar continuidade da carreira acadêmica (Pós-Graduação) e a modalidade da formação profissional. A Pós-Graduação compreende cursos *Lato* e *Stricto Sensu*.

O organograma da Educação Superior pode ser resumido em:

- Graduação

- Bacharelado
- Licenciatura
- Tecnologia

- Seqüencial

- Formação específica
- Complementar

-Cursos de Extensão

- Pós-Graduação

- o *Lato Sensu*
- o *Stricto Sensu*

Os cursos de Graduação no Brasil estão tradicionalmente ligados às grandes áreas do conhecimento e são divididos em três categorias:

- *Bacharelado*. Permite ao seu titular exercer a profissão para o qual se graduou.
- *Licenciatura*. Habilita seu titular a ser professor em escolas de Educação Infantil e nos anos iniciais do Ensino Fundamental; neste caso, a formação se dá no Curso de Pedagogia, ou nas séries finais do Ensino Fundamental e no Ensino Médio; neste caso, a formação se dá nas Licenciaturas das áreas específicas do conhecimento (Licenciatura em Física, em Matemática, em Geografia, etc.). Originalmente, o licenciado também podia ser professor em Universidades, mas a atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação impede tal atividade. Apenas os cursos ligados a alguma área tradicional do conhecimento permitem a obtenção de tal diploma (como, por exemplo, o curso de Letras, que habilita seu diplomado a ser professor de um idioma e sua literatura) ou a alguma atividade artística (como nos cursos de Educação Artística, que licenciam seus diplomados a serem professores de Artes, em geral).

Os candidatos que tiverem concluído o Ensino Médio, ou equivalente, e forem classificados em processo seletivo, poderão cursar o Bacharelado ou Licenciatura na modalidade de ensino presencial, semi-presencial ou a distância.

Tecnologia. Os cursos de Tecnologia, respaldados pela Lei Federal nº. 4.024/61, tiveram sua origem nos anos de 1960. A Diretoria de Assuntos Universitários – DAU - do MEC propôs a criação de cursos de Engenharia de Operação, de curta duração, para atender a demandas da Indústria em especial da automobilística que, em função do crescente desenvolvimento tecnológico, passou a exigir um profissional mais especializado em uma faixa menor de atividades, capaz de encaminhar

soluções para os problemas práticos do dia-a-dia da produção, assumindo cargos de chefia e orientando na manutenção e superintendência de operações.

Inicialmente, a presença do tecnólogo se fez sentir nos campos relacionados com a Engenharia mecânica e a de construção. Posteriormente, verificou-se que havia espaço para atuação do tecnólogo nas áreas da Eletroeletrônica, na Informática, na Biotecnologia e, mais recentemente, nos vários setores de prestação de serviços.

Os cursos superiores de Tecnologia integram-se à Educação Superior na área tecnológica, com características distintas dos cursos tradicionais. Sua formação profissionalizante abrange áreas específicas, pois são estruturados para atender a determinados setores da Economia. Habilita seu titular a ser tecnólogo, basicamente mão-de-obra especializada em diversas áreas do conhecimento. Oferecida igualmente por Universidades ou Faculdades, sua duração varia entre 2 a 3 anos. O Conselho Federal de Educação, pelo Parecer CFE nº. 278/70, da Câmara de Educação Superior, evidenciou que o que caracteriza os cursos superiores de Tecnologia não é a sua duração e, sim, o seu perfil profissional de conclusão. Dessa forma, o curso deve apresentar características próprias, voltado para uma realidade tecnológica do mundo do trabalho, em condições de responder mais rapidamente às suas exigências.

Embora tenha pontos de atuação profissional situados nas fronteiras de atuação do Técnico e do Bacharel, o tecnólogo tem uma identidade própria e específica em cada área de atividade econômica, e está sendo cada vez mais requerido pelo mercado de trabalho, em permanente ebulição e evolução.

A Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica – Setec – ao declarar os Princípios Norteadores e objetivos da Educação Profissional de Nível Tecnológico – Parecer CNE/CP nº. 29, de 2002 apresenta que, os cursos superiores de Tecnologia são “uma das principais respostas do setor educacional às necessidades e demandas da sociedade brasileira”, uma vez que o progresso tecnológico vem causando profundas “alterações nos modos de produção, na distribuição da força de trabalho e na sua qualificação”. O documento do MEC pondera que “a ampliação da participação brasileira no mercado mundial, assim como o incremento do mercado interno, dependerá fundamentalmente de nossa capacitação tecnológica, ou seja, de

perceber, compreender, criar, adaptar, organizar e produzir insumos, produtos e serviços”. O MEC reafirma, ainda, que “os grandes desafios enfrentados pelos países estão, hoje, intimamente relacionados com as contínuas e profundas transformações sociais ocasionadas pela velocidade com que têm sido gerados novos conhecimentos científicos e tecnológicos, sua rápida difusão e uso pelo setor produtivo e pela sociedade em geral”.

Os cursos superiores de Tecnologia devem contemplar a formação de um profissional para: aplicação e desenvolvimento de pesquisa e inovação tecnológica; difusão de tecnologias; gestão de processos de produção de bens e serviços; desenvolvimento da capacidade empreendedora; manutenção das suas competências, em sintonia com o mundo do trabalho; e desenvolvimento no contexto das respectivas áreas profissionais.

O cargo de tecnólogo aparece caracterizado na Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) sob o código CBO/2002, com atribuições tais como planejar serviços e implementar atividades, administrar e gerenciar recursos, promover mudanças tecnológicas, aprimorar condições de segurança, qualidade, saúde e meio ambiente.

Os cursos *seqüenciais* constituem uma modalidade do ensino superior, na qual o aluno, após ter concluído o Ensino Médio, pode ampliar seus conhecimentos ou sua qualificação profissional. Destinam-se à obtenção ou atualização de qualificações técnicas, profissionais ou acadêmicas. Definidos por “campos do saber”, os cursos seqüenciais não se confundem com os cursos e programas tradicionais de Graduação, Pós-Graduação ou Extensão. Devem ser entendidos como uma alternativa de formação superior, destinada a quem não deseja fazer ou não precisa de um curso de Graduação plena.

O curso Seqüencial apenas confere um certificado (formação complementar) ou um diploma (formação específica), que atesta conhecimento acadêmico em determinado campo do saber. Um curso dessa natureza tem, geralmente, um viés profissionalizante e deve ser oferecido, como uma oportunidade diferenciada, para a formação superior do indivíduo que deseja inserir-se mais rapidamente no mercado de trabalho.

Os cursos de *Extensão* conduzem a certificado e podem ser oferecidos nos níveis de Iniciação, Atualização, Aperfeiçoamento, de Qualificação e Requalificação profissional e outros.

O ensino de *Pós-Graduação* é aquele destinado aos indivíduos que possuem diploma universitário (Bacharelado ou Licenciatura).

No Brasil, os cursos de Pós-Graduação dividem-se em dois níveis, o *Lato Sensu* e o *Stricto Sensu*:

- *Lato Sensu*: considerados como diplomas de Especialização. Têm carga horária mínima de 360 horas e se encontram nesta categoria os cursos de Especialização, os cursos de Aperfeiçoamento, bem como os cursos designados como MBA (do inglês *Master in Business Administration*, ou *Mestre em Administração de Empresas*), diferentemente dos EUA e de outros países em que estes são equiparáveis aos Mestrados.
- *Stricto Sensu*: são cursos voltados à formação científica e acadêmica e ligados à pesquisa. Existem nos níveis do Mestrado e Doutorado. O curso de Mestrado tem a duração de dois anos, durante os quais o aluno desenvolve uma dissertação e cursa as disciplinas relativas à sua pesquisa. Os doutorados têm a duração de quatro anos, para o cumprimento das disciplinas e a elaboração da tese.

Ao estudar os aspectos históricos do processo educativo no país e o movimento dos cursos superiores, é possível verificar que o ensino superior brasileiro nasceu atrelado à idéia de profissionalização do modelo francês de universidade e prosseguiu dentro do mesmo padrão, ao receber influência do modelo pragmático de ensino superior dos Estados Unidos, muito preocupado com o sentido prático do ensino.

É importante ressaltar que esta tendência de um ensino profissionalizante e prático ganhou maior ênfase com a Reforma Capanema, mas esbarrou na rigidez estrutural do ensino secundário, possibilitando a criação de um sistema de ensino profissionalizante em paralelo com a rede pública, direcionado para a classe trabalhadora.

O esforço de modernização universitária do governo militar, a partir de 1964, deu início a um processo de flexibilização e ampliação do leque de cursos para atender às exigências do mercado, com a criação de força de trabalho requerida pelo capital.

Esta flexibilidade modernizadora avançou muito no pós 64, provocando a criação de novos cursos e, na esteira desse fenômeno, surgiu o curso superior voltado para Hotelaria.

Segundo Carneiro (2002), nos últimos anos têm sido apontadas tendências de que o turismo possa transformar-se no maior gerador de divisas mundial e que, conseqüentemente, seu maior desafio seja imposto pelas exigências do consumidor, pela qualidade dos serviços prestados e prometidos, principalmente no que diz respeito a infra-estrutura, desenvolvimento educacional e cultural, desenvolvimento de regiões turísticas baseado num planejamento mais profissional, incluindo aqui a empresa hoteleira, que não deve ser apenas uma preocupação financeira, mas também a relação e contribuição com a comunidade na qual está inserida.

Embora a formação para essa área seja muito recente, como já foi abordado antes, há uma oferta considerável de cursos de Hotelaria, os quais apresentam uma gama variada de nomenclaturas, possibilitando diferentes titulações e modalidades de formação, que podem ser agrupadas em cinco categorias: “Hotelaria”, “Turismo e Hotelaria”, “Turismo com ênfase em Hotelaria”, “Administração com Habilitação em Hotelaria” e “Tecnologia em Hotelaria”. As instituições que oferecem esses cursos são, na sua grande maioria, instituições particulares. (Oliveira, 2004)

Tabela 2 – Cursos Superiores com Formação em Hotelaria no Brasil .

Nomenclatura	número de cursos
Hotelaria (HOT) – 35 cursos (18%)	
Hotelaria	35
Administração com Habilitação em Hotelaria (AHH) – 93 cursos (47%)	
Administração com Habilitação em Administração de Turismo e Hotelaria	2
Administração com Habilitação em Administração Hospitalar e Hoteleira	1

Administração com Habilitação em Administração Hoteleira	16
Administração com Habilitação em Gestão da Hotelaria Hospitalar	1
Administração com Habilitação em Gestão Hoteleira	47
Administração com Habilitação em Gestão Hoteleira e Turística	2
Administração com Habilitação em Hotelaria	13
Administração com Habilitação em Hotelaria e Turismo	4
Administração com Habilitação em Hotelaria, Turismo e Lazer	3
Administração com Habilitação em Turismo Rural e Hotelaria	1
Administração de Empresas com Habilitação em Administração Hoteleira	1
Administração Hoteleira	1
Gestão Hoteleira	1
Turismo e Hotelaria (T&H) – 16 cursos (8%)	
Turismo e Hotelaria	16
Turismo com Ênfase em Hotelaria (TEH) – 13 cursos (7%)	
Turismo com Ênfase em Hotelaria	2
Turismo com Ênfase em Turismo Ambiental e Hotelaria	1
Turismo com Habilitação em Gestão em Hotelaria	3
Turismo com Habilitação em Hotelaria Turismo e Administração Hoteleira	5
Turismo e Administração Hoteleira	1
Turismo, Gestão em Hotelaria e Lazer	1
Tecnologia em Hotelaria (TEC) – 38 cursos (20%)	
Tecnologia em Hotelaria	17
Tecnologia em Empreendimentos de Turismo e Hotelaria	7
Tecnologia em Gestão em Hotelaria	5
Tecnologia em Turismo e Hotelaria	4
Tecnologia em Hotelaria e Eventos	1

Tecnologia em Hotelaria e Gestão de Empresas de Turismo	1
Tecnologia em Hotelaria e Gestão Sustentável do Turismo	1
Tecnologia em Gestão Hospitalar	1
Tecnologia na Área de Turismo e Hospitalidade - Modalidade Hoteleira	1
Total	195

O estudo até aqui realizado possibilitou conhecer o movimento da universidade brasileira e sua estrutura organizacional, identificando o espaço para o surgimento de novas carreiras e profissões não-tradicionais, entre as quais a carreira de hoteleiro.

No capítulo que segue será apresentada a origem e o desenvolvimento da Hotelaria no país, e o ensino voltado para essa área.

CAPÍTULO 2

A HOSPITALIDADE E A HOTELARIA NO BRASIL

No primeiro capítulo, são prestadas as informações históricas sobre o ensino superior a partir do pressuposto de que este nível de ensino se manteve, até o fim da República Velha (1889 a 1930), voltado para a formação profissional dentro do modelo francês de universidade adotado à época, no Brasil.

Vale aqui o registro de que essa tendência mais se explicitou em todos os níveis de ensino a partir do Estado Novo (1937) e se acentuou com a flexibilização modernizadora universitária a partir de 1964, prosseguindo fortemente com a LDB de 1996.

Neste segundo capítulo, concentra-se o estudo no ensino voltado para a Hotelaria, impulsionado pela expansão do setor hoteleiro e seu entrelaçamento com a área de Turismo, o surgimento de empresas especializadas e as transformações da atividade hoteleira nacional.

2.1 Breve Panorama Histórico da Hotelaria no Brasil.

Ao abordar a Hotelaria, é necessário voltar na História e procurar suas origens na hospitalidade, que se estabelecem no antigo hábito das famílias receberem, em suas residências, pessoas em viagem.

Segundo Belchior (1987), *a hospitalidade encontra-se entre as virtudes essenciais do homem*, contribuindo de maneira decisiva para o aperfeiçoamento ético da humanidade, a ponto de se considerar como início da civilização o impreciso momento em que, sobre a desconfiança e o ódio ao estrangeiro, prevaleceu o dever da hospitalidade. Quem a possuía, pouco importava a posição social, punha-se a exercê-la com a liberalidade permitida pelos seus recursos.

De acordo com Lashley (2000), o termo Hospitalidade surgiu recentemente, no Brasil, para descrever o conjunto de atividades e empresas do setor de serviços,

associados à acomodação e alimentação. Nos países de língua inglesa, este termo *hospitality* já é utilizado há mais de 20 anos e engloba os empreendimentos hoteleiros (como albergue, *camping*, colônia de férias, etc.) restaurantes, bares, *fast food* e outros estabelecimentos de alimentação.

A Hospitalidade pode ser entendida como uma atividade econômica, mas também possui aspectos que podem ser analisados sob a perspectiva da Antropologia e Sociologia, sendo vista como um intercâmbio entre aquele que dá acolhida e aquele que recebe, transformando-os mutuamente. Ser “hospitaleiro” é um comportamento esperado daqueles que recebem os visitantes, tanto no âmbito privado como no âmbito comercial e, quando associado ao oferecimento de acomodação e alimentação, promove uma relação de mutualidade e reciprocidade.

De acordo com Belchior (1987), com as mudanças da vida social, a hospitalidade revestiu-se de diferentes meios de hospedagem. Através dos anos e dos séculos, inúmeros fatores imprimiram-lhe feições diversas e, entre eles, salientaram-se as alternativas de expansão do trânsito de pessoas, ao se deslocarem movidas pelos mais diferentes propósitos. Assim, a Hospitalidade tornou-se comercial, na medida em que pressupunha pagamento em retribuição aos serviços prestados, posicionando-se como atividade profissional.

A hospitalidade portuguesa, como virtude, deixou no Brasil suas marcas desde os tempos coloniais, manifestadas no acolhimento proporcionado pelos moradores aos viajantes que porventura passavam pelas cidades ou suas residências. Todavia, as formas comerciais em que ela se exprimiu demoraram a consolidar-se. Para tanto, foi inegável a absorção dos usos e costumes trazidos por imigrantes ingleses e franceses. Inglaterra e França possuíam significativa tradição na prestação da hospitalidade.

Segundo Duarte (2005), no Brasil, durante todo o século XVII, a atividade hoteleira era exercida conjuntamente com outros ofícios, como barbeiros, sapateiros, alfaiates, que eram ao mesmo tempo artífices, vendedores e estalajadeiros.

Na segunda metade do século XVIII, no mosteiro de São Bento do Rio de Janeiro, foi construído um edifício apenas para hospedar visitantes ilustres.

Na capital paulista, as primeiras casas de hospedaria começaram a ser construídas a partir de 1870, (pequenos hotéis de italianos), onde a comida era farta e o vinho generoso. Pode-se observar, claramente, a origem européia dos empreendimentos que desenvolviam esse setor econômico.

O movimento econômico, experimentado durante a melhor fase do Segundo Império brasileiro, constituiu fator preponderante para o real início da atividade hoteleira em São Paulo. A substituição da mão-de-obra escrava pela de imigrantes na agricultura impulsionou a cafeicultura, que trouxe consigo grande número de outras atividades comerciais e industriais.

Com o passar do tempo, as primitivas casas de hospedaria evoluíram e foram transformadas nos primeiros e legítimos hotéis implantados na cidade, no último quarto do século XIX. O grande impulso veio com a primeira ligação ferroviária entre Santos, São Paulo e Jundiaí.

O desenvolvimento da hotelaria paulistana esteve atrelado ao turismo de negócios, enquanto a hotelaria carioca teve seu marco hoteleiro com a inauguração do Copacabana *Palace*, cuja construção contribuiu de forma decisiva para transformar o Rio de Janeiro em pólo de turismo de lazer. Ainda hoje o Copacabana *Palace* está entre os 10 melhores hotéis do mundo. Outro marco na hotelaria do Rio de Janeiro é o Hotel Glória, considerado um dos maiores hotéis do Brasil, com setecentos apartamentos, inaugurado em 1922.

Momento de grande desenvolvimento da hotelaria foi a década de 1940, graças ao incentivo dos governos estaduais. Foram construídos os hotéis-cassino: o Parque Balneário em Santos, o Grande Hotel de Poços de Caldas, o Grande Hotel Araxá, o Grande Hotel São Pedro e o Grande Hotel Campos do Jordão. Tal informação é relevante para este estudo, pois os últimos dois hotéis se transformaram em Empresa-Pedagógica, conforme será esclarecido mais adiante.

Na década de 1970, o setor terciário apresentou uma tendência de crescimento, baseado no aumento de produtividade industrial e nas mudanças tecnológicas que começaram a ocorrer, principalmente nos setores de transporte e comunicação. Com ênfase no nacionalismo, implantado no sistema militar, atuante no poder desde

1964, o governo Garrastazu Médici iniciou uma política de incentivo ao desenvolvimento do turismo no país, por meio do Decreto-lei nº. 1.191 de 27/10/71, que dispõe sobre incentivos fiscais. Basicamente esse decreto cria: isenção fiscal de todos os tributos federais (exceto os da Previdência Social) pelo prazo de dez anos, para hotéis em construção e os construídos ou ampliados dentro dos próximos cinco anos; desconto de até 50% do Imposto de Renda às pessoas jurídicas que investissem na construção, ampliação ou reforma de hotéis; o Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), destinado a fomentar e prover recursos para financiamento de obras, serviços e atividades turísticas. (SEHNEM, 1984)

Podemos assistir, nessa década, à chegada da primeira rede hoteleira ao Brasil, com a inauguração do São Paulo Hilton, em 1972, marcando o início da administração hoteleira profissional no país.

