

## OS CURSOS TÉCNICOS EM HOTELARIA E O PERFIL DOS ALUNOS: UMA VISÃO SOB A ÓTICA GLOBAL

*Maria Cristina Zerbo Rocco Lahr<sup>1</sup>*

**Resumo:** O presente trabalho de pesquisa traz um breve pano de fundo das condições atuais das sociedades que foram modificadas pelo advento da globalização principalmente no que se diz respeito às relações de trabalho. Introduz as condições em que surgiram os cursos técnicos em hotelaria no Brasil e seus principais objetivos. Finalmente introduz resultados de pesquisa de campo realizada com alunos do curso técnico em Hotelaria do SENAC em questões referentes a perfil, expectativa dos alunos quanto ao curso entre outras.

**Palavras-chave:** globalização; educação; hotelaria; cursos técnicos.

### **Introdução.**

A competitividade em nível internacional, que vem caracterizando a fase atual do fenômeno da globalização, torna visíveis as dificuldades de vivência da solidariedade entre países e pessoas (ALVES, 1992). Para teóricos do terceiro mundo, o fenômeno da “globalização é, de certa forma, o ápice do processo de internacionalização do mundo capitalista” (SANTOS, 2002, p.23). A globalização seria, então, entendida como o conjunto dos processos econômicos e culturais que culminam na redução das distâncias e fronteiras entre países, na busca da padronização de diferentes características das atividades, opiniões, interesses e procedimentos de indivíduos, em menor escala, ou de grupos de pessoas, de modo mais amplo, com referência às várias categorias de produtos para consumo e de serviços. Esta padronização globalizada torna-se possível pelo crescente desenvolvimento da tecnologia da

---

<sup>1</sup> Aluna do programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi sob orientação da Prof. Dra. Ada de Freitas Meneti Dencker. Endereço eletrônico: mczrl@uol.com.br

informática aplicada ao setor das telecomunicações, que impulsiona as ramificações industriais, de prestação de serviços, comerciais ou financeiras, cujo crescimento também se deve à constante diminuição dos custos de comunicação, a partir de tecnologias a cada dia mais desenvolvidas.

### **Emergência do setor de serviços**

A idéia de trabalho como produtor de bens apenas materiais se transforma com o desenvolvimento contínuo das tecnologias as quais, em conjunto com o surgimento de técnicas alternativas de administração, impulsionam o crescimento econômico do setor de serviços. Este crescimento e as novas formas de entender o trabalho se constituem nas principais características das sociedades do período pós-industrial, cuja lógica é particularmente aplicada ao universo da prestação de serviços. A ênfase no conhecimento faz com que se acelere a geração das tecnologias a cada dia mais sofisticadas, que marcam o perfil das sociedades desenvolvidas em nossos dias. Compreender esta transição é tarefa indispensável para distinguir suas correspondentes conseqüências na economia.

Lançando um olhar sobre este tema, é importante o registro do “fordismo”, implantado por Henry Ford, nos EUA, na segunda década do século XX. Este modelo de produção trazia idéias e procedimentos operacionais que acompanhavam as tendências vivenciadas no final do século XIX, em especial na estruturação dos grandes sistemas organizacionais das empresas. Ford se valeu, em seu modelo, dos conceitos de Taylor, divulgados em 1911, em *Os princípios da administração científica* (apud SILVA, 2001). Esses conceitos assinalavam que o aumento da produtividade do trabalho podia ser alcançado pelo fracionamento dos processos de trabalho em movimentos estabelecidos em rigorosos padrões de tempo. Esta divisão do trabalho se constituiu no início da especialização da força de trabalho, com o estabelecimento de tarefas específicas para indivíduos ou grupos, o que conduziu à formação cada vez mais fragmentada da mão-de-obra, para todos os níveis de atuação. Por outro lado, um aspecto diferencial na perspectiva de Ford, era o entendimento de que a produção em massa conduziria ao consumo de massa, podendo criar eventualmente as raízes de uma nova alternativa de sociedade democrática, com características modernas e populares. O modelo de Ford se fez presente por cerca de cinquenta anos, alcançando sua plenitude no período de expansão que sucedeu o término da Segunda Guerra Mundial. No que

tange à educação, as teorias de Ford também deixaram suas influências, sendo uma das mais marcantes o modelo de escola tecnicista.