Em 1979, foi inaugurado o Maksoud Plaza, que levou boa parte das hospedagens do Centro de São Paulo para a região da Avenida Paulista; em 1984, foi inaugurado o Hotel Transamérica, na marginal do rio Pinheiros, região de concentração das empresas multinacionais; em 1992, houve grande expansão dos *flats*.

É importante destacar que os *flats* são tipos distintos de meios de hospedagem. São empreendimentos imobiliários providos de serviços hoteleiros, porém juridicamente não são constituídos como empresas hoteleiras. São classificados como imóveis residenciais e são isentos de diversas taxas que incidem sobre empreendimentos comerciais - dessa forma, a tributação que lhe é devida é menor do que a de um hotel tradicional. Os apartamentos podem estar no sistema de *pool* - quando são vendidos como unidades habitacionais (UH), em processo semelhante ao que ocorre nos hotéis - ou no sistema de condomínio, quando cada apartamento é locado diretamente pelo proprietário ou por imobiliária, como acontece em condomínios residenciais.

Devido à localização privilegiada em pontos nobres da cidade, facilidade de captação de recursos no processo de viabilização e implantação, e aos custos menores com os quais operam, criaram uma concorrência com as empresas hoteleiras – forçando uma evolução do mercado hoteleiro em si, com o aumento de competitividade, que obrigou todas as empresas a buscarem diferenciação em

qualidade de serviços, qualificação de mão-de-obra, controle de custos e redução de preços.

Após a onda de investimentos em meios de hospedagem concentrados nas principais capitais das regiões Sul e Sudeste, ocorre agora o deslocamento de investimentos para o Nordeste brasileiro, com a construção de *resorts* no litoral da Bahia e de Pernambuco. Também há investimentos direcionados à nova linha de hotéis econômicos e super-econômicos, que têm por objetivo atender a segmentos de demanda compostos por turistas em viagens de negócios, que buscam melhores relações de custo-benefício, privilegiando preços mais acessíveis e comodidade, em detrimento de diversificação de serviços e luxo.

Os *resorts*, segundo Rosa e Tavares (2002, p.87) (...), “*podem ser definidos como hotéis de lazer, situados fora dos centros urbanos, em locais que tenham alguma forma de atrativo natural. Esses hotéis devem oferecer aos hóspedes serviços diversificados, de modo a estimulá-los a permanecer no hotel a maior parte do tempo*”. Por isso, são chamados *resorts* de destino, ou seja, são o objetivo da viagem. Esse conceito é recente no Brasil, sendo que a região Nordeste tem concentrado a maioria dos empreendimentos, normalmente pertencentes a grandes cadeias hoteleiras. Calculam-se em torno de 25 os *resorts* destino, atualmente, em operação no Brasil. (ROSA;TAVARES, 2002).

Segundo Oliveira (2004), o Brasil tem recebido grandes investimentos na construção e na restauração dos meios de hospedagem situados nas mais diversas regiões brasileiras, pois houve um interesse tanto pelo turismo de negócio em grandes centros urbanos e cidades menores que possuíam potencial para os negócios, como nas localidades cujas belezas naturais podiam ser exploradas pelo turismo de lazer. O crescimento da indústria hoteleira é divulgado a cada ano, conforme podemos observar na tabela abaixo:

Tabela 3 - Hotéis e *Flats* no Brasil em 2004, e estimativa para 2005 (em unidades).

	2004		2005	
<i>Tipo</i>	<i>Hotéis</i>	<i>Quartos</i>	<i>Hotéis</i>	<i>Quartos</i>
Independentes	4.925	202.600	4.950	203.500

Hotéis de cadeias nacionais	312	39.010	330	41.340
Hotéis de cadeias internacionais	272	47.886	313	54.900
Total	5.509	289.476	5.593	299.740

Fonte: Hotel Investments Advisors, Hotelaria em números 2004, São Paulo, HIA,2004),p.6

A hotelaria nacional é composta por dois tipos bem distintos de negócios: a grande maioria é dominada por pequenos empreendimentos, administrados por empresários que atuam nesse mercado há bastante tempo, exercem uma administração familiar e não possuem formação na área.

Uma outra situação é a de negócios administrados por redes internacionais de hotéis que, em parceria com construtoras, incorporadoras e investidores, buscam, em áreas com maior demanda, o melhor local para implantar um empreendimento hoteleiro de médio a grande porte.

Independente do tipo de administração e propriedade, a atividade hoteleira está sujeita a pressões e problemas de sazonalidade, alta rotatividade de funcionários e operação com baixa margem de lucros. Hotéis independentes e de administração familiar, entretanto, nem sempre dispõem de recursos financeiros para acompanhar os avanços tecnológicos e, assim, modernizar suas instalações, encontrando mais dificuldades para manter a competitividade frente a hotéis estruturados em redes. Convém destacar que redes hoteleiras obtêm vantagens devido à facilidade de divulgação, distribuição, aquisição de bens e serviços, e ao volume de negócios gerados.

A tabela a seguir assinala as principais

3	Blue Tree	24	5.570
4	Sol Meliá	23	5.461
5	Othon	25	3.376
6	Transamérica	19	3.043
7	Nacional Inn	19	2.375
8	Bristol Hotelaria	17	2.180
9	Posadas	10	2.079
10	Inter Continental Hotel Group	05	1.990
11	Tropical	08	1.944
12	Bourbon	09	1.585
13	Chambertin	12	1.427
14	Windsor	06	1.409
15	Pestana	06	1.258
16	Hilton	03	1.228
17	Marriot	04	1.197
18	Riema	19	1.164
19	Rede Bristo	17	1.081
20	Promenade	13	1.057

Fonte: Hotel Investments Advisors, Hotelaria em números 2004, cit. , p.9.

Para Bonfato (2006), de forma geral, a expansão da participação das redes hoteleiras no mercado trouxe benefícios à hotelaria nacional. A própria competitividade gerada pela implantação de novas unidades fez com que os proprietários de hotéis independentes se movessem para elevar a qualidade de seus serviços, sob o risco de perderem o lugar no mercado.

Segundo Campos (2000), o Brasil pouco se preocupou com a área de Hospitalidade de forma profissional. Trabalhar em hotéis e restaurantes foi visto por muito tempo como ocupação inferior, atividade operacional e, portanto, trabalho de escravo ou de pobre. A exceção ficava por conta dos estrangeiros que vinham para trazer o refinamento no trato (atendimento) e na culinária. Assim, ensinar as tarefas dessas ocupações era uma ação quase social, visando preparar as classes menos

favorecidas da sociedade para trabalhar em um negócio que também não tinha muito prestígio. Hotéis e restaurantes, inicialmente, não eram considerados negócios de expressão.

Assim, a educação para a Hospitalidade teve início no meio do século XX, quando Getúlio Vargas criou o sistema de ensino profissionalizante, para preparar a mão-de-obra que alavancaria o país, culminando com a criação do Senac.

O autor firma que as transformações em relação ao mercado de trabalho, praticamente se iniciaram em finais da década de 1980, com o desenvolvimento do setor de serviços e o avanço das tecnologias industriais. Parte da hipótese de que, devido às mudanças internacionais e aos novos rumos do trabalho, a mentalidade dos jovens brasileiros sobre o trabalho manual sofreu transformações, ou seja, os jovens, principalmente os de classe média, começaram a perder as características herdadas do período colonial escravocrata que via o trabalho manual como atividade para subalternos, desvalorizando qualquer trabalho relacionado com o servir que é a essência da hotelaria.

Segundo essa hipótese, na década de 1990, muitos jovens brasileiros passaram a viver experiências similares às que os jovens norte-americanos são incentivados a viver, independente de sua condição econômica, como trabalhar em lanchonete em época de férias, postos de gasolina ou mesmo na própria Instituição de Ensino.

Segundo Carneiro (2002), uma das grandes mudanças na esfera do ensino em Hotelaria foi a melhoria do grau de instrução e do nível socioeconômico de sua clientela. Isso se deve ao fato de que, em meados da década de 1990, o turismo passou a despontar como o setor da economia brasileira que mais se desenvolvia. Os grandes empreendimentos hoteleiros internacionais se expandiam pelo Brasil e grandes universidades passaram a oferecer cursos superiores nessa área, promovendo um contexto em que parte dos preconceitos referidos acima, fossem sendo substituídos por certo tom de modismo e *glamour* atribuídos aos cargos de chefia na administração hoteleira, atraindo, cada vez mais, jovens de classe média com expectativas de altos salários para tais funções.

A expansão que está ocorrendo na área abrange várias regiões do Brasil, e não apenas São Paulo, e os níveis salariais variam muito segundo a região, o Estado e as categorias de hotéis. Esses dados são absolutamente relevantes quando alguém escolhe essa profissão para sua formação em nível superior., porque é comum o candidato ao emprego iniciar sua carreira nos cargos operacionais.

O avanço da indústria hoteleira, aqui apresentado resumidamente, colocou para os interessados a necessidade de incentivo do ensino em caráter profissional, que pudesse responder à demanda imposta pelo desenvolvimento hoteleiro. No próximo tópico, será exposta a iniciativa do sistema denominado paralelo para o ensino de Hotelaria e se buscará conhecer a história da Instituição na qual se realiza a presente pesquisa, partindo de um contexto mais geral para a especificidade de sua atuação na área de Hospitalidade.

2.2 Senac: Centro de Formação Profissional

O objetivo deste tópico é apresentar a evolução do Senac no Estado de São Paulo, *locus* desse estudo, abordando-se as principais ações desenvolvidas em atendimento às demandas ocorridas no mundo do trabalho e à oferta do curso superior de Tecnologia em Hotelaria, na cidade de Águas de São Pedro.

2.2.1 A criação do Senac

Na Constituição outorgada de 1937 que trata, pela primeira vez, da questão da Formação Profissional, aparecem explicitamente referências às Escolas Técnicas Vocacionais. O artigo 129 desta Constituição, que segue abaixo, coloca claramente a proposta do que será mais tarde o ensino no Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - escola técnica cuja finalidade básica é a formação profissional para o comércio. (UHLE, 1982)

Art. 129 – A infância e a juventude a que falarem os recursos necessários à educação em instituições particulares, é dever da

Nação, dos Estados e dos Municípios, assegurarem pela fundação de instituições públicas de ensino em todos os graus, a possibilidade de receber uma educação adequada às suas faculdades, aptidões e tendências vocacionais.

O ensino pré-vocacional e profissional destinado às classes menos favorecidas, é em matéria de educação o primeiro dever do Estado. Cumpre-lhe dar execução a esse dever, fundando institutos de ensino profissionais e subsidiando os de iniciativa dos Estados, dos Municípios e dos indivíduos ou associações particulares e profissionais.

É dever das indústrias e dos sindicatos econômicos criar na esfera de sua especialidade, escolas de aprendizes, destinadas aos filhos de seus operários e de seus associados. A lei regulará o cumprimento desse dever e os poderes que caberão ao Estado, sobre essas escolas, bem como os auxílios, facilidades e subsídios a lhe serem concedidos pelo poder público (p. 7).

No período de 01 a 06 de maio de 1945, quando a II Guerra Mundial se encaminhava para o final, representantes da Agricultura, Indústria e Comércio, vindos de todo o Brasil, reuniram-se na cidade de Teresópolis, no Rio de Janeiro, para se dedicarem a um exame minucioso dos problemas da economia nacional, no evento que foi chamado de "Conferência das Classes Produtoras do Brasil" (COMCLAP).

O país vivia então um período de industrialização, visando à substituição de importações, e isso impulsionava o processo de urbanização. Um dos resultados mais importantes do evento foi a divulgação do documento "Carta Econômica de Teresópolis" ou "Carta da Paz Social", como ficou conhecida.

Entre outros pontos, a carta recomendava ao Governo Federal, medidas para atenuar a complexidade crescente das funções especializadas na área mercantil, sugerindo-se a intensificação e o aperfeiçoamento do Ensino Médio e Superior de Comércio, Economia e Administração, além do estímulo à criação de escolas pré-profissionais. Atendendo a essas reivindicações do setor do comércio, o governo federal Gaspar Dutra baixou os decretos-lei n.º 8.621 e n.º 8.622, em 10 de janeiro de 1946, pelos quais autorizava a Confederação Nacional do Comércio a instalar e a administrar, em todo o país, escolas de aprendizagem comercial para trabalhadores menores entre 14 e 18 anos, cursos de continuação e de especialização para

comerciários adultos e determinava sobre a aprendizagem dos comerciários, estabelecendo os deveres dos empregadores e dos trabalhadores.

Por intermédio desses decretos-lei, estava delegada à Confederação Nacional do Comércio a criação de Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac, sediado na Capital Federal e descentralizado por meio de Conselhos Regionais e Departamentos Regionais em cada um dos Estados da União.

O Conselho Regional do Estado de São Paulo, eleito em 13 de julho de 1946, foi o primeiro do Brasil a iniciar suas atividades e a planejar seu órgão executivo, denominado Departamento Regional de São Paulo.

Instalado em 1º de setembro desse mesmo ano, no prédio da Associação Comercial de São Paulo, o Senac de São Paulo iniciou seu trabalho com o intuito de contribuir para o desenvolvimento de pessoas e organizações por meio da ação educacional em comércio e serviços.

Fazia parte de suas atribuições organizar e administrar escolas de aprendizagem e desenvolvimento profissional para empregados no setor de comércio e serviços e, também, colaborar na definição de parâmetros para o estabelecimento de um ensino profissionalizante, eficiente e de qualidade, para o setor.

O Senac é subvencionado pelas empresas do setor terciário da Economia, setores do Comércio e Serviços, de acordo com o Artigo 6º do Capítulo II do Decreto - Lei nº. 61.843, de 05 de dezembro de 1967.

Segundo Branco (1991), de caráter privado, o Senac mantém vínculos com o Ministério do Trabalho (a quem necessita prestar contas no final de cada exercício fiscal ou sempre que solicitado), como também com o Ministério da Educação, por meio dos Conselhos Estaduais de Educação. Além desses órgãos, reporta-se à Confederação Nacional do Comércio e, regionalmente, às Federações Estaduais do Comércio.

O sistema de ensino profissional, chamado de sistema *paralelo*, tornou-se conhecido como *sistema S*, que além do Senai e Senac, reúne ainda as seguintes instituições:

Sesi (Serviço Social da Indústria), Sesc (Serviço Social do Comércio), Senat (Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte) e Senar (Serviço Nacional de Aprendizagem Rural).

Segundo Romanelli (2003), o êxito desse sistema se deve à posição das camadas sociais em face da oferta de educação. Com a criação do Senai e do Senac, o sistema oficial começou a ocupar-se dos cursos de formação, enquanto o Senai e Senac passaram a ministrar, preferencialmente, os cursos rápidos de aprendizagem, isso porque o sistema oficial não tinha condições para comandar o treinamento rápido de mão-de-obra de que precisava a expansão econômica da época.

A população que procurava a escola de aprendizagem era a população que tinha urgência de preparar-se para o exercício de um ofício, pois precisava começar a trabalhar mais cedo. *E é preciso não esquecer, por outro lado, que as escolas do Senai e do Senac eram as únicas nas quais os alunos eram pagos para estudar, o que funcionava como um grande atrativo para as populações mais pobres.* (ROMANELI, 2003 p.169). É nesse contexto que o dualismo educacional foi se concretizando.

Baseado no Boletim do Cinterfor (Centro Interamericano de Investigações e Documentação sobre Formação Profissional) nº. 96, na década de 1950, a Instituição, inserida num trabalho específico de Formação Profissional para as exigências de mercado, começou a criar imagem própria. Houve um grande aumento no aspecto físico, com a inauguração de muitos Centros de Formação Profissional do Senac em diversas cidades do Brasil.

No próximo tópico, será apresentada a evolução do Senac no Estado de São Paulo, abordando-se as principais ações desenvolvidas em atendimento às demandas ocorridas no mundo do trabalho e à oferta do curso superior de Tecnologia em Hotelaria, na cidade de Águas de São Pedro.

2.2.2 O Senac São Paulo

Nesse tópico busca-se conhecer a expansão e as ações do Senac no Estado de São Paulo, enfatizando a organização, o processo e os convênios necessários para a criação e oferta do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria nas cidades de São Paulo e Águas de São Pedro.

Atualmente, o Senac – SP compreende uma rede de 53 unidades. Na grande São Paulo estão distribuídas 22 unidades e no interior do Estado, 31 unidades. Além disso, conta com dois hotéis-escola, o Grande Hotel São Pedro – Hotel- Escola Senac, localizado em Águas de São Pedro e o Grande Hotel Campos do Jordão – Hotel-Escola Senac, localizado em Campos do Jordão, a editora Senac, e o Centro Universitário Senac com seus três *campi*: Santo Amaro, Águas de São Pedro e Campos do Jordão. Além de uma programação com quase dois mil cursos.

A missão institucional do Senac-SP é: *Proporcionar o desenvolvimento de pessoas e organizações para a sociedade do conhecimento, por meio de ações educacionais comprometidas com a responsabilidade social* (SENAC-SP, 2006a).

No seu desenvolvimento histórico o Senac passou por várias fases, cada qual caracterizada por um tipo de opção diferente, como modo de atender objetivos, proposta pedagógica e o momento histórico pelo qual passava a sociedade brasileira, conforme abordagens feitas a seguir.

Nos Anos 40 começaram os cursos de Praticante de Comércio e Escritório, na cidade de São Paulo. Foram abertas unidades nos municípios de Campinas, Ribeirão Preto, Bauru, São José do Rio Preto, Taubaté e Botucatu. O Senac criou seu primeiro programa de ensino a distância, utilizando o rádio.

Nos anos 50 foram instituídos cursos de especialização de Garçom, Datilografia e Idiomas. A Formação de jovens é intensificada por meio do Ginásio Comercial. Foi lançado o Colégio Técnico Comercial, com ensino de Contabilidade e Secretariado equivalente ao atual Ensino Médio, e do Curso de Auxiliar de Vendas e Escritório.

O primeiro curso a ser lançado pelo Senac no Estado de São Paulo, em 1951, foi o curso de Garçom, estruturado em aulas de conversação em Português, Francês e Inglês, Psicologia das Relações Humanas, Nutrição e Dietética. As aulas eram ministradas no restaurante - escola em São Paulo.

Nos anos 60 as áreas de atuação passaram a incluir Moda/Manequim e Fotografia. Foi inaugurado o hotel-escola Grande Hotel São Pedro.

Em 1968, o Governo, por intermédio do Fumest – Fomento de Urbanização e Melhoria das Estâncias - tinha como objetivo o desenvolvimento do setor turístico no Estado de São Paulo. No entanto, não havia profissionais para a área; além disso, diagnosticou-se que não havia nenhuma instituição que capacitasse profissionais para a área de Turismo e Hotelaria. A imprensa noticiava a intenção de o Governo instalar uma escola de Hotelaria em Águas de São Pedro. O Grande Hotel São Pedro, que nesse período estava nas mãos do Governo, era o local ideal para sediar essa escola, pois se tratava de um empreendimento concebido com finalidades turísticas. (Senac- SP, 1995, p.79)

No final dessa década, precisamente no ano de 1969, foi cedido ao Senac, em regime de comodato, pelo Governo do Estado de São Paulo, o prédio do Grande Hotel São Pedro, para a instalação do primeiro hotel-escola da América Latina. Nesse hotel foi desenvolvida, na área de hotelaria, a metodologia da empresa pedagógica, na qual o Senac é pioneiro, enfatizando a importância do aprendizado em condições reais de trabalho.

Os primeiros cursos oferecidos no hotel-escola foram: Garçom-*barman*, porteiro-recepcionista e Cozinheiro. O curso de Cozinheiro tinha duração de um ano e o de garçom-*barman*, seis meses, ambos gratuitos, incluíam alojamento, refeições, uniforme e uma ajuda de custo.

Nos anos 70, o Senac criou seu primeiro Centro de Estudos Avançados, dirigido à área Turismo e Hotelaria, recebendo apoio oficial do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho, para implementar o aperfeiçoamento da mão-de-obra

hoteleira, bem como o apoio da Embratur – Empresa Brasileira de Turismo – para treinamento intensivo de candidatos a emprego na área.

A partir de 1976, com a assinatura de vários convênios e acordos de Cooperação Técnica com a Organização Internacional do Trabalho – OIT, com a *Cornell University* dos Estados Unidos, com o Liceu *Jean Drouant* de Paris e com a Escola de Hotelaria de Lausanne, na Suíça, o Senac-SP começou a ministrar cursos voltados para a formação profissional de médias gerências. Nessa ocasião, foi criado o Centro de Educação em Turismo e Hotelaria, que sedimentou e ampliou a área de Turismo e Hotelaria, no Senac – SP.

Este centro oferecia cursos de qualificação profissional de nível técnico e educação continuada, serviços de assessoria e consultoria nas áreas de Turismo, Hotelaria e Gastronomia, além de organizar encontros e seminários nacionais e internacionais. Ao longo de sete anos de cooperação técnica com escolas internacionais e com a Organização Internacional do Trabalho (OIT), acumulou valiosas informações e conquistou seu próprio espaço por meio de conhecimentos técnicos e tecnológicos, garantindo níveis de excelência no âmbito da formação profissional para os setores de Hotelaria e Turismo.

Para tanto, formou um corpo docente e gerencial qualificado, não somente pela absorção dos padrões e métodos das instituições que lhe prestavam assistência técnica, como também por meio de assessoria direta da OIT a seus técnicos, que participaram de cursos na *Cornell University*, na Escola de Hotelaria de *Lausanne* e no Centro Internacional de *Glion*, na Suíça.

O Centro de Educação em Turismo e Hotelaria preocupou-se também em pesquisar o panorama geral do Turismo e Hotelaria no país, possibilitando estabelecer o quadro ocupacional hoteleiro, os perfis das ocupações, as necessidades de treinamento e de formação, e verificar os níveis de qualificação dessas ocupações no âmbito da legislação educacional brasileira, em busca de adequados padrões de qualificação profissional.

Esses estudos deram origem a um material ímpar, os Guias de Ocupações Hoteleiras para Cozinha, Sala (Restaurante), Governança e Recepção, utilizados em todo o país por profissionais envolvidos com a sistematização do conhecimento e com o desenvolvimento de pessoas para a área de Hotelaria.

Nos anos 80, a rede física foi ampliada com o lançamento de unidades especializadas nas diversas áreas de atuação: Gestão Educacional, Saúde, Beleza, Moda, Decoração, Turismo e Hotelaria, Varejo, Administração e Gestão de Negócios, Idiomas e Informática. O portfólio dos cursos técnicos e de qualificação profissional foi ampliado. O Senac entrou no ensino superior com o curso Tecnologia em Hotelaria.

Pelo Decreto Federal nº. 97.333/88, de 22/12/88, foi autorizada a criação do primeiro curso superior de Tecnologia em Hotelaria, ofertado pelo Senac de São Paulo, na cidade de São Paulo.

Em 1989, teve início o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, reconhecido pela portaria MEC nº. 951/91. Inicialmente, este curso foi autorizado a funcionar no Instituto Superior de Hotelaria e Turismo, o Ishotur, instituição mantenedora Senac-SP, oferecendo a princípio 60 vagas anuais. Em 1992, houve uma mudança de denominação para Centro de Estudos de Administração em Turismo e Hotelaria – Ceatel aprovado pela portaria nº. 1854/92 do Ministério da Educação. (CARNEIRO, 2002).

Nos anos 90, a Instituição definiu estratégia em que enfatizava a auto-sustentabilidade das operações. Sua programação incluía cursos de *Design* de Interiores, Saúde Ambiental e Gastronomia, e passava a visar ao fortalecimento do terceiro setor. Foram inaugurados a Editora Senac São Paulo, a TV Senac (hoje Rede SescSenac de Televisão), o hotel-escola – Grande Hotel Campos do Jordão e o sistema de Educação a Distância mediado pela *web*. As Faculdades Senac foram aprovadas pelo MEC com 11 cursos de Graduação.

Em 1995, para atender à crescente demanda – evidenciada pela relação candidato/vaga nos vestibulares - o Centro de Estudos de Administração em Turismo e Hotelaria (Ceatel), passou a oferecer 100 vagas adicionais na cidade de

Águas de São Pedro. O Ceatel já utilizava as instalações do Grande Hotel São Pedro, localizado nesta cidade, para a prática dos estágios obrigatórios previstos no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria. Ressalta-se que a justificativa para este aumento das vagas - aprovado pela Portaria 615, de 31/05/95 - foi expandir a oferta de cursos na área de hotelaria - já que, na época, só havia um curso análogo em todo o Estado de São Paulo, oferecido pela Faculdade Renascença.

Conforme parecer nº. 41/95, de 30 de maio de 1995, a relação candidato /vaga aparece assim divulgada no relatório da comissão verificadora:

Quadro 1 - Relação candidato/vaga em São Paulo

Unidade Ceatel- São Paulo		
Ano	Número de Vagas	Relação Candidato/Vaga
1995	120	12,3
1996	120	10,9

Quadro 2 – Relação Candidato/vaga em Águas de São Pedro.

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA				
RECONHECIMENTO Portaria nº 1545 de 05/05/2005 - DOU 06/05/2005				
	SEMESTRE/ANO	Nº VAGAS	CANDIDATO VAGA	INSCRITOS
UNIMEP	2º - 1995	50	6,7	335
	1º - 1996	50	11,2	560
	2º - 1996	50	7,2	360
	1º - 1997	50	17,1	855
	2º - 1997	62	10,24	634
	1º - 1998	62	7,76	481
	2º - 1998	62	8,03	497
	PUC	1º - 1999	62	2,95
2º - 1999		62	1,55	96
1º - 2000		62	3,4	210
2º - 2000		62	1,77	109
1º - 2001		62	4,44	275
2º - 2001		50	4,72	236
1º - 2002		50	4,62	231
2º - 2002		50	1,8 Matutino	90
2º - 2002		50	0,32 Noturno	16
1º - 2003		50	2,54 Vespertino	127
1º - 2003		50	0,84 Noturno	42

2º - 2003	50	1,16 Matutino	58
1º - 2004	50	3,1	155
2º - 2004	50	1,14	57
1º - 2005	50	2,64	132
2ª - 2005	50	0,7	35
1ª - 2006	50	1,38	69
2ª - 2006	50	0,94	47
1º - 2007	50	1,4	70

Até 1999, entretanto, a unidade de Águas de São Pedro não constituía uma faculdade autônoma. A partir da solicitação de ampliação de vagas de São Paulo para Águas de São Pedro, houve um impasse legal quanto a Faculdades isoladas, não poderem ter *Campi* em outro município do Estado e a alternativa foi estabelecer uma divisão apenas no âmbito legal da questão. Assim, a partir da revisão dos Regimentos e de sua aprovação, passaram a existir as faculdades Senac de Turismo e Hotelaria de São Paulo e de Águas de São Pedro.

A partir de 2000, a rede do Senac chegava a 60 unidades e o *portfólio* de cursos atingia 2.000 títulos; a programação abrangia cursos básicos, técnicos, de Graduação, Pós-Graduação e eventos em formatos diversos, com mais de 30 áreas de negócios.

O *Campus* Santo Amaro foi inaugurado na cidade de São Paulo, com 120 mil m², biblioteca com 90 mil itens, centenas de salas de aula, centros de Gastronomia, convenções e esportes, entre outras estruturas de alta tecnologia.

O Conselho Federal de Educação aprova e o Ministério da Educação ratificou a promoção das Faculdades Senac para a condição de Centro Universitário Senac em 2004, conferindo mais autonomia à instituição e agilidade na oferta de cursos que respondiam aos anseios do mercado de trabalho.

Segundo o Projeto Pedagógico Institucional (2006), a experiência no ensino superior, desde 1989, e a ampliação programada da área levaram a discussões e encontros que originaram a missão institucional do Centro Universitário, afinada com a missão da mantenedora: “*oferecer educação de excelência, inovadora e contemporânea, em consonância com o mundo do trabalho e as necessidades sociais*”.

Com base na missão institucional, o Centro Universitário definiu um conjunto de objetivos, os quais traduzem os principais anseios nas áreas de Ensino, Pesquisa e Extensão: promover Ensino, Pesquisa e Extensão com ênfase na formação de profissionais empreendedores, altamente qualificados para o mundo do trabalho e comprometidos com a responsabilidade social; ampliar a oferta de cursos no Estado de São Paulo; oferecer infra-estrutura física e ferramentas tecnológicas de excelente qualidade e adequadas aos propósitos de Ensino, Pesquisa e Extensão; desenvolver e consolidar a modalidade de ensino a distância; contribuir para a solução de problemas sociais contemporâneos, por meio de iniciativas sociais; gerar conhecimento capaz de contribuir, de forma integrada, aos cursos que oferece, para a resolução dos principais desafios sociais; propiciar à comunidade o acesso à informação e ao conhecimento; garantir a presença permanente de um corpo docente e de uma equipe técnica e administrativa altamente qualificada; garantir a qualidade e eficiência acadêmica e administrativa, e atingir a sustentabilidade econômica e financeira.

No campo do ensino superior, o Senac atende hoje cerca de 4.200 estudantes.

Nesse tópico, mostra-se a organização do ensino superior mantido pelo Senac, considerando os critérios administrativos, acadêmicos e de formação.

No próximo tópico, será possível conhecer o *Campus Águas de São Pedro*, *locus* desse estudo.

2.2.3. O Senac de Águas de São Pedro e o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

O município de Águas de São Pedro é considerado o menor do Brasil, com 3,6 Km e uma população de , aproximadamente, 1.800 habitantes. Está localizado a Sudoeste do Estado de São Paulo, na região administrativa de Piracicaba e limita-se apenas com o município de São Pedro. Sua distância da capital é de 192 km.

Em 2000, a estância hidromineral de Águas de São Pedro foi reconhecida, pelas Nações Unidas, como a melhor cidade do Brasil em Índice de Desenvolvimento

Infantil (IDI) para crianças de 0 a 6 anos, sendo a única cidade do país a alcançar índices de primeiro mundo. Em 2006, conforme o Atlas de Desenvolvimento Humano no Brasil, Águas de São Pedro ocupou a segunda posição entre todas as cidades do Brasil, sendo a primeira estância em Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).(RANKBRASIL,2006)

O marco inicial do município deu-se com a construção do Grande Hotel São Pedro, iniciada em 1938; esse empreendimento foi planejado para operacionalizar como hotel-cassino, graças aos incentivos do governo.

Paralelamente à construção do Grande Hotel, iniciou-se a formação de equipes de profissionais especializados em Hotelaria, para prestar serviços no hotel. Ressalte-se o fato de que a clientela potencial do Grande Hotel era bastante exigente, acostumada muitas vezes à qualidade de hotéis internacionais freqüentados em viagens ao exterior.

Para atender a essa clientela, e para manter a qualidade dos serviços prestados, seria preciso montar uma equipe de funcionários adequada e experiente. A região não dispunha de mão-de-obra treinada no setor. Por esse motivo, foi necessário trazer de fora profissionais que vieram a ocupar os principais postos de serviço do Hotel e a assumir a liderança do grupo de funcionários que formava. Assim, praticamente toda a equipe contratada para trabalhar no Grande Hotel foi recrutada em São Paulo, no Rio de Janeiro, em Santos, e até mesmo na Europa. Aos poucos, essa primeira equipe foi treinando e formando os demais funcionários do Hotel. Iniciava-se, dessa forma, um contínuo processo de formação de pessoal.

Inaugurado em 1940, o hotel-cassino pertencia ao empresário Octavio de Moura Andrade e sócios. Em 1946, o Presidente Dutra assinou um decreto, extinguindo os cassinos e proibindo os jogos de azar no país. Essa decisão governamental inviabilizou, economicamente, a manutenção do empreendimento, levando-o à falência. Em 1951, o Grande Hotel São Pedro foi desapropriado e passou para o patrimônio do Governo do Estado de São Paulo.

Em 1969, foi firmado um convênio entre o Governo do Estado e o Senac, no qual ficou registrado que o Senac assumiria a administração do Grande Hotel São Pedro por trinta anos, por meio de Contrato de Comodato.

Esse convênio foi um dos grandes marcos impulsionadores para o crescimento da área de Hospitalidade. Administrado pelo Senac, o Grande Hotel São Pedro passou por reformas em suas dependências e em toda a infra-estrutura, adequou o espaço para a criação do Centro de Desenvolvimento e Formação em Turismo e Hotelaria, enfatizando a importância do aprendizado em condições reais de trabalho.

O ano de 1995 marcou o início do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria em Águas de São Pedro por meio do então Ceatel, posteriormente Faculdade Senac de Turismo e Hotelaria de Águas de São Pedro e, atualmente, Centro Universitário Senac - *Campus* Águas de São Pedro; foram oferecidas 50 vagas, com ingresso semestral, alternando-se entre os períodos matutino e vespertino, e com a duração de dois anos.

O quadro abaixo apresenta a estrutura acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

Quadro 3 - Estrutura Acadêmica

Início de funcionamento do Curso	Agosto de 1995
Número de alunos por turma	50
Turno de funcionamento	Matutino/vespertino
Vagas semestre/ano	50
Duração	2 anos – 04 semestres
Carga Horária Total do Curso	2.401

Quadro 4 – Composição do Corpo Docente em 1995:

Docentes	Quantidade	%
Doutores/Doutorandos	5	19,25
Mestres/Mestrandos	7	26,92

Pós-Graduados/Especializados	8	30,76
Graduados	4	15,38
Parecer Mec	2	7,69
Total	26	100

Doutores em: Educação (Filosofia e História da Educação); Estatística; Experimentação Agronômica e Ciências.

Mestres em: Administração de Empresas; Administração Educacional, Linguística Aplicada, Administração Hoteleira; Educação; Relações Públicas e Propaganda.

Especialistas em: Administração de Recursos Humanos, *Design*, Gerência de Recursos Humanos, Administração de Empresas, Administração Financeira, Controle, Estatística, Investimento e Financiamento; *Marketing*; Medicina do Trabalho; Administração Hoteleira; Administração do Serviço de Nutrição e Dietética; Metodologia da Pesquisa e Psicopedagogia.

Graduados e Licenciados em: Língua e Literatura Inglesa; Ciência da Computação; Ciências Contábeis; Economia Doméstica; Ciências Econômicas; Engenharia Mecânica; Administração de Empresas; Jornalismo; Pedagogia e Engenharia Naval.

A Estrutura Curricular aprovada para a oferta e funcionamento do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria no município de Águas de São Pedro era a mesma oferecida pelo Ceatel, em São Paulo, e previa:

Quadro 5 - ESTRUTURA CURRICULAR

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

Campus: Águas de São Pedro 1994

DISCIPLINAS	1º PER	2º PER	3º PER	4º PER	Total
Contabilidade Básica I	54	-	-	-	54
Contabilidade Básica II	-	36	-	-	36
Administração de Empresas I	36	-	-	-	36

Administração de Empresas II	-	36	-	-	36
Administração de Recursos Humanos I	-	-	36	-	36
Administração de Recursos Humanos II	-	-	-	54	54
Matemática	36	-	-	-	36
Estatística	-	36	-	-	36
Introdução ao Turismo e Hotelaria	36	-	-	-	36
Psicossociologia Aplicada ao Turismo	-	36	-	-	36
Inglês I	72	-	-	-	72
Inglês II	-	72	-	-	72
Economia Geral e Turística	54	-	-	-	54
Sociologia do Trabalho	36	-	-	-	36
Fundamentos Filosóficos	-	-	36	-	36
SUBTOTAL 1 (Formação Básica)	324	216	72	54	666
Alimentos e Bebidas I	54	-	-	-	54
Alimentos e Bebidas II	-	54	-	-	54
Alimentos e Bebidas III	-	-	72	-	72
Alimentos e Bebidas IV	-	-	-	72	72
Hospedagem I	54	-	-	-	54
Hospedagem II	-	54	-	-	54
Hospedagem III	-	-	54	-	54
Hospedagem IV	-	-	-	54	54
Contabilidade Hoteleira	-	-	54	-	54
<i>Marketing</i> Hoteleiro	-	-	54	-	54
Promoções e Vendas em Hotelaria	-	-	-	36	36
Controles Gerenciais e Análise Financeira	-	-	-	72	72
Planejamento Físico de Hotéis	-	-	54	-	54

Desenvolvimento de Projetos Hoteleiros	-	-	-	54	54
Manutenção em Hotelaria	-	-	-	54	54
Segurança no Trabalho e Patrimonial	-	-	36	-	36
Legislação Trabalhista Aplicada	-	-	36	-	36
Informática Aplicada a Hotelaria	-	-	-	36	36
Laboratório de Alimentos e Bebidas	60	-	-	-	60
Laboratório de Hospedagem	25	-	-	-	25
Prática Profissional em Hotel-Escola	-	174	-	-	174
SUBTOTAL 2 (Profissionalizante)	191	282	360	378	1214
Educação Física	18	18	18	18	72
SUBTOTAL 3 (Complementar)	18	18	18	18	72
Estágio em Operação e Supervisão	-	-	-	450	450
SUBTOTAL 4 (Estágio)	0	0	0	450	450
TOTAL GERAL	535	516	450	900	2401

Segundo Carneiro (2002), em sua implantação, a base do curso estava na organização de disciplinas que refletiam modelos de ensino em Hotelaria dos Estados Unidos, a partir de uma visão mais administrativa e gerencial da área, e da Europa (Suíça), com uma tradição na qualidade da prestação de serviços, pelo aprendizado mais operacional das atividades da área de Alimentos e Bebidas e Hospedagem, que demonstravam adequação ao que o mercado de trabalho brasileiro, carente de profissionais especializados na área naquela época, necessitava.