### **Preparando a mão de obra: o ensino técnico no Brasil**

Historicamente, o ensino superior no Brasil se caracterizou pela introdução de institutos isolados, de caráter profissionalizante e inspiração européia, seguindo o paradigma de fragmentação disciplinar. As universidades só vieram a se instituir no século XX, ainda assim a partir da junção de institutos isolados (DENCKER, 2002).

Até a década de 50, conforme registra ROMANELLI (1991, pág. 208):

a seletividade do ensino teve certa funcionalidade, tanto para o sistema econômico, quanto para o sistema político. Enquanto não se intensificou a penetração das multinacionais, eram menos hierarquizadas as categorias ocupacionais das empresas existentes, menores em quantidade e maiores em prestígio os cargos de chefia e administração. Relativamente baixos eram os níveis gerais de qualificação da mão de obra subalterna, o que compelia as empresas a suprir quase sempre as necessidades de treinamento, em curto prazo, fosse por si mesmas, fosse através de instituições, como o SENAI e o SENAC.

No Pós Guerra, intensificou-se a opção pelo lazer e pelo turismo de massa, proporcionando diversão e intercâmbio de viajantes entre os países integrantes do eixo capitalista mundial (TRIGO, 1998). Neste contexto, cristaliza-se a necessidade de formar profissionais para o atendimento deste setor.

Assim como ocorreu com as indústrias produtoras de bens de consumo, o ensino relacionado às empresas de prestação de serviço, como é o caso da hotelaria, foi “impulsionado por um programa de atuação profissional”, de acordo com o relato de LASHELEY e MORRISON (2000, pág. 406).

A introdução efetiva do sistema de ensino tecnicista no Brasil se dá no final dos anos 60, “com objetivo de adequar o sistema educacional à orientação político-econômica do regime militar: inserir a escola nos modelos da racionalização do sistema de produção capitalista”, assinala LUCKESI (1994, pág. 63).

As metodologias de ensino derivadas deste modelo baseiam-se na fragmentação do saber, e preconizam que o conhecimento das partes deve levar ao conhecimento do todo, refletindo o paradigma cartesiano de construção do conhecimento.

O papel do ensino tecnicista é “organizar o processo de aquisição de habilidades, atitudes e conhecimentos específicos, úteis e necessários para que os indivíduos se integrem na máquina do sistema social global”, destaca LUCKESI (1994, pág. 61). Neste sentido, o citado autor afirma que a escola aperfeiçoa o ser humano para viver num mundo capitalista, ou seja, utiliza a “ciência da mudança de comportamento”. Deste modo, a escola teria o objetivo de formar profissionais competentes, de fácil e rápida adaptação ao meio social.

### **Demandas do capitalismo globalizado e educação.**

Face aos problemas decorrentes da globalização, a educação assume um papel estratégico. As novas demandas exigem um trabalhador polivalente, generalista e não especialista, com uma sólida base educacional, aprimorada ao longo do tempo, a exemplo do que pode ser observado em países desenvolvidos. No terceiro mundo isto não acontece já que a educação de qualidade é não é acessível à maioria da população. De acordo com o Ministério da educação ([www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br) em junho de 2003) o Brasil orgulha-se do fato de 98% das crianças em idade escolar estarem freqüentando uma escola. Apesar de parecer satisfatório, esse índice não garante que crianças terminem o ensino fundamental capazes, ao menos, de ler e escrever. Muitos são os adolescentes que entram praticamente analfabetos no ensino médio (FOLHA DE SÃO PAULO, 13/11/2002).

O mundo atual torna-se então a cada dia mais competitivo, menos solidário, mais instável. As inquietações emergentes são muitas quando se reflete sobre o como educar para a hospitalidade em um mundo aparentemente inóspito. É importante ressaltar que, dentro deste contexto,

como novo campo de estudo, a base de conhecimento sobre a hospitalidade originou-se dos estudos gerados diretamente pela indústria e pelo mundo do trabalho em vez de por diversas disciplinas ou por outros campos de pesquisa que ajudam a explicar a hospitalidade (LASHELEY e MORRISON, 2002, pág. 406).