Segundo consta no Projeto de Implantação do Curso de Tecnólogo em Hotelaria, a proposta do Senac de ministrar um curso de nível superior visava à formação do Gerente Técnico-Operacional de Hotel, devido à necessidade apresentada pelo mercado em pleno desenvolvimento e expansão, de profissionais com competências tecnológicas hoteleiras. Tinha como público-alvo candidatos portadores de Diploma ou de Certificado de Ensino Médio, com vistas a:

- Habilitar o profissional tecnólogo em nível superior, na ocupação de Gerente Técnico-Operacional de Hotel;
- Proporcionar condições de continuidade de estudos, quer em cursos afins, quer em cursos de especialização, atualização e aperfeiçoamento profissional.

Para atender às demandas do mercado e as exigências do MEC, o paradigma educacional versava sobre o desenvolvimento de competências. Dessa forma, a instituição organizou a estrutura curricular dos cursos tecnológicos baseada em competências.

Para que se operacionalize de forma produtora um currículo baseado em competência, a instituição propiciou suporte básico necessário para que os professores desempenhem com qualidade as suas tarefas tendo uma biblioteca equipada e atualizada, ministrou cursos sobre o tema, desenvolvido pelo Programa de Desenvolvimento Educacional (PDE) - Educação Corporativa - laboratórios com espaços e infra-estrutura física adequada, número reduzido de alunos por turma para as atividades em laboratório, ligação entre o hotel e a faculdade para atividades práticas, contatos com profissionais da área através de palestras ou visitas técnicas.

Para Fleury (2000 *apud* Dutra, 2001, p. 27), competência é: *Saber agir de maneira responsável (...) implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.*

Em 2005, o Centro Universitário Senac - *Campus* Águas de São Pedro recebeu a visita do Ministério da Educação (MEC) e, em atendimento à recomendação para o processo de Renovação de Reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, alguns professores foram convidados a discutir uma alteração no regime do curso, que possibilitasse ao graduando certificações intermediárias.

A partir dessa alteração, o curso passou a oferecer certificações intermediárias, sendo no 2º semestre como Supervisor de Operações (Foco Interdisciplinar: Análise Crítica Operacional) e no 3º semestre como Assistente de Gerente Hoteleiro (Foco

Interdisciplinar: Análise de Informações Hoteleiras). Dessa forma, procurou-se estabelecer a reorganização das disciplinas, a elaboração do ementário e a revisão da bibliografia das disciplinas. Houve uma preocupação maior com as disciplinas práticas, como os Laboratórios e a Prática Profissional I e II, houve a inserção da disciplina Atividades Complementares, Comunicação e Metodologia da Pesquisa; o desmembramento da disciplina de Controles Gerenciais e Análise Financeira, além de alterações de nomenclatura e cargas horárias de algumas disciplinas. A nova estrutura curricular apresentada a seguir é resultado dessa recomendação.

Quadro 6 - ESTRUTURA CURRICULAR

Curso: Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria

Campus: Águas de São Pedro

Ano: 2006

Período	Componente Curricular (disciplina)	C. H. aula	C. H. relógio
1º	Administração Aplicada à Hotelaria	54	45
	Comunicação	54	45
	Economia Geral e do Turismo	36	30
	Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade	54	45
	Inglês Instrumental	54	45
	Laboratório de Cozinha	54	45
	Laboratório de Governança	36	30
	Laboratório de Recepção	36	30
	Laboratório de Sala e Bar	36	30
	Sociologia	36	30
	Prática Profissional I	110	92
	Atividades Complementares I	36	30
2º	Estruturas e Processos Administrativos	72	60
	Estudos de Bebidas e Bares	54	45
	Filosofia	36	30
	Inglês Aplicado	54	45
	Lazer e Recreação	36	30
	Metodologia da Pesquisa	36	30
	Operações de Alimentos e Bebidas	54	45
	Operações de Hospedagem	72	60
	Psicologia do Trabalho	54	45
	Prática Profissional II	60	50
	Atividades Complementares II	36	30
3º	Gestão de Alimentos e Bebidas I	54	45
	Gestão de Hospedagem I	54	45
	Captação e Organização de Eventos em Hotelaria	54	45
	Controles Gerenciais Hoteleiros	72	60
	Desenvolvimento de Projetos Hoteleiros	72	60
	Legislação Turística e Ambiental	36	30

	<i>Marketing</i>	36	30
	Matemática Financeira	54	45
	Métodos Quantitativos	36	30
	Atividades Complementares III	36	30
4º	Análise Financeira	54	45
	Gestão de Alimentos e Bebidas II	54	45
	Gestão de Hospedagem II	54	45
	Gestão de Pessoas	72	60
	Planejamento Físico de Hotéis	72	60
	Planejamento Mercadológico	54	45
	Conservação e Manutenção Patrimonial	54	45
	Sistemas de Informação	54	45
	Atividades Complementares IV	36	30
Estágio Supervisionado Obrigatório		240	200
Carga Horária Total do Curso com estágio:		2.408	2.067
Carga Horária Total do Curso sem estágio:		2.168	1.807

Vale dizer que as alterações realizadas na estrutura curricular pós-reconhecimento foram propostas por professores egressos desse curso e baseadas nos Princípios Norteadores e Objetivos da Educação Profissional de Nível Tecnológico apresentadas a seguir:

- desenvolver competências profissionais tecnológicas para a gestão de processos de produção de bens e serviços;
- promover a capacidade de continuar aprendendo e de acompanhar as mudanças nas condições de trabalho, bem como propiciar o prosseguimento de estudos em cursos de Pós-Graduação;
- cultivar o pensamento reflexivo, a autonomia intelectual, a capacidade empreendedora e a compreensão do processo tecnológico, em suas causas e efeitos, nas suas relações com o desenvolvimento do espírito científico;
- incentivar a produção e a inovação científico-tecnológica, a criação artística e cultural e suas respectivas aplicações no mundo do trabalho;
- adotar a flexibilidade, a interdisciplinaridade, a contextualização e a atualização permanente dos cursos e seus currículos;
- garantir a identidade do perfil profissional de conclusão de curso e da respectiva organização curricular.

Quadro 7 – Composição do Corpo Docente em 2005:

Docentes	Quantidade	%
-----------------	-------------------	----------

Doutores/Doutorandos	2	6,8
Mestres/Mestrandos	16	53,3
Pós-Graduados/Especializados	8	26,6
Graduados	4	13,3
Total	30	100

Doutores em: Ciência da Nutrição e Lingüística.

Mestres em: Administração de Empresas; Educação; Economia Aplicada; Ciência Ambiental; Urbanismo; Hospitalidade; Engenharia de Produção; Ciência da Informação; Arquitetura, Educação Física; Gestão e Organização de Negócios.

Especialistas em: Gerência de Recursos Humanos; Comunicação e Educação; Gestão da Qualidade; Turismo; Planejamento e *Marketing* Turístico e Administração Hoteleira.

Graduados e Licenciados em: Tecnologia em Hotelaria; Direito; Letras e Filosofia.

O Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do segundo semestre de 2005, foi construído com a participação do corpo docente que considerou relevante que o egresso seja capaz de atuar no conjunto das atividades da área, conforme as competências abaixo:

- Conceber e programar serviços a serem ofertados ao hóspede dos diferentes meios de hospedagem, conforme demandas identificadas;
- Executar, promover, e/ou comercializar serviços ofertados nos variados meios de hospedagem;
- Organizar meios e recursos humanos, técnicos, financeiros, para prestação dos serviços programados;
- Coordenar a prestação dos serviços de hotelaria: Hospedagem, Alimentos e Bebidas e Eventos;
- Orientar investidores potenciais e efetivos na adequação/readequação de espaços, equipamentos e serviços hoteleiros;

- Coordenar recursos institucionais, financeiros, patrimoniais e materiais, suprimento, segurança pessoal e patrimonial, e serviços auxiliares e de apoio em empresas de hotelaria e similares;
- Exercer funções de assistência à gerência e, de acordo com o porte do empreendimento, atividades gerenciais;
- Agir com flexibilidade, adaptabilidade, criatividade e crítica na solução de problemas e desafios organizacionais;
- Colaborar no desenvolvimento de estudos de viabilidade econômica, financeira e social, para sua execução de projetos;
- Colaborar na implantação de empreendimentos hoteleiros, a partir de leitura e interpretação de dados e pesquisas geopolíticas.

Para que o aluno adquira, durante o curso, a formação profissional adequada e alcance o perfil desejado, os seguintes objetivos foram propostos:

- Promover a formação integral dos alunos, buscando responder às inquietações e necessidades do homem e da sociedade contemporânea, por meio da realização de atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão que privilegiem o pluralismo e a interdisciplinaridade;
- Desenvolver o espírito empreendedor e de pesquisador do profissional em Hotelaria;
- Estimular a busca e a pesquisa em novos métodos e paradigmas profissionais, ampliando cada vez mais o escopo de responsabilidade que a profissão exige;
- Propor aos alunos a busca pela informação das várias propostas de interpretação, e estudos da realidade nacional e global;
- Proporcionar o conhecimento teórico das diversas práticas do mundo da administração de empresas e negócios em Hotelaria;
- Proporcionar o conhecimento teórico e crítico das modernas concepções de gestão da qualidade dos serviços prestados em ambientes hoteleiros;
- Desenvolver aptidões, habilidades e atitudes críticas no desempenho das funções em empresas e/ou negócios de Hotelaria;
- Oportunizar o aprimoramento das características de liderança, iniciativa, criatividade, observação, expressão, engajamento pessoal, organização e envolvimento coletivo em trabalhos de Ensino, Pesquisa e Extensão;

- Analisar criticamente as tendências de mercado e propor alterações compatíveis com a ética e os princípios da Instituição.

A partir dessa compreensão, o curso procura estimular o desenvolvimento de projetos interdisciplinares em todos os semestres, permitindo ao aluno conhecer a realidade estrutural e operacional da Hotelaria. Tais projetos são desenvolvidos em grupos e procuram proporcionar o aprendizado de uma postura democrática, participativa, cooperativa, crítica e empática entre os integrantes.

Os alunos se deparam com conflitos sócio-cognitivos, constantes negociações e ações em conjunto, para resolver problemas e atingir o sucesso da proposta. Todas as disciplinas do semestre contribuem para a construção dos projetos interdisciplinares. O objetivo de cada projeto está diretamente relacionado ao conjunto de objetivos das disciplinas que compõem a estrutura curricular daquele semestre.

As aulas realizadas em laboratórios envolvem os saberes e habilidades das áreas operacionais de Alimentos e Bebidas e Hospedagem, promovendo a vivência em ambiente simulado de trabalho, que possibilita ao aluno o exercício de reflexão das atividades propostas e o desenvolvimento de sua criatividade na resolução de problemas inerentes à prestação de serviços, na área de Hospitalidade.

A disciplina de Prática Profissional I é realizada no Grande Hotel São Pedro – Hotel-Escola Senac. O aluno atua nos seguintes setores: Recepção, Mensageiro/Telefonia, Andares, Lavanderia, Faxina, Cozinha quente, *Garde-manger* (cozinha fria); Legumeria, Açougue/Copa de lavagem, Confeitaria, Manutenção, Restaurante, *Room service* (copa de andares), Bar e Lazer e Eventos. Essa disciplina possibilita ao aluno observar e participar das operações e processos da rotina hoteleira em ambiente real de trabalho, monitorado por profissionais da área e professores. O aluno aprende fazendo e, ao fazer, percebe a complexidade da prática no mundo do trabalho.

A disciplina de Prática Profissional II, com foco na Supervisão de Operações, aborda aspectos de supervisão nas relações interdepartamentais de um hotel, no

acompanhamento do fluxo de informações e materiais entre os setores e os controles operacionais entre eles. É realizada nos seguintes setores do Grande Hotel São Pedro – Hotel-Escola Senac: Restaurante, Bar, Cozinha, Governança, Lavanderia, Recepção, Almojarifado/ Compras, Treinamento/Departamento de Pessoal, Controle, Manutenção, Eventos, Gerência de Hospedagem, Gerência de Alimentos e Bebidas, Gerência Administrativa e Gerência Geral.

Essa disciplina possibilita ao aluno a percepção das relações humanas e as interfaces entre os diversos setores, como condição para garantir a produtividade e a qualidade nos produtos e serviços oferecidos pelos empreendimentos de hospitalidade. Possibilita refletir sobre a atitude profissional nos diferentes espaços de aprendizagem (meio acadêmico, estágio, experiências de emprego), aprimorando aspectos comportamentais que contribuam para a sua formação profissional.

O que se propõe é o desenvolvimento de um conhecimento como relação social e como processo, que possa se tornar sabedoria e capacidade de superação das contradições que se dão no interior do próprio mercado de trabalho.

É neste contexto que podemos salientar a importância da realização de uma pesquisa com os egressos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, com o objetivo de identificar como os egressos percebem a formação adquirida em um curso de Tecnologia na área de Hotelaria no Centro Universitário Senac *Campus* Águas de São Pedro.

Ao apresentar a trajetória do ensino de hotelaria no Senac em Águas de São Pedro, faz-se necessário trazer para esse estudo o conceito de educação.

No que se refere ao seu papel social, a educação deve ser comprometida em gerar e difundir saberes significativos, visando contribuir para a transformação da sociedade.

CAPÍTULO 3

EDUCAÇÃO: FORMAÇÃO PROFISSIONAL E DESENVOLVIMENTO HUMANO

A educação é contribuição significativa no espaço e no tempo e, necessariamente, tem fundamentos filosóficos que definem a formação do homem, da sociedade e da história, ou seja: *“o processo de produção e socialização do saber é um dos meios de construção de um projeto histórico de sociedade. O saber refere-se à sociedade que se quer construir”*. (Mazzilli, 1992)

No entanto há diferentes expectativas com relação ao papel a ser desempenhado pelas instituições; a educação vem sendo, ao longo do tempo, negligenciada, sob pressão e influência determinadas.

O fundamentalismo de mercado induz a crença de que a única função da educação superior deveria ser a de produzir mão-de-obra para demandas do mercado de trabalho. Conforme apresentado no capítulo 1 dessa dissertação, tal afirmação parece encontrar coerência nos princípios que regem os cursos superiores de tecnologia, criados para atender a uma determinada demanda do setor econômico.

Vale dizer que as instituições educativas precisam desenvolver os programas e os currículos necessários para atender às necessidades do mercado de trabalho, sem esquecer, por exemplo, que o ensino profissional para a Hotelaria precisa ser relevante para a indústria turística, como demonstrada no capítulo 2. Todavia deve ser *educação*.

Essa compreensão poderá conduzir a uma educação comprometida em gerar e difundir saberes significativos, para que os egressos possam ser mais críticos e participativos, visando contribuir para a transformação da sociedade.

Para Arendt (1993, *apud* Rios, 2002) a compreensão é:

uma atividade interminável, por meio da qual, em constante mudança e variação aprendemos, a lidar com a nossa realidade, conciliamo-nos com ela, isto é, tentamos nos sentir em casa no mundo (p.44).

Para tanto, é necessário que as instituições de ensino tenham coerência entre pensamento e ação e reforcem cada vez mais as contribuições sociais à coletividade.

Nesse sentido, torna-se necessário, nesse capítulo, articular a prática educativa, pautada numa perspectiva de educação que tenha como meta a formação de pessoas capazes de pensar e agir como seres sociais e históricos.

3.1 Prática educativa: o futuro do presente.

A tarefa fundamental da educação, da escola, ao construir, reconstruir e socializar o conhecimento, é formar os cidadãos, que possam ajudar a sociedade a encontrar “*os instrumentos intelectuais que, dando ao homem consciência das suas necessidades, lhe possibilitam escolher meios de superação das estruturas que o oprimem*” (LUCKESI et alli 2001, p.43), um lugar para “*agir entendendo e entender agindo*” (Ibidem, p.47).

Educar, no sentido de conduzir ao exercício da cidadania, implica em dizer que o conceito de cidadania tem mudado ao longo da história. Portanto, se faz necessário identificá-lo em seu movimento histórico, a fim de entender o que significa ser cidadão na contemporaneidade. O primeiro conceito de que se tem conhecimento surgiu na Grécia: para os gregos, ser um cidadão pressupõe ocupar-se dos assuntos da coletividade. Para Comparato (1989, p. 12 *apud* Rios 2002),

a *polis* na Grécia antiga, que os romanos traduziram por *cives*, era propriamente o sócio da cidade, aquele que possuía direitos e deveres comuns a todos os cidadãos, e participava ativamente das decisões coletivas.

Andrade (1997 *apud* Rios 2002 p.104) esclarece que:

A *polis*, é o lugar onde o homem legitima seu destino, dando significação e finalidade às suas ações e escapando, dessa maneira, a arbitrariedade do *fatum*. A *polis* é uma totalidade onde o homem confere sentido a sua existência, reconhece e assume seus valores e formula explicitamente seu destino como uma pergunta que tentará responder com a sua ação política.

O direito romano introduz uma modificação no conceito de cidadania. Para Abranches (1985, p.9 *apud* Rios 2002),

A cidadania grega representava a comunidade e a participação. Não era externa ao indivíduo, algo de que se precisasse reclamar como direito. A cidadania romana, ao contrário, parece externa aos indivíduos, uma questão de direitos de reivindicações, ao invés de participação. (p.9).

Durante a Idade Média, o conceito de cidadania definiu um *status* privilegiado determinado pela participação de um grupo de pessoas nos negócios do governo.

Este quadro começou a se reverter no contexto do Renascimento urbano e da formação dos Estados Nacionais. Iniciou-se assim uma nova relação entre política, economia e sociedade, dado ao dinamismo que o nascimento do Capitalismo provocava.

No final desse período, ocorreram profundas alterações sociais; houve, então, a necessidade de reformulação do antigo conceito de cidadania, o qual retomou o ideal de igualdade.

A cidadania moderna começou com a Revolução Francesa: foi um ataque aos privilégios dos grupos de *status* e consistia na posse e no exercício de direitos políticos, de participação nos negócios do Estado, por todas as pessoas.

O conceito moderno de cidadania refere-se

(...) às obrigações e aos direitos, construídos juridicamente e estabelecidos por leis que regem e definem a situação dos habitantes de um Estado-nação (...) é um instrumento político e jurídico para regular a participação dos indivíduos na sociedade. (RUBEN 1984, p.64-66 *apud* Rios 2002).

Os ideais da modernidade apontavam para a afirmação de uma sociedade em que se romperia com as hierarquias de sangue e a soberania, as tradições e particularismos, em nome do universal.

No entanto, o que se confirmou, segundo ROJO (1997, pp.53-4 *apud* Rios 2002), foi uma lógica, uma retórica e uma ideologia, a saber:

Uma lógica que no campo da sociologia se chama capitalismo; no filosófico, positivismo; no religioso secularização ou profanação do sagrado; no campo antropológico, homem dimensional como sujeito autônomo e semi - absoluto; no político, Estado da democracia formal para defender a liberdade; no epistemológico, razão instrumental e no científico primazia da tecnologia que, como manifestação da utilidade das ciências positivas, se colocará acima dos valores morais.

Nas últimas décadas parece haver o reconhecimento da decomposição da modernidade. Atualmente, configura-se um novo momento de transição que será denominado Pós - Modernidade. Para Vieira (1997, p. 38 *apud* Rios):

A pós-modernidade abre a forma fechada, o projeto transforma-se em acaso, o propósito em jogo, a hierarquia em anarquia, o objeto em processo, a totalização e síntese em desconstrução, a semântica em retórica, a seleção em combinação e mistura de estilos, o significado em significante, a paranóia em esquizofrenia, a igualdade em diferença, a transcendência em imanência, o

permanente em transitório, a totalidade em fragmentação, a homogeneidade em heterogeneidade.