Hoje a “indústria da hospitalidade” assumiu a função de “receber o outro”, adquirindo grande importância no setor de serviços. Receber bem passou a se constituir em questão básica na qualidade do serviço oferecido, o que remete diretamente à formação de recursos humanos.

No Brasil, com a instalação de indústrias multinacionais chegaram, também na década de 70, os hotéis de redes internacionais. Surgiu, então, um novo campo de trabalho, aberto para funções operacionais, requerendo o treinamento de mão de obra. Como resposta a esta demanda, o SENAC (Serviço Nacional do Comércio), criou os primeiros cursos técnicos em hotelaria com enfoque no aspecto operacional da hospitalidade, inaugurando em 1978, em Águas de São Pedro, SP, o Centro de Estudos de Administração em Hotelaria e Turismo, ligado ao SENAC- São Paulo. O primeiro curso superior regular - Tecnologia em hotelaria - surgiu onze anos depois, em 1989.

### **O perfil dos alunos do curso técnico em hotelaria.**

Com a aceleração das mudanças no mercado os jovens que buscam instituições de ensino nem sempre possuem a devida maturidade para identificar, dentre a multiplicidades de carreiras e funções, o setor em que futuramente deverão atuar. As instituições de ensino, por sua vez, em função de sua estrutura cartesiana com que formulam os currículos, carecem de flexibilidade para atender à demanda de profissionais aptos a lidar com a mudança. Diante deste quadro, é possível ao aluno que procura avançar na sua formação definindo, desde o início, o setor em que pretende atuar, observar-se equivocado na escolha do curso compatível para a formação pretendida. No caso dos cursos de hotelaria em que a formação pode se iniciar no ensino médio, seguido do superior (tecnólogo e bacharel), existe a possibilidade de o aluno não saber com precisão o nível que irá atingir nestes diferentes estágios.

Para subsidiar a avaliação desta questão, foi realizada pesquisa exploratória com alunos formados no ensino médio, matriculados em curso técnico em hotelaria. O objetivo foi de obter detalhes a respeito de quem são estes estudantes que prematuramente decidem sua vocação e o que pretendem atingir completando o curso. Além disto, foi conveniente verificar se o curso atende às expectativas dos alunos e se estes têm consciência da formação que irão receber.

Considerando que, em São Paulo, as duas instituições mais tradicionais para a formação do setor são o SENAC e a Universidade Anhembi Morumbi (UAM), optou-se por concentrar a investigação nestas instituições. Como a UAM não oferece curso de nível técnico, para os egressos do ensino médio tomou-se como amostra o curso técnico em hotelaria oferecido pelo SENAC, de Guarulhos. O intuito foi identificar o perfil dos alunos que buscam este curso.

Partindo do princípio de que falta entendimento das reais competências formadas nos diferentes níveis do ensino em hotelaria (profissionalizante, técnico, tecnólogo e bacharelado), a hipótese norteadora da pesquisa foi a de que o aluno que se dirige ao ensino técnico ainda não atingiu plena compreensão das reais possibilidades oferecidas por esta formação.

Como instrumento de coleta de dados foi elaborado um questionário para verificar a veracidade da hipótese. O grupo pesquisado foi formado por 18 alunos do último módulo do curso técnico em hotelaria oferecido pelo SENAC unidade de Guarulhos - SP, que responderam ao questionário proposto.

Procurou-se identificar se a formação oferecida pelo curso em questão atinge as aspirações dos alunos com relação ao nível de aprendizado desejado e às possíveis oportunidades no mercado de trabalho. O objetivo é saber se os alunos que buscam esta formação estão cientes das efetivas possibilidades de mercado que se abrem aos profissionais formados neste nível de ensino.

### Conclusões da pesquisa.

Os dados foram analisados mediante a elaboração de folha sumário de tabulação, com cruzamento de dados relativamente ao sexo e à idade.