Dessa forma, a capacidade de correção crítica, que é indispensável estar presente na educação para a cidadania, constitui, então, uma abertura aos valores, de maneira que estes passem a fazer parte da existência de cada indivíduo.

Não são importantes somente os aspectos cognitivos, mas também o aspecto afetivo, que se reconhecem fundamentais na formação pessoal para a autonomia moral e a autoridade, o conhecimento e o juízo crítico, a empatia e a comunicação, assim como a formação social para a escolha e a decisão, a cooperação, a intervenção e o compromisso.

Para Rios (2002), a cidadania implica uma consciência de pertencer a uma comunidade e também de responsabilidade partilhada, portanto, de relação social. Ela guarda seu sentido num espaço de participação democrática, no qual se respeita o princípio ético da solidariedade.

Embora os discursos tenham versado sobre a educação para a cidadania, segundo Mazzilli (1992, p.17):

(...) o ensino ministrado em nossas escolas não tem conseguido, muitas vezes, sequer superar o estágio de analfabetismo, que supõe o domínio pleno da leitura e da escrita como instrumentos de comunicação e não apenas a apreensão de seus mecanismos funcionais.

Assim, podemos observar que a docência constitui um campo específico de intervenção profissional na prática social. No núcleo da ação docente está o desafio da comunicação – mais do que um instrumento de transmissão ou reprodução, ela deve ser instrumento de partilha do conhecimento e da cultura, que possibilitará a compreensão da realidade e, conseqüentemente, atuará como mola propulsora para as mudanças necessárias para a melhoria dessa mesma realidade.

Considerando que as iniciativas no campo das políticas educacionais sempre procuraram privilegiar as necessidades do mercado de trabalho, pode-se dizer que,

a realidade apresentada quanto ao analfabetismo funcional é resultado daquilo que pautou essas políticas e suas formas de implementação.

Diante desse cenário, a cidadania de fato só pode se constituir por meio de acirrada luta cotidiana por direitos e pela garantia daqueles que já existem.

Para Rios (2002), a cidadania que precisamos formar não é uma cidadania qualquer, deve se pautar no exercício da docência competente. Sendo assim, implica conhecer o conceito de competência a ser considerado.

Conforme as mudanças econômicas e tecnológicas ganham corpo em nosso país, as políticas educacionais vão se adaptando e criando novos paradigmas. Na década de 1980, com o advento do Programa de Qualidade Total, surge no campo educacional o paradigma do desenvolvimento das competências. Essa proposta originada no mundo da administração e dos negócios é acolhida no espaço da educação como alternativa para a superação dos problemas enfrentados no sistema escolar.

Segundo Rios (2002), o uso do termo competências, usado no plural, é encontrado em obras de alguns teóricos da educação, principalmente franceses - embora bastante utilizado, o termo guarda alguns problemas de compreensão - e o vemos apropriado em documentos oficiais na educação brasileira. Ele toma o lugar de outros termos como capacidade, conhecimento, saber, habilidade no campo da educação, e o de qualificação, no espaço de trabalho em outras áreas.

Para Perrenoud (1997 *apud* Rios 2002), a competência é algo específico de cada profissional, por isso o uso do termo no plural. Segundo ele há uma competência para o advogado, outra para o médico, outra para o professor, assim como deverá existir para cada profissão, incluindo o hoteleiro:

A noção de competência e os valores que ela conota se desenvolvem correlatamente a mudanças socioeconômicas aceleradas, à extensão da pregnância das relações comerciais, dos valores da eficácia medida de acordo com o mercado. (Tanguy *apud* Rios, p.83).

O que se evidencia é que as competências no sistema em que vivemos são definidas pela demanda de mercado.

No entanto, Rios (2002, p.90) considera que:

(...) há algo que se exige de qualquer profissional, seja qual for a área de atuação que caracteriza sua competência – o domínio do conhecimento, a articulação desses conhecimentos com a realidade e os sujeitos com quem vai atuar, o compromisso com o bem comum.

A autora considera importante levar em conta a atuação profissional; no entanto, é preciso atenção para não confundir a demanda imediata, mercadológica, com a demanda social.

A significação que se tem dado com mais freqüência ao termo “competências”, no espaço da administração empresarial, está relacionada com o que se costuma chamar de desenvolvimento de recursos humanos. A expressão “recurso humano” leva-nos a olhar a pessoa como um elemento produtivo ou recurso da empresa, onde lhe é reservado apenas o papel de exercício de tarefas mais ou menos definidas. No entanto, para Rios (1994, p.3)

(...) o homem não é um recurso – ele possui recursos, cria recursos. Faz uso dos seus sentidos, dos seus sentimentos, de sua imaginação, de sua memória, de sua inteligência – esses sim, recursos – para agir sobre a realidade e transformá-la, adaptá-la às suas necessidades e desejos.

Nesse sentido, ir contra o caráter ideológico do discurso da competência significa procurar trazer, para os sujeitos sociais as suas relações, as idéias e os valores que parecem ter sido deslocados para o espaço de uma racionalidade cientificista, de suposta neutralidade, em que os homens se encontram reduzidos à condição de objetos sociais e não sujeitos históricos.

A competência, portanto, para Rios (2002) se revela na ação – é na prática profissional que se mostra sua capacidade, que se exercitam suas possibilidades,

que se atualizam suas potencialidades; no entanto, não é qualquer fazer que pode ser chamado de competente. Há que verificar a qualidade do saber e a direção do poder e do querer que lhe dão consistência. Para tanto, requer um conjunto de saberes e implica um posicionamento diante daquilo que se apresenta como desejável e necessário.

Assim entendida a competência, é preciso compreender como se manifesta na docência. Para Rios (2002), em toda ação docente encontram-se outras dimensões: uma técnica, uma política, uma estética e uma ética.

A autora explica que a dimensão técnica é a competência que se revela na ação dos profissionais, tem um significado específico no trabalho, nas relações. Quando se supervaloriza a técnica, ignorando sua inserção num contexto social e político, obtém-se a visão tecnicista. Essa dimensão diz respeito à capacidade de lidar com os conteúdos e à habilidade de construí-los e reconstruí-los com os alunos.

Afirmar uma dimensão estética na prática docente é trazer a luz para a subjetividade do professor, subjetividade construída na vivência concreta do processo de formação e de prática profissional. Subjetividade articula-se com identidade, afirmada com a consideração do outro. Síntese de contradições de cada dia, a identidade é algo em permanente construção e implica o reconhecimento recíproco. A afirmação da identidade se dá na possibilidade da existência da diferença e na luta pela superação da desigualdade numa perspectiva criadora.

Quanto à dimensão ética, trata-se de uma ação, fundada no princípio do respeito e da solidariedade, que se direciona não apenas para o bem, mas para o bem comum.

A dimensão política diz respeito à participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres. Ressalta ser no espaço político que transita o poder, que se configuram acordos, que se estabelecem hierarquias, que se assumem compromissos estabelecidos pelos homens e mulheres no processo.

Portanto, a educação, pelas práticas educativas que considerem esse conjunto de dimensões, deve contribuir para que as pessoas compreendam a realidade historicamente construída e atuem no contexto social de que fazem parte, exercendo

seus direitos e, nessa medida, sendo felizes. Isto é, ampliar a vida, que precisa ser vivida com dignidade. Para Rios (2002, p. 26)

Podemos tornar mais precisa essa idéia de felicidade, se a considerarmos como concretização de uma vida digna, realização – sempre buscada - do ser humano, algo que se dá em processo, e que não se experimenta apenas individualmente, mas ganha seu sentido pleno na coletividade, no exercício conjunto da cidadania.

Da citação acima decorre que é preciso aprender a viver. E este viver deve ser concreto, fundamentado na capacidade de saber viver e conviver com as diferenças, com a diversidade, de poder compartilhar a vida com os outros e estar com os outros.

A felicidade está presente quando se aprende que: um mundo fragmentado exige um olhar abrangente, por isso é necessária uma articulação estreita dos saberes e capacidades; um mundo globalizado requer a percepção clara das diferenças e desigualdades, demanda, então, um trabalho interdisciplinar; um mundo em que se defrontam a afirmação de uma razão instrumental necessita da reapropriação do afeto no espaço pedagógico.

Para Rios (2002), a prática educativa transformadora, cria condições para a formação de alguém saber ler, escrever e contar. Ler não apenas as cartilhas, mas os sinais do mundo, a cultura de seu tempo. Escrever não apenas nos cadernos, mas no contexto de que participa, deixando seus sinais, seus símbolos. Contar não apenas números, mas sua história, espalhar sua palavra, falar de si e dos outros. Contar e cantar – nas expressões artísticas, nas manifestações religiosas, nas múltiplas e diversificadas investigações científicas.

No entanto, é imperativo considerar que o ofício do professor se dá dentro de um sistema de educação formal, numa determinada instituição escolar, num coletivo de profissionais que fazem a escola, numa sociedade específica; portanto, demanda um esforço de construção coletiva e no qual dilemas e conflitos estão, constantemente, a desafiá-lo.

Conhecido o conceito de educação que fundamenta esse estudo, serão expostos, a seguir, os procedimentos metodológicos que envolvem a pesquisa e a análise de dados.

3.2 - Os caminhos metodológicos:

3.2.1. Abordagem qualitativa:

Optou-se por realizar uma pesquisa qualitativa, buscando aprofundar a compreensão de como os egressos percebem a formação adquirida num curso superior de Tecnologia na área de Hotelaria.

Segundo Bogdan e Biklen (*apud* LÜDKE, 1982), a pesquisa qualitativa envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes.

Considerando que a formação e o trabalho se constituem nas relações sociais, apanhá-los por meio de depoimento que o próprio indivíduo faz de sua trajetória possibilita a construção de uma análise mais totalizante, referida ao modo como ele pensa sua formação para relacionar-se com o trabalho, bem como a forma pela qual o trabalho se insere na sua vida.

Justifica-se a escolha da abordagem qualitativa, pela possibilidade de obter dados em profundidade, de natureza subjetiva, tendo em vista que a análise parte da realidade concreta dos agentes sociais, buscando os significados que esses egressos dão à sua prática social, as representações simbólicas que orientam sua vida social.

Os procedimentos metodológicos foram divididos em três sessões, a saber: análise documental, aplicação de questionário e realização de grupo focal, conforme descritos a seguir.

3.2.2.1 Procedimentos Metodológicos

3.2.2.1.1 - Análise Documental

Foi efetuado o levantamento de documentos e informações legais sobre o histórico da Instituição Senac, o desenvolvimento da área de Hotelaria nessa Instituição e a implantação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria. Após a coleta e leitura dos documentos, realizou-se a análise das informações, relatadas no capítulo 3 dessa dissertação, com o objetivo de demonstrar as características do curso e sua evolução, considerando sua criação e sua implantação em Águas de São Pedro.

A análise documental constituiu-se numa fonte rica de informações sobre o contexto da instituição, contribuindo para maior compreensão desse estudo.

3.2.2.1.2 Questionário

A decisão de realizar a pesquisa com os egressos do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Senac foi apoiada pela direção do Senac, reconhecendo-se a relevância de tal estudo para a área.

Dessa forma, os sujeitos deste estudo são profissionais diplomados em Tecnologia em Hotelaria do Centro Universitário Senac - *Campus* Águas de São Pedro, formados no período de 1997 a 2005.

Num primeiro momento, houve a necessidade de fazer o levantamento dos endereços dos egressos e a elaboração de questionário.

A fim de avaliar os possíveis problemas que poderiam surgir, foram enviados dois questionários-piloto por *e-mail*. A idéia era verificar a melhor forma de aplicação, o tempo gasto para responder o formulário e os itens que porventura não estivessem claros.

Após essa fase, e após algumas correções, os questionários foram enviados por *e-mail* para os endereços obtidos no banco de dados da Instituição, com uma carta explicando os objetivos da pesquisa.

Dentre uma população de egressos que perfazia 850 formandos, foram localizados 400 (quatrocentos) e, desse universo, obteve-se a resposta de 35 (trinta e cinco) egressos, sendo: 48,3% questionários respondidos por alunos que colaram grau em 1997, 8,5% em 1998, 5,7% em 1999, 5,7% em 2000, 2,8% em 2001, 2,8% em 2002, 2,8% em 2003, 17,1% em 2004 e 11,42% em 2005.

3.2.2.1.3 Grupo Focal

Outra metodologia adotada para o estudo foi a realização do grupo focal. A escolha dessa metodologia ocorreu por ser considerada apropriada para estudos que buscam extrair, das atitudes e respostas dos participantes do grupo, sentimentos, opiniões e reações acerca do tema a ser analisado. Outro aspecto que favoreceu sua utilização foi à possibilidade de conciliá-lo com a aplicação do questionário.

Dessa forma, a partir dos questionários aplicados, foram convidados oito (08) egressos para participar do grupo focal. O convite foi realizado por intermédio de contatos telefônicos e *e-mail*. A escolha desses participantes considerou a disponibilidade, a proximidade e o interesse deles em contribuir para a pesquisa.

No entanto, o grupo focal foi realizado, efetivamente, com a participação de quatro egressos. Os participantes estiveram reunidos por, aproximadamente, duas horas, na sala de reuniões do Centro Universitário Senac *Campus Águas de São Pedro*. Essa técnica foi considerada apropriada para esse estudo, pois possibilitou que os egressos conversassem entre si sobre a formação.

O material obtido por meio de gravação foi transcrito e será apresentado em seguida.

3.2.2 Construção e Análise dos Dados:

3.2.2.1 Questionário

Com o objetivo de contextualizar os egressos na investigação as respostas obtidas nos questionários, para efeito de apresentação neste texto, foram organizadas em três aspectos deste estudo, a saber:

Perfil Profissional, Histórico Profissional e Avaliação do Curso.

3.2.2.1.1 Perfil dos Egressos

Os resultados colhidos pela aplicação do questionário demonstram que a maioria das respostas é proveniente dos formandos da primeira turma, 1997. Quanto ao perfil do egresso do Curso Superior de tecnologia em Hotelaria do Centro Universitário Senac *Campus* Águas de São Pedro constatou-se que dos 35 (trinta e cinco) participantes da pesquisa, 31,4% estão com idade entre 21 e 25 anos, 63,8% na faixa etária de 26 a 40 anos e 5,7% tem mais de 40 anos.

Em sua maioria são do sexo feminino representados por 68,5% e 31,5% do sexo masculino.

É possível perceber que a presença masculina vem aumentando gradativamente, desde a oferta do curso em Águas de São Pedro. Vale dizer que, no setor hoteleiro, os cargos de alta chefia como gerência geral e de departamentos ainda são ocupados por homens, cabendo à mulher os setores de governança, recepção e eventos. Há que se observar que boa parte da atividade hoteleira está associada ao trabalho doméstico.

Sobre a localização dos egressos, percebe-se uma concentração na região, sendo 33,3% na região de Piracicaba, 20% na região de Campinas, 16,6 % em São Paulo/Capital, 3,3% em outros estados e 13,3% no exterior.

O que justifica a oferta de cursos de Tecnologia em uma determinada região é a demanda de profissionais qualificados que possam atender a um determinado setor econômico em desenvolvimento. Conforme demonstrado no capítulo 2 dessa dissertação, a oferta do curso em Águas de São Pedro se deu considerando a relação candidato/vaga em São Paulo, preenchida por alunos provenientes do interior. É possível perceber que os egressos são absorvidos pela indústria hoteleira regional. Vale ressaltar que esse curso atrai jovens de considerável poder aquisitivo e com boa formação básica, não raro já dominando um segundo idioma. Esses aspectos possibilitam construir a carreira no exterior, principalmente em países europeus.

Verificou-se que 63,6% trabalham no setor hoteleiro e 36,3% não estão trabalhando na área de Hotelaria pela falta de oportunidade de emprego, desinteresse pela área e baixa remuneração.

A maioria dos egressos que não está trabalhando na área é formado do ano de 1997. Ressalte-se que nessa época a Hotelaria se despontava com uma aparência “glamurosa” da profissão. É possível perceber que há certa frustração quanto à realidade dessa área no que diz respeito aos postos de trabalho e salários. Talvez esse fenômeno esteja relacionado com um mecanismo perverso de mercado, também observável em outras áreas, que é a contratação de profissionais sem formação específica mediante salários mais baixos e submetidos a más condições de trabalho.

Assim, muitos jovens que se vêem atraídos apenas pela aparência da profissão frustram-se ao se depararem com a realidade, para a qual nem todos serão absorvidos em postos de alta gerência. Apesar das dificuldades, é possível perceber que a maioria dos egressos está trabalhando na área e, assim, contribuindo para a consolidação do setor.

Outro aspecto na caracterização do perfil do egresso do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria refere-se à continuidade de sua formação acadêmica.

Quanto à continuidade dos estudos: 21% realizaram ou estão realizando outro curso de Graduação, 68,4% estão cursando ou já cursaram Especialização e 10,5% estão fazendo ou fizeram o Mestrado.

A proposta do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria é uma imersão na área hoteleira; portanto, o foco é a operacionalidade e gerenciamento de um hotel. Para que o aluno tenha maior compreensão dos setores interdependentes, o hotel é dividido em cinco grandes áreas: Hospedagem, Alimentos e Bebidas (A&B), Lazer e Recreação, Administrativa e Promoção e Vendas. Como já vimos, durante sua formação, os alunos executam as tarefas em todos os setores. Dessa forma, o convívio com os profissionais da área e o conhecimento dos diferentes processos pode vir a influenciar o plano de carreira dos alunos. Foi possível detectar que há egressos se graduando na área de Gastronomia e se especializando em áreas afins, como Gestão de Pessoas, Hospitalidade, Educação entre outras.

3.2.2.1.2 Histórico Profissional

Vale lembrar que o curso superior de Tecnologia em Hotelaria tem duração de dois anos, em que o estudante inicia geralmente com 17 ou 18 anos e se forma com 19 ou 20 anos de idade. Essa distinção por idade possibilita entender que a maioria desses profissionais encontra-se em fase de construção de uma carreira e está se desenvolvendo juntamente com uma área que ainda é bastante recente no país. Além disso, como já se demonstrou, houve uma grande oferta de cursos, aumentando, significativamente, a concorrência por vagas no setor hoteleiro.

Outro aspecto a ser considerado, conforme já se comentou, é que independente do tipo de administração e propriedade, a atividade hoteleira está sujeita a pressões e problemas de sazonalidade, alta rotatividade de funcionários e operação com baixa margem de lucros. Hotéis independentes e de administração familiar, que representam a maior fatia do mercado hoteleiro, nem sempre dispõem de recursos financeiros para acompanhar os avanços tecnológicos.

Quanto ao primeiro emprego, 37,14% responderam que o adquiriram por meio do estágio, 62,85% foi por intermédio de amigos, envio de currículo, anúncio em jornais ou revistas, pesquisa pela Internet, banco de empregos e programa de *trainee*.