No tocante ao encargo financeiro do curso, os resultados indicaram (Tabelas 1 A e 1 B) que apenas alunos do sexo feminino com idade entre 17 e 24 anos não trabalham e têm as mensalidades do curso pagas pelos pais (são 31% dos alunos do sexo feminino e 22% do total de alunos).

Idade	Masculino				
	Trabalha	Trabalha na área	Não trabalha	Paga o Curso	Pais pagam
17-20					
21-24	1	3		4	
25-28					
29-32					
Mais de 32	1			1	

Tabela 1 A: Ocupação e encargos com curso – homens.

Idade	Feminino
-------	----------

	Trabalha	Trabalha na área	Não trabalha	Paga o Curso	Pais pagam
17-20	3		3	3	3
21-24	3		1	3	1
25-28	3			3	
29-32					
Mais de 32					

Tabela 1B: Ocupação e encargos com curso – mulheres.

Com relação ao sexo masculino, observou-se que 100% dos alunos trabalham e pagam o curso. Deste total, 60% possuem entre 21 e 24 anos e já trabalham na área de hotelaria, o que evidencia consciência das possibilidades oferecidas pelo curso.

Do total de alunos que procuram o curso, 28% (5 em 18) são do sexo masculino, sugerindo que as mulheres se interessam mais pelo curso técnico em hotelaria. Esta informação, entretanto, deve ser objeto de futura confirmação.

Indagados sobre o motivo que os levou a procurar o curso, todos os homens que já atuam na área responderam que pretendem atualizar seus conhecimentos (Tabela 2 A).

Idade	Masculino					
	Crescimento na área	Atualização	Perfil profissional	Interesse na área	Fez estágio	Não fez estágio
17-20						
21-24	1	3			3	1
25-28						
29-32						
Mais de 32	1					1

Tabela 2 A: Motivo da escolha do curso e realização de estágio – homens.

Idade	Feminino					
	Crescimento na área	Atualização	Perfil profissional	Interesse na área	Fez estágio	Não fez estágio
17-20	2		2	2	2	4
21-24	3		1			4
25-28	1	1	1		1	2
29-32						
Mais de 32						

Tabela 2 B: Motivo da escolha do curso e realização de estágio – mulheres.

No quesito estágio, todos os alunos do sexo masculino que assinalaram esta resposta haviam realizado estágio prévio como garçons (Tabelas 2 A e 3 A). Ainda neste tópico, observou-se que 33% do total de alunos pesquisados fizeram estágio prévio na área. Contudo,

a maioria das mulheres respondeu não ter feito estágio (77%). Dentre as mulheres que fizeram estágio, 63% declararam ter trabalhado como recepcionistas (Tabela 3 B).

Quanto aos motivos que levaram ao curso, observou-se que 44% dos alunos que procuram o curso técnico o fazem devido ao propalado desenvolvimento do setor no país, 33% porque se identificam com a área ou a consideram interessante (Tabelas 2 A e 2 B).

Comparando os gêneros, a pesquisa mostrou que 46% das mulheres escolhem o curso de acordo com seu perfil ou interesse (Tabela 2 B) e 100% dos homens escolhem de acordo com a situação do mercado ou da carreira que já seguem (Tabela 2 A).

Idade	Masculino						
	Garçom	Recepção	Atendimento ao cliente	Atividade operacional	Faculdade	Estágio	Outros
17-20							
21-24	3			2	1		1
25-28							
29-32							
Mais de 32					1		

Tabela 3 A: Atividade realizada em estágio e pretensão profissional logo após término do curso – homens.

Idade	Feminino						
	Garçom	Recepção	Atendimento ao cliente	Atividade operacional	Faculdade	Estágio	Outros
17-20		1	1	4		1	1
21-24				2	2		
25-28		1		2			1
29-32							
Mais de 32							

Tabela 3 B: Atividade realizada em estágio e pretensão profissional logo após término do curso – mulheres.