O estágio obrigatório é reconhecido como necessário, considerando que por meio dele os alunos possam adquirir novos conhecimentos e que possa facilitar o ingresso no primeiro emprego. Por isso, preferem realizar essa atividade em hotéis de grande porte ou hotéis de rede. Devido à pouca oferta desse tipo de empreendimento na região de Piracicaba, os alunos realizam o estágio durante as férias, quando possível em sua cidade de origem, muitas vezes em outro estado e até mesmo em outro país. Os dados aqui apresentados demonstram que para conseguir o primeiro emprego a partir do estágio é um grande desafio, pois os empregadores teriam que esperar, no mínimo, um semestre, até que o estagiário terminasse o seu curso para poder empregá-lo.

Encontrar emprego não foi difícil para 51,42% dos entrevistados, foi regularmente difícil para 28,57%, para 8,57% foi demasiadamente difícil, enquanto que para 20% foi necessário aceitar uma ocupação menos desejada, por não poder esperar mais pelo emprego almejado.

De acordo com pesquisa elaborada por ANSARAH (2002), o número de cursos de Graduação na área de Turismo e Hotelaria cresceu 637,5% no período entre os anos de 1994 e 2000. A divulgação de tendências promissoras relativas ao crescimento do setor tem atraído muitos jovens para esse mercado de trabalho, aumentando significativamente a concorrência por vagas.

Estão trabalhando em hotéis 53,12% dos egressos entrevistados, em outras áreas 34,37% e em áreas correlatas, tais como, navio e *spa* 6,25% e, na área acadêmica 6,25%.

Há uma diversidade considerável de meios de hospedagem na área da hospitalidade que os egressos podem atuar. Esse dado confirma que na região a maior oferta é de hotéis.

Dos egressos que estão trabalhando na área, 15,62% são proprietários de estabelecimento de hospitalidade e 84,37% ocupam cargos tais como: Supervisor de Recepção, Governanta, Coordenador de Vendas de Departamento de Eventos, Atendente de A&B, Cozinheiro, Gerente Assistente de A&B, Atendente de Reservas, Assistente de *Marketing* e Eventos, Auxiliar Administrativa, Vendedor de *Charter*, Professora, Gerente de Telefonia, Assistente de Gerente e *Concierge*, Gerente de Vendas, Gerente Geral, Gerente Recepção e Reservas.

É possível perceber que há egressos empreendedor/proprietário, portanto geradores de empregos. Esse dado deve alertar para a possibilidade de desenvolver a atitude empreendedora nos alunos, visto que o curso não tem esse enfoque.

Estão muito satisfeitos em seus empregos 32,25% dos entrevistados, satisfeitos 54,83% e insatisfeitos 12,9%.

É possível que esse índice de satisfação seja por causa de características pessoais. A valorização do profissional, e, portanto sua satisfação, pode ser fruto sua experiência hoteleira, do seu aprendizado na prática e na sua capacidade de compreender que o princípio da hospitalidade é o servir.

Quanto à formação do chefe imediato desses egressos das 17 respostas obtidas para essa questão - isto é, muitos deixaram essa resposta em branco - 35,29% são Administradores de Empresa, 11,76% Advogados, 11,76% são Engenheiros, 5,88% são Turismólogos, 17,64% são Hoteleiros e 17,64% não têm formação acadêmica.

Esses dados confirmam o que já se comentou. O mercado hoteleiro ainda se ressentido de regulamentação profissional. Além da formação em Hotelaria ainda ser pouco valorizada ou reconhecida, o mercado hoteleiro absorve profissionais de outras áreas, abrindo forte concorrência com os egressos formados especificamente para esse setor.

Trabalhar na área hoteleira para 16,66% tem sido melhor do que pensava, para 33,33% pior do que pensava e para 50% igual ao que pensava.

Alguns depoimentos revelam os desafios enfrentados pelos egressos:

É uma área que requer grande investimento pessoal (cursos de línguas, apresentação pessoal, qualificações, viagens, etc.), e a remuneração é extremamente baixa, existe um número grande de profissionais não qualificados no mercado, o que faz com que se baixe o nível salarial. Além do mais, é uma área extremamente sacrificante no que diz respeito a sua vida pessoal, já que não existem feriados, finais de semana, muito menos horários, óbvio que já sabia disso antes de ingressar na área, porém a realidade sempre é mais dura do que imaginamos.

Enquanto trabalhei na área estava adorando, mas o que me desanimava é que nunca davam ouvidos a sugestões dizendo que teoria é uma coisa, mas na prática não dá certo é outra coisa.

Porque o aumento de cursos de formação em Hotelaria e Turismo teve como consequência um número alto de profissionais no mercado, o que permitiu maior oferta de mão de obra diante de uma menor demanda de vagas. Temos salários baixos e alta rotatividade. Não falo da área gerencial somente, mas também das áreas operacionais...

É possível obter a confirmação do que se tem apontado até agora como os desafios da área, pelos depoimentos desses egressos.

Quanto à preparação do aluno para a vida profissional, 75% responderam que foi transmitida ao aluno uma visão bem próxima do que ocorre na realidade de trabalho e 25% responderam que foi transmitida uma visão bem distante dessa realidade.

A partir desses depoimentos, é possível perceber como necessário um trabalho mais cuidadoso de conscientização por parte do corpo docente e coordenação do curso quanto à realidade hoteleira e sobre as condições de ingresso e crescimento nesse mercado de trabalho. É preciso apontar as características do mercado de trabalho que valorizam mais a experiência e o domínio de idiomas do que a formação para a área em nível superior.

Os depoimentos abaixo revelam boas experiências após a formação.

Na verdade quando eu me formei eu tinha 20 anos. A profissão na minha cabeça ainda estava muito incerta, pelo fato de que minha geração não havia muitas pessoas nessa profissão. Acredito que fomos a turma pioneira no Brasil a se interessar em Hotelaria. Tanto que nos dez últimos anos a profissão hoteleira deu um boom, ficou

mais conhecida e mais estudantes começaram a se interessar, e mais opções de faculdades (...) Desde que eu me formei trabalho na mesma companhia. Por esse motivo as portas se abriram para trabalhar fora do Brasil o que me proporcionou adquirir e ainda estou adquirindo experiência hoteleira internacional.

As redes hoteleiras internacionais, por possuírem hotéis espalhados pelo mundo, estrutura organizacional corporativa e políticas de recursos humanos, possibilitam aos colaboradores o acesso e a permanência em diferentes locais e hotéis para a aquisição de vivência/experiência, considerada tão necessária à área.

Devido ao fato de eu nunca ter pensado em ingressar na área acadêmica, este segmento me surpreendeu bastante, pois eu descobri um outro fator muito positivo e prazeroso aliado à Hotelaria (que eu gosto muito), que é a docência, esta só veio a somar na minha atividade profissional.

Um dos maiores desafios na época em que o curso foi oferecido em Águas de São Pedro foi compor o corpo docente. Havia poucos profissionais com conhecimento da área ou formação pedagógica para ministrar aulas. A maioria dos professores vinha do Senac de São Paulo. Ao formar as primeiras turmas houve a preocupação de incentivar e preparar os egressos para assumirem as aulas. É importante destacar que, atualmente, todos os professores das disciplinas específicas oferecidas no curso são egressos.

3.2.2.1.3 Avaliação do Curso

Os conteúdos e práticas ministrados durante o curso considerados relevantes para exercer a profissão foram os trabalhos acadêmicos ligados a projetos, às práticas de laboratório, à prática profissional em hotel-escola, ao estágio supervisionado e a aulas teóricas de Conhecimentos Gerais.

O reconhecimento dos trabalhos acadêmicos ligados a projetos como conteúdo relevante para exercer a profissão decorre do desafio que é para os alunos trabalhar em equipe. Ao desenvolver os projetos eles aprimoram as relações interpessoais, adquirem maior conhecimento da área hoteleira e percebem a importância das

disciplinas e seus conteúdos. Um aspecto importante é que percebem também a interdisciplinaridade entre os professores.

A disciplina de Prática Profissional é um diferencial do curso. Ela ocorre no hotel-escola e permite a imersão do aluno em todos os setores do hotel. Para a maioria dos alunos é o primeiro contato com o mundo do trabalho, no qual tem a oportunidade de aprender com os funcionários os processos hoteleiros, que vão das tarefas mais simples às situações mais complexas.

Quanto à escolha do curso de Tecnologia em Hotelaria 42,42% dos egressos responderam que foi decisão própria por conhecimento do que era a profissão, 24,24% por considerar o mercado de trabalho favorável, 6,06% por ser uma formação rápida, 24,24% não tinha certeza do que queria e 3,03% por causa da dificuldade de ingressar em outro curso.

Encantam-me os negócios hoteleiros, turísticos e gastronômicos. Por sempre ter contato durante minha educação e formação com este setor, aprendi e me apaixonei pelo trabalho, desejando seguir carreira. Escolhi o curso de Tecnologia por ser um curso rápido, possibilitando rapidez ao ingresso no mercado de trabalho.

Trabalhar com pessoas, possibilidade de viajar, o mercado era favorável.

Influência de um professor do cursinho, pois tinha acabado de voltar dos Estados Unidos e estava fluente na língua, o qual é relevante em Hotel.

Pelos depoimentos é possível perceber a ansiedade dos egressos para entrar no mercado de trabalho. Seja a motivação dada pela rapidez do curso, pelo mercado favorável ou por ter no currículo um segundo idioma, forte diferencial na concorrência por uma vaga na área de Hotelaria.

Quanto à formação recebida no Senac, 36,36% disseram que essa formação atende plenamente à necessidade de mercado de trabalho e 63,63% responderam que atende parcialmente. Quanto aos aspectos considerados deficientes na formação e os que foram úteis na prática profissional, os egressos relataram que:

Úteis para a prática profissional: Alimentos & Bebidas, Recepção, Administração, Marketing e Contabilidade. Acho que a disciplina de Eventos deveria ser mais aplicada no Tecnólogo.

Estou fazendo Pós-Graduação em Marketing, pois na faculdade obtive muitas informações, conhecimentos e me interessei pela área. E hoje na minha profissão utilizo bastante. Acho que deveria ter mais aulas de inglês, os quatro semestres. Importantíssimo.

Acho que há uma deficiência na parte administrativa, poderia ter um estudo mais aprofundado nas questões burocráticas de um hotel.

Faltou mostrar aos alunos a realidade do mercado profissional, que ele terá que começar a trabalhar em cargos operacionais para posteriormente subir para cargos de supervisão e chefia. Faltou também mais enfoque na questão gerencial.

Acredito que somente dois anos do curso não são suficientes para enfrentar o mercado de trabalho, saímos da faculdade muito novos e os hotéis não empregam porque acreditam que a pessoa é jovem demais, também acho que precisaria haver mais ênfase na área administrativa.

Sinceramente hoje não sei apontar aspectos na minha formação, acredito que a faculdade tenha dado um pouco de conhecimento de tudo relacionado a Hotelaria e a cada um coube buscar o que mais lhe interessava e tinha a ver com o seu objetivo no mercado de trabalho.

Além da dicotomia entre formação operacional e administrativa, os alunos apontam lacunas em algumas disciplinas, talvez despertados por situações vivenciadas no exercício da profissão. Vale ressaltar que a implantação das certificações intermediárias em, 2004, possibilitou a revisão das disciplinas voltadas para a gestão dos empreendimentos. Atualmente há um enfoque maior para as áreas administrativas no curso, inclusive com vivência pela prática profissional de supervisão em hotel escola.

(...) Falta de disciplina: Os professores não sabem coordenar uma classe para que tenha disciplina.

Falta de comprometimento por parte dos alunos com as aulas, trabalhos, testes, palestras e práticas. Falta de respeito e profissionalismo durante as práticas e aulas.

Poucas horas de aulas, poucas práticas, poucos trabalhos. Os alunos só estão ocupados durante a época de Trabalho de Análise Interdisciplinar TAI.

Nesse depoimento, é possível inferir que as aulas devem apresentar conteúdos mais desafiadores, relevantes e significativos e as práticas devem ser mais estimulantes. É necessário levar o aluno a se comprometer com o processo e não somente com os resultados. Esse é um assunto bastante debatido nas reuniões pedagógicas e com representantes de sala.

Quanto à solicitação de contribuição, recomendação ou comentário sobre a formação acadêmica no Senac em Águas de São Pedro, no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria os egressos responderam:

Acho que o curso está melhorando a cada ano e atendendo cada vez mais às expectativas do mercado. O que faz o curso não é apenas a instituição, mas também o aluno.

(...) O Senac Águas de São Pedro é maravilhoso. Não sabem o valor que possuem. Eu já visitei escolas em Europa e USA... Nada se compara ao Brasil em diferentes aspectos.... O campus é incrível.... Valorem o curso... Especializem mais os educadores disciplinem e selecionem os alunos (eles representam a escola),criem melhoras(melhorar é crescer)....enfim....

Foi um curso muito bom, aproveitei bastante em todos os aspectos, porém acho que deveria ter mais práticas, mais visitas técnicas em hotéis, para realmente ter a idéia do que é trabalhar em um hotel.

O curso em geral foi bom, as práticas profissionais são um diferencial na nossa formação.

Foi melhor do que eu pensava. Agora posso comparar com os USA, e digo que se o aluno tiver empenho, a formação no Senac é superior a qualquer outro. Gostaria de ver melhora na parte de networking e contato com empresas no exterior.

Como me formei há dez anos, sou bastante satisfeita com a formação que o Senac me deu, como hoje faço parte do corpo docente sei que o curso está em constante modificação, sempre procurando estar próximo do mercado de trabalho e profissionalizando a hotelaria.

É possível perceber que os elogios e as manifestações de satisfação quanto à formação decorrem do reconhecimento de que o curso se atualiza e se aprimora continuamente, através dos professores e das práticas em hotel-escola.

Além disso, parece conservar algumas características originais herdadas das escolas internacionais, visto que os egressos atualmente no exterior fazem

comparações e não demonstram dificuldades com a realidade do mundo do trabalho nesses diferentes lugares.

3.2.2.2 Grupo Focal

Considerando objetivo dessa pesquisa - identificar como os egressos percebem a formação adquirida em um curso de Tecnologia na área de Hotelaria. – pretende-se analisar os relatos dos participantes na sua íntegra, tomando por base uma concepção de Educação que tem como meta a formação de pessoas capazes de pensar e agir como seres sociais e históricos. Nesse sentido, não se faz referência, somente aos aspectos cognitivos, mas também aos aspectos afetivos reconhecidos como fundamentais na formação pessoal para a autonomia moral e a autoridade, o conhecimento e o juízo crítico, a empatia e a comunicação, assim como a formação social para a escolha e a decisão, a cooperação, a intervenção e o compromisso.

P-pesquisadora

SA - (sujeito A) formado em 2004. Monitor e docente na área de A&B no GHP

SB – (sujeito B) formada em 2000 Governanta de hotel no GHP

SC – (sujeito C) formada em 2004. Gerente de Hospedagem de hotel no GHP

SD – (sujeito D) formada em 2004 operadora no setor de reservas de hotel GHP

Qual a contribuição do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria para a formação integral de vocês?

SA-Eu me formei há pouco tempo, contribuição teve várias porque a partir do curso eu pude atuar um pouco na parte de docente e uma outra interferência em uma parte integral é digamos que a gente começa a pensar coisas após a formação de graduação que a gente não pensava antes, então eu acredito que eu **mudei muito a maneira de pensar, a maneira de agir, pensar mais no contexto geral, pensar mais em grupo, pensar mais nas pessoas**, então isso teve uma interferência direta, uma mudança assim radical, do que era a minha ideologia de vida antes do curso e após o curso. (grifos nossos)

P - Você poderia dar um exemplo de uma situação que o fez começar a mudar uma situação prática do dia-a-dia, que te fez começar a pensar diferente?

SA - Quando eu comecei a trabalhar no hotel escola, eu já me deparava com várias situações de contato com alunos e eu já passei em momentos da minha vida de falar: **“Olha... lá vem aqueles malas novamente”** e a partir de uma mudança dessas de ter feito o curso mudou completamente. Hoje eu falo: **“ainda bem que eles estão aí”**, que é **pra gente poder trocar experiência, pra gente poder aprender um com o outro**, então eu acredito que isso foi uma interferência muito grande onde em muitos casos a **gente acaba aprendendo muito mais do que ensinando**, acho que foi **uma mudança que fica bem visível.** (grifos nossos)

SB -Eu acho também que como nós fizemos o curso no Senac e agora trabalhamos no hotel onde nós fizemos a prática, **a gente entende um pouco das dificuldades que nós alunos enfrentamos quando nós viemos**, por exemplo, fazer uma prática profissional, é lógico que quando nós fizemos nossa prática não tinha essa diferenciação de operação de supervisão, mas nós

segmentadas, quando você é aluno e a faculdade vai te ajudando a conglomerar tudo o que você aprende, se você aprende a dobrar uma toalha, se você aprende a arrumar uma cama e depois você acaba juntando esses processos, colocando dentro de um hotel e daí na sua vida profissional **você escuta mais as pessoas**, todo hoteleiro **da bom dia na rua** é a mania, passa uma pessoa e ele fala: Bom dia!! **Por causa da humanização**...então, para mim é isso, essa humanização que a gente consegue se colocar no lugar da outra pessoa e transformar todo processo que é técnico em humano. (grifos nossos)

SC -Já pra minha vida quando eu comecei a fazer a faculdade todos os meus colegas falavam assim, um dia a gente tava no hotel e encontrava uma pessoa que não tinha graduação eles falavam: “ah! Quando a gente sair a gente vai ser gerente ele que não tem graduação já é recepcionista ou chefe de recepção, a gente já vai sair como gerente” a gente acaba tendo essa mentalidade na formação, e depois a gente entende que não é só a técnica que importa, que a experiência daquela pessoa que tá a 15 anos na recepção é, muito mais importante que a sua técnica, então você tem que **chegar com humildade e aprender** com a experiência dele. A experiência dele é mais importante. Na faculdade convencional é muita técnica **a nossa formação é mais experiência é mais vivência**, isso contribui muito lá fora **você acaba muito mais humilde** . Pra você chegar e falar eu tenho uma formação e ele não tem, eu tenho muito mais conhecimento ele não tem, o nosso mercado de hotelaria está mudando agora, antigamente não tinha mão-de-obra qualificada e agora a gente tá começando a ter mão-de-obra qualificada para poder escolher com quem você trabalha, e a junção da pessoa que sabe muito e aquela pessoa que tem a teoria e a prática é mais importante a fusão e eu acho que o momento mais legal na hotelaria **é você fundir o conhecimento, a experiência com a prática** é ai que a gente encontra o equilíbrio. (grifos nossos)

SA - Uma coisa que eu acho interessante também, a partir desse curso a gente tem a oportunidade de passar por vários setores, eu que sempre atuei na área de cozinha a gente tem essa mania de achar que se não é o nosso setor nada funciona, hoje a ideologia muda totalmente, porque você começa a conhecer o trabalho da camareira, o trabalho da recepção e você vai vendo que você é apenas ali uma parte do quebra cabeça você...vindo isso pra vida pessoal o que quer dizer com isso é que o seu setor não é o mais importante, faz parte de um processo quando você começa a entender um pouco o que faz a recepção o que faz o restaurante **você começa a ter mais respeito** pelo colega de trabalho, na vida pessoal você começa **a analisar mais as pessoas. É mais fácil julgar ou entender? Você começa a entender mais as pessoas**, eu acho que é uma coisa muito benéfica para mim em relação de **tentar entender mais as pessoas do que julgar**. Eu consigo fazer essa relação da formação para minha vida pessoal. (grifos nossos)

SD -Tem muitos alunos, também que acham que hotelaria é lindo só viagem, e hoje mostraram que não é bem isso, né ? Eu me formei em 2004 e no ano passado começou o setor de reservas, então teve

uma mudança no setor, e foi bom pra gente ver quando começa um novo projeto dentro do hotel.

SB- Eu acho que o nosso padrão operacional de camareiro eu vejo alguns alunos que tem hoje essas duas fases de estágio lá dentro na prática profissional quando chegam a primeira pergunta que fazem é para saber “fulana de tal que é a camareira monitora o que ela errou? O que ela fez de errado? Assim... preocupado não com o trabalho, não com o desenvolvimento profissional da camareira, mas sim com o desenvolvimento dela mais no lado pessoal mesmo porque ela fez eu limpar o apartamento, porque ela fez eu limpar isso, ela fez eu fazer aquilo e não se preocupa muito com aquele lado ali. Os seres humanos erram, quando eu fui para a governança foi bem isso, eu tinha trauma de camareira, mas quantas vezes eu precisei...fui ajudar as camareiras a fazer uma faxina, fazer uma arrumação no dia-a dia e, é só ali que você tá com outro olhar de profissional, dentro de um hotel, lembrando tudo que você passou como aluno, como profissional e você verifica as dificuldades que elas tem, porque você não tá preocupada se elas tão querendo te enrolar, pra você fazer mais que elas, pra você fazer mais banheiros do que elas, você tá preocupado em qual a agilidade do trabalho dela, **você fica imaginando o que eu posso mudar aqui nesse processo**, pra que ela tenha um rendimento maior, uma produtividade maior, pra que ela trabalhe bem, daí você chega no final do dia, não, eu trabalhei bastante, mas pelo menos rendeu, a gente faz muito por esse lado. Não que hoje eu pense ... Eu fui aluna já passei dessa fase não tenho que ajudar, não tenho que dobrar a toalha, **mas faz a gente entender o processo como um todo, né...** faz realmente analisar porque eu faço do jeito que eu faço hoje e do jeito que era feito a 5 anos, ele é válido? Ele vale a pena?é produtivo dessa forma? Ou não?o que eu posso fazer?o que eu já vi na teoria o que eu já vi na pratica que eu posso fazer, que eu posso unir os dois e criar um novo caminho pra um processo diferente. (grifos nossos)

Vale esclarecer que os sujeitos dessa pesquisa ocupam cargos de chefia nas áreas de Alimentos e Bebidas e Hospedagem do Grande Hotel São Pedro e são responsáveis pela monitoria dos alunos na disciplina Prática Profissional em Hotel-Escola.

Considerando a complexidade e a contradição das práticas comerciais e pedagógicas que se realizam nesse espaço de aprendizagem, é importante destacar a presença dos conflitos entre o aluno e o monitor, os alunos e os funcionários dos setores, o tempo de experiência e formação recente, e entre setores. É nesse convívio que se instala o aprendizado não só do aluno, mas também de quem ensina.

A partir dos relatos é possível inferir que a ampliação do conhecimento dos egressos pesquisados, por meio de sua formação, trouxe sensibilidade para a convivência, para a troca, para o reconhecimento do outro e para a reflexão. Segundo Rios (2002), é no convívio que cada pessoa estabelece a sua identidade. Dessa forma, somos o que somos porque estamos numa determinada circunstância. Síntese de contradições de cada dia, a identidade se constrói na articulação com as diferenças e implica o reconhecimento recíproco.

Nesse sentido, é possível verificar que a formação dos sujeitos pesquisados levou à compreensão da realidade e da responsabilidade para contribuir com a formação dos alunos ingressante e que, nesse processo, é necessário entender o contexto para intervir, promover possíveis mudanças e melhorias.

Para Rios (2002), uma reflexão implica sempre uma análise crítica do trabalho que se realiza. Se for feita uma reflexão sobre este trabalho, questiona-se sua validade, o significado que ele tem para si e para os sujeitos com que se trabalha, para a comunidade da qual se faz parte e se constrói.

P-A formação trouxe o conhecimento para ser aplicado somente na Hotelaria?

SC -Quando a gente fala de você chegar ao departamento e conseguir **analisar o todo** é porque você não pegou só a parte de hotelaria, senão você ficaria na parte de dobrar toalha, por isso que a gente consegue chegar numa lavanderia ou chegar em qualquer outro setor, qualquer outro lugar pra trabalhar você consegue entender o processo geral

SC- Eu trabalhei como consultora hoteleira, onde a gente tinha que fazer retrocesso, o que acontece, pessoas com ansiedade e você tem que aprender a lidar com aquela ansiedade da pessoa, ela tem muito dinheiro e ela quer investir em um negócio, esse negocio pode ser aceitável ou não, **tem que fazer o serviço de empatia**, daí vê o que está querendo as expectativas dela, colocar isso num projeto e ver se ela vai gostar, eu acho que trabalhar na consultoria hoteleira é muito válido porque você tem uma visão mais pedagógica.

SC-O hoteleiro pode trabalhar em todos os lugares menos em medicina, mas você pode trabalhar em muitos lugares, porque aprende a trabalhar com técnica, porque a gente aprende muito a prestar serviço, **ajudar o outro, escutar o outro, tentar entender**

porque ele tá mal, tentar entender porque ele tá bem, ver um processo organizado a gente tem muito mais foco de organização porque o hotel tem vários departamentos, qualquer lugar que você vá trabalhar tem vários departamentos, mas você consegue focar muito mais o problema e onde é esse problema. Essa área é muito flexível não precisa ser aquela pessoa pragmática trabalha de segunda a sexta das 8h às 18h, a gente aprende que em hotelaria não tem horário, isso mostra que **a gente é bem mais flexível** que qualquer outro profissional a gente se adapta com frio, com calor não importa, esse é o diferencial na hotelaria. Se você colocar o hoteleiro para trabalhar no nordeste e se você colocar ele para trabalhar no sul ele vai ter o mesmo desempenho esse é o crescimento que a gente tem na formação isso você vai tendo na faculdade com as disciplinas que não são voltadas só para a técnica **mas também voltada para a parte comportamental**, estudando case, indo para a prática profissional também, porque você pega algumas coisas, começa a sentir como é o hotel e você vai trabalhando essas coisas dentro de você junto com o professor.

SB- Essa parte de relações públicas que a hotelaria tem é fantástica eu acho você sai da parte hoteleira e você vê que tem gente que vai para parte de gastronomia, tem gente que vai para parte de cruzeiro, tem gente que vai para hospital, tem gente que vai para motel, tem gente que vai trabalhar com eventos então é um leque muito grande e se você for lincar no **fundo todas elas são atendimento**, são todas relações públicas.

SC -Sim. Porque os bancos estão procurando os hoteleiros? Bancos que lidam com clientes TOP. Porque a gente tem um atendimento, a gente consegue ter um atendimento diferenciado. Porque não buscam alguém de Marketing, alguém de Finanças e vai buscar um hoteleiro. A gente não tem a base financeira tão grande, mas a gente tem a base financeira, porque hotelaria te dá um pouco de base para cada coisa... e daí você intensifica quando for trabalhar, e aí os bancos estão nos procurando porque **sabem que nós somos muito mais humanos** o cliente pode reclamar que a gente desenvolveu técnicas para **segurar aquela bronca com simpatia** e depois responder para ele **com calma**, sempre norteando o cliente, nunca tentando bater de frente com ele essa é a tendência do hoteleiro, essa é a tendência do curso de hotelaria que a gente faz **nossa formação é voltada para escutá-lo, ajudar e propor melhoria.** (grifos nossos)

É importante perceber que, mesmo diante de outras situações e possibilidades, os relatos trazem – repetidamente - aspectos do relacionamento interpessoal ou comportamental. Vale dizer que o conceito de Hospitalidade, apresentado nesse estudo, é tema bastante discutido no curso; portanto, é possível notar que os aspectos considerados importantes na formação dizem respeito às atitudes consideradas virtuosas no conceito de Hospitalidade.

P - Isso você faz só quando está desenvolvendo sua atividade profissional seja em um hotel, seja em um banco... essa coisa de ouvir, de tentar conversar, de ponderar, tudo o mais, você faz só na atividade profissional ou você assimilou para a sua vida para seu comportamento como pessoa?

SC- Eu acho que agente não consegue trabalhar como atriz, fazer uma coisa no trabalho e não fazer na vida pessoal. Então todas essas coisas que a gente falou você desenvolveu também, porque você pratica dentro de casa, pratica para você ter um bom desempenho a hora que você for trabalhar, as coisas são anteriores ...você pratica em casa, pratica com o seu amigo depois você tem uma prática profissional muito mais refinada.

SA-A gente pensa no processo como um todo eu trago isso para a vida pessoal, você começa a ver processo também como um todo, quer dizer, **você não é um ser mais importante então você presta mais atenção no outro.** (grifos nossos)

P-A impressão que se tem é que as pessoas trabalham bem no hotel porque são treinadas para aquilo e não que estejam realmente tratando bem, porque pensam que são seus valores próprios pessoais, mas porque são profissionais e que fora dali elas vão ser elas mesmas – serão respondonas... grosseiras, ...mas... lá no seu espaço de trabalho... vão agir adequadamente. Então, a impressão que, em geral, fica, dos cursos tecnológicos, é que existe apenas este aspecto do aprender a fazer. É exatamente este aspecto da humanização que vocês estão colocando aqui que se quer explorar um pouco mais. Se isso passou a fazer parte mesmo do ser pessoas de vocês, ou este é um comportamento que veio de treinamento?

SB- A formação ajuda muito a fazer a gente pensar no próximo. Do mesmo jeito que passamos por situações constrangedoras dentro do hotel algum problema com hóspede, **quando você sai para ir a um restaurante você se coloca no lugar do garçon, quando eu não trabalhava na hotelaria eu não tinha essa visão, então eu acho que a humanização mudou bastante.** (grifos nossos)

SC-O exemplo que tenho para dar é quando falei daquele "bom dia". Você, na hotelaria, fala bom dia para todo mundo, e você vai acostumando. Então, você vai a um restaurante e diz bom dia para o garçom, bom dia para a faxineira.... esses dias eu fui num shopping. Estava passando e encontrei uma oficial de limpeza, carrancuda, num canto. Eu pensei: **vou dar um sorriso para ela, porque eu sei que ela vai melhorar.** Então, **essa coisa que a formação hoteleira dá, e você traz para a sua vida** – porque se você não

trouzer você não consegue ficar na hotelaria -, isso tem que ser incorporado. E se você não incorpora, você não consegue trabalhar. **As pessoas percebem quando a atitude não é espontânea. Esses pequenos gestos fazem grande diferença.** (grifos nossos)

SB-É engraçado, porque **muitas das coisas que você aprende, você quer ensinar para os outros.** Muita coisa que a gente aprende, na teoria ou na prática, os procedimentos de limpeza ou na cozinha, você quer ensinar para sua mãe ou para a pessoa que trabalha para você na sua casa. Você quer ensinar, porque ao fazer desta forma, bem ou mal, você está desenvolvendo uma terceira pessoa. **Você está ensinando o que aprendeu para ela estar desenvolvendo e estar melhorando. A gente quer melhorar para todo mundo.** (grifos nossos)

SC-Eu ouvi uma pessoa falando uma vez que ele não gosta de pegar pessoas que tenham vícios ele prefere pegar **pessoa que tenha competência** do que a técnica e eu acho que um curso de tecnologia veio mudando no decorrer do tempo. Antigamente o curso técnico ou básico tinha muito essa coisa a gente ensina técnica, técnica, técnica, porque a gente tem pouco tempo para formar esse profissional e não dá tempo de você desenvolver nele essa **capacidade de chegar no local e analisar o todo.** Se você for desenvolver isso você não ensina a técnica e o objetivo daquela pessoa é trabalhar o objetivo não é ser um gestor ou um supervisor. Naquele momento o objetivo é buscar trabalho para ganhar dinheiro e ajudar a família. É completamente diferente do enfoque que vem o aluno hoje que paga uma mensalidade alta esse aluno já vem com uma pré formação ele estudou em boas escolas ele já tem um a formação básica, já tem discernimento de uma situação conflitante já sabem o que fazer. Não precisará ser arredo como o aluno do curso básico. A formação vai dando ferramentas para que o aluno busque essas ferramentas quando precisar **mudar uma situação conflitante em uma situação boa na qual a outra pessoa fique contente.** Acho que seria bacana se depois a gente conseguisse pegar pessoas que convivem conosco fora do ambiente profissional e comparar como éramos e como somos. A minha mãe fala que mudei muito desde que me formei e comecei a trabalhar. **Eu era muito mais ríspida, intolerante, inflexível.** Isso são coisas que **vão demonstrando que a formação e a convivência com outras pessoas vão nos transformando.** (grifos nossos)

Para Rios (2002), a relação social fundamental é uma relação entre sujeitos: eu - outro. Sendo uma relação entre sujeitos, é uma relação simétrica. Perde, entretanto, sua simetria quando deixo de reconhecer, no outro alguém como eu, humanos do mesmo modo, portador dos mesmos direitos.

Nesse sentido, a preocupação ética constitui-se na preocupação com o outro.

Essa preocupação pode ser percebida com a busca por interação, contrapondo-se à indiferença.

Dessa forma, é possível perceber a instalação da comunicação com simples gestos: **“vou dar um sorriso para ela”, “muitas coisas que você aprendeu quer ensinar para os outros”, “eu me coloco no lugar do garçom”, “mudar uma situação conflitante em uma situação boa na qual a outra pessoa fique contente”**. Para Rios (2002), comunicar e comungar tem o mesmo significado, é uma forma de participar, de unir. (grifos nossos)

P-A humanização acaba desmistificando que a formação tecnológica treina as pessoas para serem “robózinhas”... Então, pelo que vocês estão colocando, é bem diferente do que o senso comum prega.

SA-O treinamento de tecnólogo tem uma coisa na minha visão. **Como são cursos rápidos parece que a gente aprende as coisas de qualquer jeito**. Na verdade se pegar alguns cursos de bacharel e fizer uma pesquisa você vai descobrir que só tem enrolação e daí qual é a diferença. A diferença é que eu posso aproveitar muito mais o meu curso de dois anos do que aquele de quatro. Você tem tempo de aprender tudo o que precisa aprender. Então...o tecnólogo é entendido como treinamento, treinamento, treinamento, na verdade ele tem muito embasamento teórico. (grifos nossos)

SA - Deve ter curso de tecnologia que enfatize mais o fazer. No nosso caso, prestação de serviço em hotelaria, ele tem que ter um diferencial porque não estamos sendo formados para trabalhar na indústria, **estamos sendo formados para lidar com gente**. (grifos nossos)

SB-A gente pode entender o curso de hotelaria **como uma formação de humanização**, realmente né? **É aquela coisa de você acreditar no ser humano. Quer fazer com que a pessoa se sinta bem, que ela seja feliz**. (grifos nossos)

SC-Acho que o mercado de tecnologia é muito abrangente você pega o curso de tecnologia tem como objetivo a qualificação de mão-de-obra rápida e que está sempre na parte operacional, técnica e era isso. E aí o mercado vê assim. Mas **o que acontece com hotelaria ela é muito diferente das outras áreas**. É uma área onde você aprende a técnica- que é importante- mas mais importante é a experiência de como é que você vai lidar com as situações inesperadas e é isso que o curso de tecnologia traz e **ajuda a pensar em situações**. Se você pegar a estrutura curricular de hotelaria ela tem matérias voltadas para gestão de pessoas e finanças.

A gente aprende a administrar o departamento de governança, mas você aprende também a treinar uma equipe. O enfoque não é só como arrumar uma cama, ou uma mesa, o enfoque é muito mais amplo, **talvez o mercado não entenda nossa formação porque somos um grão de areia em um caminhão**. Se você for analisar o

tecnólogo e o bacharel são praticamente iguais. A diferença é que o tecnólogo sendo mais rápido possibilita que o aluno procure uma pós-graduação e possa atuar mais rapidamente no mercado. Sair antes da graduação e, ir adquirindo experiência que é tão importante para a área. É melhor sair antes daquele que demora quatro anos para ir para o mercado. Então sou defensora do curso de tecnologia. Eu analisei muito bem as duas formações antes de escolher o de tecnologia e vi que tinha disciplinas equivalentes e preferi o mais rápido. O plano de carreira é longo na hotelaria e para quem inicia a sua carreira tanto faz ter o título de bacharel ou de tecnólogo. A formação de bacharel não possibilita uma entrada no mercado em posições mais privilegiadas só porque a duração do curso é mais longa.

A gente precisa fazer um esforço para mostrar que a nossa formação é diferente que é uma formação para o servir. (grifos nossos)

SB-Servir mas não naquele sentido mecânico. Não servir a ponto de ser submisso.

SC - Não. Quando a gente aprende a servir em hotelaria que é muito diferente do que as pessoas entendem como servir no senso comum – pensam que servir é dizer “sim senhor” “não senhor”. Quem age assim são pessoas que não tem massa crítica para discutir com aquela pessoa. No curso de hotelaria não. **Servir é você atender a necessidade do outro entendendo o que ele precisa, buscando aquilo que você pode fazer de melhor.** A formação e a experiência ajudam a encontrar a melhor forma de servir. (grifos nossos)

SB-O conceito do que é servir em hotelaria é muito importante, né?

SC-O conceito de servir em hotelaria é o mesmo conceito da hospitalidade.

SC- Não é aquele jeito Mc Donald’s de ser. Não é possível em hotelaria padronizar o atendimento. Na hotelaria a gente tem um atendimento personalizado. Você consegue entender o que a pessoa precisa e como deve ser tratado. Isso tem todo um trabalho desenvolvido na formação **e todo um trabalho que a gente faz com a gente mesmo de intensificação.** Por exemplo: se recebo uma pessoa que está nervosa, então eu vou ter que acalmá-lo e depois fazer alguma coisa. O trabalho que terei é o conceito de servir, de hospitalidade. (grifos nossos)

É possível perceber que os egressos valorizam a formação adquirida, levando em conta o conteúdo ensinado, considerados relevantes e significativos para a sua prática profissional; o tempo do curso, devido sua rapidez e os aspectos referentes ao relacionamento social.

P – Vocês acham que a formação obtida contribuiu com outros aspectos além do trabalho, além desse cotidiano do hotel, isto é, para uma inserção social, com uma postura mais crítica, como cidadãos?

SB- Minha formação não contribuiu para me tornar uma pessoa crítica. Durante o curso eu fui informada de como fazer. Hoje, na minha atuação profissional, é isso que percebo. Devido a tudo o que passei como aluna, procuro entender mais os alunos que passam pelo meu setor.

SC- Acho que é essa coisa da humanidade... acho que é essa coisa que a gente aprende na vivência...isso é que... para mim é saber trabalhar em equipe, lidar com pessoas, não ditar regras. Mostrar para o outro que toda ação provoca uma reação e que é possível promover as mudanças com pequenos gestos. Para mim é isso.