Foi identificado um alto grau de consciência dos alunos, uma vez que indagados sobre o futuro, 56% dos alunos responderam que pretendem concluir o curso e atuar em atividades operacionais. Destes, 62% são mulheres e 40% homens (Tabelas 3 A e 3 B).

22% dos alunos têm a expectativa de cursar faculdade após a conclusão do curso, sendo 15% mulheres e 40% homens (Tabelas 3 A e 3 B).

Instados a responder sobre o futuro, num cenário projetado para cinco anos, observou-se elevado nível de consciência no que se refere às possibilidades oferecidas: 80% dos homens e 46% das mulheres pretendem ocupar cargo de supervisão na hotelaria cinco



anos após o término do curso (Tabelas 4 A e 4 B). Este aspecto sugere que os homens tendem a pensar no crescimento da carreira mais que as mulheres.

Idade	Masculino			
	Área operacional	Supervisão	Chefe de cozinha	Outro/ não sabe
17-20				
21-24		4		
25-28				
29-32				
Mais de 32			1	

Tabela 4 A: Pretensão profissional cinco anos após término do curso – homens.

Idade	Feminino			
	Área operacional	Supervisão	Chefe de cozinha	Outro/ não sabe
17-20	1	2	1	2
21-24	1	2	1	
25-28		2		1
29-32				
Mais de 32				

Tabela 4 B: Pretensão profissional cinco anos após término do curso – mulheres.

17% do total de alunos pesquisados pretendem seguir a carreira de chefe de cozinha. (Tabelas 4 A e 4 B). Desses, 66% são mulheres, sugerindo que futuramente a chefia de cozinha poderá deixar de ser exercida prevalentemente por homens.

Considerando a variável idade, 80% dos homens têm de 21 a 24 anos, e 46% das mulheres têm de 17 a 20 anos, evidenciando que as mulheres procuram o curso com menor idade em relação aos homens.

Apenas 11% dos alunos (100% mulheres) pretendem continuar na área operacional após cinco anos de conclusão do curso (Tabela 4 B). A pesquisa mostrou que as mulheres são menos ambiciosas e mais indecisas quanto ao futuro profissional, pois 15% delas não sabem o que pretendem no futuro.

Sendo assim, a análise dos resultados da pesquisa indicou que a hipótese não se confirma neste caso, ou seja, os alunos que buscam o ensino técnico estão cientes das possibilidades que se abrem no mercado de trabalho para seu nível de formação. Foi verificado então que os alunos têm consciência que estão sendo formados para o setor

operacional da chamada “Indústria da Hospitalidade” e que têm oportunidade de crescer na carreira após alguns anos de experiência.

Após a realização da pesquisa, no entanto surgiram questões que podem servir de contribuição para futuras pesquisas, sendo duas delas citadas a seguir:

Já que os cursos técnicos formam para a atuação operacional, qual o papel dos cursos de graduação em hotelaria?

Os cursos de graduação em hotelaria estão cumprindo com seu papel na formação profissional?

## **Bibliografia.**

ALVES, Júlia Falivene. **Metrópoles, cidadania e qualidade de Vida**. São Paulo, Moderna, 1992.

DENCKER, Ada de Freitas Meneti. **Pesquisa e Interdisciplinaridade no Ensino Superior** – Uma experiência no Curso de Turismo. São Paulo, ALEPH, 2002.

LASHLEY, Conrad e MORRISON, Alisson. **In search of hospitality in the 21<sup>st</sup>. century**. Oxford, UK, Butterworth-Heinemann, 2002.

LUCKESI, Cipriano Carlos. **Filosofia da Educação**. São Paulo, Cortez, 1994.

ROMANELLI, Otaíza de Oliveira. **História da Educação no Brasil**. Petrópolis, Vozes, 1991.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização** – do pensamento único à consciência universal. São Paulo/ Rios de Janeiro, Record, 2001.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo, Pioneira Thonson Learning, 2001.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade Pós Industrial e o Profissional em Turismo**. Campinas, Papyrus, 1998.

## **Outras Fontes:**

Folha de São Paulo, 13/11/2002.

[www.mec.com.br](http://www.mec.com.br) acessado em junho de 2002.