SA-(...) esse negócio de cidadania... ai...não sei...**acho que a gente tem que se preocupar com o aluno.** Ele tem que pensar no que está fazendo, ele tem que pensar o que é que uma disciplina tem de ligação com a outra. No meu caso, todo mundo gosta da minha aula porque é prática. Gostam da cozinha por causa do fazer, mas eu sempre falo que no dia a dia não basta saber cozinhar é preciso ser psicólogo, para entender as pessoas que trabalham com você, naquela tensão que é a rotina de uma cozinha. Entender essas coisas depende do aluno, por isso **o professor não pode entender o aluno como cliente e deixa-lo à parte** quando ele não "tá" nem aí para a aula. A área de docência é uma área que eu sempre gostei. Ela é muito desafiadora e interessante, porque a gente lida com pessoas diferentes. **Comecei a compreender que cada um tem um jeito de aprender as coisas... então, eu tenho que ser capaz de ensinar a todos. A gente precisa se doar inteiramente.** (grifos nossos)

Segundo Rios (2002), o aluno é efetivamente diferente, especialmente no que diz respeito à sua maturidade em relação ao conhecimento, que é necessário compartilhar com ele. No espaço da prática docente competente, reconhecer o outro é intervir no sentido de permitir o desenvolvimento das potencialidades e de estimular novas capacidades. Se o olhar crítico significa um olhar abrangente, ao voltar-se para o aluno, o professor terá a exigência de ver-se a si mesmo no processo, e de buscar o seu desenvolvimento junto com o do aluno. A prática competente contribuirá para a formação da cidadania não apenas do aluno, mas do próprio professor, uma vez que o que se diz da pessoa que se deseja formar é exatamente o mesmo que se deve exigir para a pessoa formadora, para o docente.

Nesse capítulo buscou-se, identificar e analisar o que pensam os egressos sobre sua formação, a partir de uma concepção de educação que tem como meta a formação de pessoas capazes de pensar e agir como seres sociais e históricos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo procurou identificar como os egressos percebem sua formação adquirida no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, visando contribuir para a reflexão e melhoria do ensino superior tecnológico.

Partiu-se do pressuposto de que os cursos de Tecnologia constituem o desfecho do processo de avanço modernizador no ensino superior brasileiro, e visa responder às demandas criadas pelas mudanças ocorridas no mundo do trabalho. Observou-se que, nesse processo, houve um grande número de oferta de cursos na área de Hotelaria e, conseqüentemente, de profissionais qualificados. Nesse contexto, foi apontada a perversidade velada do mercado de trabalho, que valoriza mais a experiência profissional do que a formação para a área.

Para atingir os objetivos propostos, foram aplicados questionários e realizado grupo focal. Utilizou-se, como base de análise para a pesquisa, a concepção de Educação Progressista. Considerou-se que as instituições educativas precisam desenvolver os programas e os currículos necessários para atender às necessidades do mercado de trabalho. No entanto, ressaltou-se que a Educação é um dos meios de construção de um projeto histórico de sociedade; portanto, o saber refere-se à sociedade que se quer construir.

Dessa forma, ao concluir esse estudo, percebeu-se que:

- o Curso de Tecnologia em Hotelaria pesquisado apresenta em sua proposta a formação pautada no perfil por competências, levando-se em conta as demandas do mercado, e está em consonância com as legislações vigentes.

- os egressos investigados valorizam a modalidade e o tempo de duração do curso, por considerarem importante o ingresso – sem demora - no mercado de trabalho. Reconhecem que o diploma não faz diferença para um profissional em início de carreira.

- os egressos investigados percebem a formação como um processo de transformação pessoal. Esse processo não cessa ao terminar o curso; ao contrário, ele fica mais evidente quando, na experiência profissional, há a possibilidade de troca entre o conhecimento explícito e o conhecimento tácito.

- os egressos investigados valorizam a formação adquirida no curso, levando em conta o conteúdo ministrado. Tal conteúdo é considerado relevante e significativo para a sua prática profissional. No entanto, apontam que o ensino é fragmentado, reforçando a dicotomia entre a teoria e a prática. Os egressos compreendem a importância de outros princípios e valores, que se materializam na relação social: a tolerância, a cooperação, a solidariedade, a humildade, o respeito. Consideram que esse é o processo de humanização possibilitado pela formação.

- os egressos percebem que há preocupação, no curso, em desenvolver conhecimentos que lhes permitam perceber e entender as relações sociais e os processos do trabalho; esses conhecimentos, quando bem trabalhados, tornam-se sabedoria e capacidade de superação das contradições que se dão no interior do próprio mercado de trabalho.

- a atuação profissional de parte dos egressos pesquisados, seja no exercício da docência, ou como monitores no hotel-escola, tem contribuído com práticas educativas transformadoras, visando a uma formação mais crítica e participativa dos alunos. Assim, evidencia-se, na formação dos egressos pesquisados, a tomada de consciência do seu papel social.

A realização desse estudo permitiu compreender que o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria cumpre seu papel de formação na sociedade atual. No entanto, para um novo projeto de sociedade, o que se espera não é a convivência e a resolução de problemas pontuais e imediatos no mundo do trabalho, apenas.

Faz-se necessário que o processo educacional promova uma formação, que vise atender não apenas às demandas mercadológicas, mas também atender a

demandas sociais – e, dessa forma, o espaço da escola poderá contribuir para este novo projeto de sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARANHA, Maria Lucia de Arruda. **História da Educação**. São Paulo: Moderna, 1989.

BARRETTO, Margarita, TAMANINI, Elizabete, SILVA, Maria. I.P. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 2004 (Coleção Turismo).

BUARQUE. Cristovam. **O Colapso da modernidade Brasileira**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

BELCHIOR, Elysio de O.; POYARES, Ramon. **Pioneiros da Hotelaria: Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Senac Departamento Nacional, 1987.

BONFATO, Antonio Carlos. **Desenvolvimento de Hotéis: Estudo de Viabilidade**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.

BRANCO, Adylles C. Formação Profissional para o setor terciário da economia: um estudo com docentes da área de saúde do Senac –DR/SP. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Educação) – Pontifícia Universidade Católica. São Paulo, 1991.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria do Ensino Médio e Educação Tecnológica. Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional de Nível Tecnológico. Brasília, 2002. p. 6.

_____. Ministério da Educação. **EduTABRASIL**: sistemas de estatísticas educacionais. Disponível em: <<http://www.edutabrazil.inep.gov.br>> . acesso em 10 de julho de 2006a.

_____. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. **Busca de curso**. Disponível: <http://www.educacaosuperior.inep.gov.br/funcional/busca_curso.stm> acesso em 10 de julho 2006b.

_____. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. **Cursos de Graduação**. Disponível em: <

<<http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option+content&task=category§ionid=3&id=103&Itemid=295>>. Acesso em 10 de julho 2006c.

_____. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. **IES** Organização Administrativa. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br?sesu?index.php?option-content&task=category§ionid=1&id=88&Itemid-292>> acesso em 12 de julho 2006d.

_____. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. **IES**. Quanto à formação. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/index.php?option-content&task-view&id=598&Itemid-292>> acesso em 12 de julho de 2006e

CAMPOS, Jose Rui Veloso. **A evolução da educação profissional em hotelaria no Brasil: o caso Senac de São Paulo como referência na área**. São Paulo, 2000. Dissertação de Mestrado, Universidade São Paulo - USP.

CARNEIRO, Ana L.M. **O olhar dos egressos do curso superior de tecnologia em hotelaria sobre sua formação**. São Paulo, 2002. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

CHAUI, Marilena. **Ventos do Progresso: A universidade administrada**. In: Descaminhos da Educação pós 68. São Paulo: Brasiliense, 1980.

CUNHA, Luiz Antonio. **A universidade reformada**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1988.

DENCKER, A.F.M. **Pesquisa e Interdisciplinaridade no ensino Superior: uma experiência no curso de Turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.111.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos Básicos**. 3ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2005.

GERMANO, José Willington. **Estado militar e educação no Brasil (1964-1985)**. São Paulo: Cortez, 1994.

GUERRIER, Y. **Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes**. São Paulo: Futura, 2000.

GUIRALDELLI, P.J. **História da Educação**. São Paulo: Cortez. 1990.

GRACIANI, Maria Stela Santos. **O ensino superior no Brasil: Estrutura de poder na Universidade em questão**. Petrópolis: Vozes 1982.

HOTELS INVESTMENTS ADVISORS - Hotelaria em números 2004, São Paulo, HIA p.6.

LASHLEY,C. In search of hospitality:towards a theoretical framework. **International journal of hospitality management**. v. 9, n.1, p.3-15. USA: March, 2000.

LUCKESI, Cipriano, BARRETO, Eloi, COSMA, José, BAPTISTA, Naidison. **Fazer Universidade: uma proposta metodológica**. 12ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E.A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1996.

MAZZILLI, Sueli. **Ensino, pesquisa e extensão: uma associação contraditória**. 1996.231f. Tese de doutorado (Doutorado em Educação) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1996.

_____. **Docência no Ensino Superior: a formação do professor universitário para o ensino, a pesquisa e a extensão**. *Cadernos de Direito*, Piracicaba, n.6, p.232-237, 2004.

_____. **A pedagogia Além do Discurso**. Piracicaba: Unimep, 1992.

MELO José M. de. **Poder, Universidade e Escolas de Comunicação**. In.MELO, José Marques de, FADUL, Anamaria, SILVA, Carlos Eduardo(orgs.) *Ideologia e Poder no Ensino de Comunicação*. São Paulo: Cortez, 1979.

MIYAZAKI, M.H. **Ensinando e Aprendendo Gastronomia: Percursos de Formação de Professores** – UNIMEP São Paulo. Piracicaba, 2006. Dissertação de Mestrado.

MOREIRA, A.F., SILVA,T.T. da (orgs). **Currículo, cultura e sociedade**. São Paulo. Cortez, 1999.

OLIVEIRA, Maria Angélica R.G. **Panorama de Ensino Superior em Hotelaria no Brasil: Abordagem e Caracterização**. Piracicaba, 2004. Dissertação de Mestrado.

PINTO, Álvaro V. **A questão da Universidade**. São Paulo: Cortez, 1994.

POPKEWITZ, Thomas S. Reforma Educacional. **Uma política Sociológica - Poder e conhecimento em educação**. Porto Alegre: artes médicas, 1997(trad. Beatriz Affonso Neves)

RIBEIRO, Darcy. **A universidade necessária**. 2ª ed.rev.e ampliada. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.296.

RIOS, Terezinha Azeredo. **Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade**. 3ª ed. São Paulo: Cortez,.2002.

ROCHELLE, Marta Cecília Soli Alves. **Avaliação da Situação Profissional e a Formação Acadêmica de Nutricionistas: O caso dos Egressos da Universidade**

Metodista de Piracicaba - UNIMEP São Paulo. Piracicaba, 1993. Dissertação de Mestrado.

ROMANELLI, Otaiza.Oliveira. **História da Educação no Brasil (1930/1973).** 28ª ed. Petrópolis: Vozes, 2003. 259.

ROSA, S.E.S., TAVARES, M. T. A recente expansão dos resorts no Brasil. **BNDS Setorial.** Rio de Janeiro, n. 16, p. 85-104. Set. 2002.

ROGGERO, Rosemary. Qualificação e competência: um diálogo necessário entre sociologia, gestão e educação para alimentar as práticas pedagógicas e a educação profissional. **Boletim Técnico do Senac,** ano 29, n.2. Set/dez, 2003.

SANTOS, G.A. (org) **Universidade formação cidadania.** São Paulo: Cortez, 2001. 179.

SEHNEM, M.A. **O Senac e a formação profissional de garçons.** São Paulo, 1982. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC.

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Plano de Desenvolvimento Institucional 2004-2008. Projeto de Credenciamento do Centro Universitário Senac, p.9. missão

_____. Memória Institucional do Senac – SP: Origem. Disponível em http://www.sp.senac.br/memoria/memo_origem.htm. Acesso em: 20 de julho de 2006

_____. Memória Institucional do Senac – SP: cronologia. Disponível em <http://www.sp.senac.br/memoria/cronologia.htm>. Acesso em: 20 de julho de 2006.

_____. Projeto de Implantação do Curso de Tecnólogo em Hotelaria 1989.

SGUISSARDI, Valdemar; SILVA JR., João dos Reis. **Novas faces da educação superior no Brasil.** São Paulo: Cortez, 2001.

SOUZA, Paulo N. Pereira de. **LDB e ensino superior: (estruturas e funcionamento).** São Paulo: Pioneira, 1997.

UHLE, Agueda B. **O exercício da docilidade:** estudo da formação profissional no Senac. 1982.155f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1982.

WARDS, M.J. PAIVA, V. (orgª.) **Dilemas do ensino superior na América Latina.** Campinas, SP: Papyrus, 1994. (Coleção Educação e Transformação).

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

1. Ano de conclusão:

- a () 1997; b () 1998; c () 1999; d () 2000; e () 2001; f () 2002;
g () 2003 h () 2004 i () 2005

2. Idade:

- a () até 20 anos; b () de 21 até 25 anos; c () de 26 até 40 anos; d () mais de 40;

3. Gênero:

- a () feminino; b () masculino.

4. Quanto à profissão de Tecnólogo em Hotelaria:

- a () exerce atualmente;
b () exerceu, mas abandonou a profissão;
c () exerce a profissão, mas está sem emprego atualmente;
d () nunca exerceu a profissão.

Não exerce a profissão:

- Está desempregado há quanto tempo? _____

- Nunca exerceu. Por quê? _____

- Abandonou? Quais dos motivos abaixo relacionados o levaram a desistir da profissão?

- a () salário;
b () falta de oportunidade de emprego;
c () desinteresse pela profissão;
d () oportunidade de exercer atividade mais interessante em outra área;
e () outros: Especificar: _____

5. De que forma você adquiriu seu primeiro emprego na área de Hotelaria?

- a () pelo estágio;
b () influência pessoal;
c () anúncio em jornais ou revistas;
d () a faculdade indicou;
e () outros. Quais? _____

6. Para você encontrar emprego foi:

- a () demasiadamente difícil. Quanto tempo esperou? (meses) _____.
b () regularmente difícil. Quanto tempo esperou? (meses) _____
c () não houve dificuldade. Quanto tempo esperou (meses)? _____

7. Você foi obrigado a aceitar uma ocupação menos desejada por não poder mais esperar por um emprego desejado?

- a () não;
- b () sim, neste caso porque esta ocupação é menos desejada?

8. Em que tipo de empresa você atua?

- a () hotel;
- b () pousada;
- c () acampamento;
- d () motel;
- e () cruzeiros marítimos;
- f () *spa*;
- g () hospital;
- h () redes de *fast food*;
- i () área acadêmica;
- j () outros: Quais?

9. Cargo que você ocupa:

- a () Proprietário;
- b () Gerente de hospedagem;
- c () Gerente Administrativo;
- d () Gerente de Marketing;
- e () Gerente de A&B;
- f () Gerente de Lazer;
- g () Gerente de Eventos;
- h () Governanta;
- i () Maitre de hotel;
- j () Supervisor de Recepção;
- k () Outros: Especificar: _____

10. Denominação do Setor ou Serviço em que você está vinculado:

- () Administrativo
- () Hospedagem
- () Alimentos & Bebidas
- () Marketing e Vendas
- () outros: Especificar: _____

11. Há quanto tempo trabalha na área?

- () menos de 1 ano;
- () 1 a 2 anos;
- () de 2 a 3 anos;
- () de 3 a 4 anos;
- () mais de 5 anos.

12. Em qual região geográfica que você atua?

- a () São Paulo- Capital;
- b () Região Metropolitana da Grande São Paulo;
- c () Região de Campinas;
- d () Região de Piracicaba;
- e () Região de Ribeirão Preto;
- f () Região de Bauru;

- g () Região de São José do Rio Preto;
- h () São Carlos/Araraquara;
- i () Vale do Paraíba;
- j () Litoral;
- l () Outros: Quais?

13 . Indique a sua faixa salarial:

- a () menos de 2 salários mínimos;
- b () de 2 a 4 salários mínimos;
- c () de 04 a 06 ;
- d () de 06 a 08;
- e () 10 ou mais.

14. Como você se sente em seu emprego atual?

- a () muito satisfeito;
- b () satisfeito;
- c () insatisfeito;
- d () muito insatisfeito;

15. Formação do seu chefe imediato:

- a () Administrador de Empresa;
- b () Advogado;
- c () Engenheiro;
- d () Médico;
- e () Turismólogo;
- f () Hoteleiro;
- g () Outro: Qual?

16. Para você, até agora trabalhar em Hotelaria tem sido:

- a () melhor do que pensava;
 - b () pior do que pensava;
 - c () igual ao que pensava;
- Por quê?

17. Trabalhando na área de Hotelaria o que você constata quanto a sua preparação como aluno pelo Senac, para a realidade de trabalho.

- a () foi transmitido ao aluno uma visão bem próxima à realidade de trabalho;
- b () foi transmitido ao aluno uma visão bem distante à realidade de trabalho;

18- Quais os conteúdos e práticas ministrados durante o curso você considera relevantes para exercer a profissão?

- a () Trabalhos acadêmicos ligados a projetos;
- b () Práticas de laboratório;
- c () Prática Profissional no hotel escola;
- d () Estágio supervisionado;
- e () Aulas teóricas de conhecimentos gerais;
- f () Outros. Quais?

19. O que levou você a escolher o Curso de Tecnologia em Hotelaria?

- a () Decisão própria por conhecimento do que era a profissão;
- b () Mercado de trabalho favorável;
- c () Por ser uma formação rápida;
- d () Pressão familiar;
- e () Dificuldade de ingressar em outro curso;
- f () Não tinha certeza do que queria;
- g () Influência da mídia;
- h () outros: Quais?

20. Em sua opinião, a formação recebida no Senac atendeu à necessidade de mercado de trabalho?

- a () Plenamente;
- b () Parcialmente;
- c () Com muitas restrições;
- d () Não atendeu.

21. Você deu continuidade aos estudos?

- a () Não;
- b () Sim, neste caso responda abaixo:
- c () Especialização;
- d () Mestrado;
- e () Doutorado;
- f () Outros. Quais?

22. Por que você resolveu voltar a estudar?

- a () Não se aplica. Não está estudando;
- b () Para diversificar conhecimentos;
- c () Para complementar conhecimentos;
- d () Para adquirir outro título;
- e () Decepção com a profissão de tecnólogo em hotelaria;
- f () Outro motivos: Quais?

23. Justifique a resposta acima, especificando os aspectos que você considera deficientes em sua formação, e aqueles que foram úteis em sua prática profissional. Se possível, cite as áreas ou disciplinas e dê sugestões.

24. Há alguma atividade que você gostaria de desenvolver no seu serviço e não desenvolve? Cite quais são, identificando aquelas que você considera não poder realizar por insuficiência em sua formação recebida no Senac.

25. Há alguma contribuição, ou recomendação, ou comentário que você gostaria de fazer sobre sua formação acadêmica no Senac *Campus* Águas de São Pedro, no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria?

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)