



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
MARIANA REIS SCHAPER

**CASA DE HÓSPEDES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO
PRETO:**
UMA PRÁTICA PEDAGÓGICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DO CURSO DE
TURISMO

OURO PRETO
2019

MARIANA REIS SCHAPER

**CASA DE HÓSPEDES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO
PRETO:
UMA PRÁTICA PEDAGÓGICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DO CURSO DE
TURISMO**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta

OURO PRETO
2019

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

S299c Schaper, Mariana Reis .
Casa de Hóspedes da Universidade Federal de Ouro Preto [manuscrito]: uma prática pedagógica para o ensino-aprendizagem do curso de Turismo. / Mariana Reis Schaper. - 2019.
65 f.: il.: color.. + Quadro.

Orientadora: Profa. Dra. Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta.
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto. Escola de Direito, Turismo e Museologia.

1. Ensino superior - Turismo. 2. Prática de ensino. 4. Hospedagem. 5. Aprendizagem. 6. Laboratórios experimentais - Ensino. I. Volta, Carolina Lescura de Carvalho Castro. II. Universidade Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 338.48

Bibliotecário(a) Responsável: Maristela Sanches Lima Mesquita - CRB:1716



FOLHA DE APROVAÇÃO

MARIANA REIS SCHAPER

CASA DE HÓSPEDES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO: UMA PRÁTICA PEDAGÓGICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DO CURSO DE TURISMO

Membros da banca

CAROLINA LESCURA DE CARVALHO CASTRO VOLTA - DOUTORA - UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
LEANDRO BENEDINI BRUSADIN - DOUTOR - UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
RICARDO EUSTÁQUIO FONSECA FILHO - DOUTOR - UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

Versão final

Aprovado em 10 de dezembro de 2019

De acordo

Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta**, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR, em 19/12/2019, às 05:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0029459** e o código CRC **75FC823C**.

MARIANA REIS SCHAPER

CASA DE HÓSPEDES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO

PRETO:

UMA PRÁTICA PEDAGÓGICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DO CURSO DE
TURISMO

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da
Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito
parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta - Orientadora
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

Prof. Dr. Leandro Benedini Brusadin - Professor convidado
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

Prof. Dr. Ricardo Eustáquio Fonseca Filho - Professor convidado
UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à minha família, especialmente aos meus pais e ao meu irmão, por sempre terem sido o meu refúgio. Obrigada pelos valores a mim repassados de maneira tão sábia, pela educação e pelo apoio em todas as etapas da minha vida. Amo muito vocês.

Às minhas amigas de Teófilo Otoni, Julie, Thaíse e Lara. Sei que apesar da distância que nos separa, posso sempre contar com vocês. Agradeço também aos meus amigos do Turismo, principalmente à Amanda, por compartilharem comigo momentos de dificuldades e vitórias no curso.

Ao Matheus, obrigada por estar comigo nesse momento final da graduação, sua presença é muito importante para mim e eu sou muito grata por termos nos encontrado nessa correria de Ouro Preto. Obrigada também por me amparar nos momentos de choro e desespero, quando pensei que não conseguiria concluir este trabalho. Te amo muito.

À minha amada República Palmares e à todas as pessoas com quem nela morei, por serem uma segunda família nesse tempo de graduação. Vou levá-las para sempre no meu coração e nas minhas melhores lembranças.

E, por fim, à Universidade Federal de Ouro Preto e à todos os professores do Departamento de Turismo, pelas oportunidades dadas durante a graduação e pelo ensino de qualidade. Agradeço, em particular, à minha orientadora Carol, por toda paciência, dedicação e pelos conhecimentos transmitidos durante a elaboração desta monografia.

RESUMO

A Casa de Hóspedes proporciona hospedagem a pesquisadores, professores e outros profissionais qualificados, visitantes na Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, durante o período de sua colaboração com a Instituição, assim como, utiliza o seu espaço para a pesquisa, ensino e extensão, atendendo principalmente ao curso de Turismo da Universidade nesse âmbito. Diante deste fato, o presente trabalho tem por objetivo analisar a relevância da Casa de Hóspedes como prática pedagógica para o curso de Turismo da UFOP. Para realização da pesquisa de campo, que foi de caráter qualitativo, utilizou-se dois instrumentos de coleta: entrevista semiestruturada e formulário de perguntas via *Google Forms* com os docentes e discentes que atuam ou que já atuaram no local. A partir da análise dos dados coletados concluiu-se que, embora a Casa de Hóspedes precise ser aprimorada em alguns pontos específicos, ela consegue se posicionar como um local onde práticas e aprendizados diversos podem ser adquiridos. Com este trabalho, espera-se que novas pesquisas no tocante à Casa de Hóspedes sejam desenvolvidas, bem como uma reflexão a respeito da importância do local para o Departamento de Turismo - DETUR.

Palavras-chave: Ensino superior em Turismo; Prática pedagógica; Laboratório; Hospedagem; Turismo.

ABSTRACT

The Guest House provides accommodation for researchers, teachers and other qualified professionals, visitors at the Federal University of Ouro Preto - UFOP, during the period of their collaboration with the Institution, as well as utilizing its space for research, teaching and extension, attending mainly the University Tourism course in this area. Given this fact, this paper aims to analyze the relevance of the Guest House as a pedagogical practice for the UFOP Tourism course. For the field research, which was qualitative, we used two collection instruments: semi-structured interview and question form via *Google Forms* with the teachers and students who work or have worked in the place. From the analysis of the collected data it was concluded that, although the Guest House needs to be improved in some specific points, it can position itself as a place where diverse practices and learning can be acquired. With this work, it is expected that new researchs regarding the Guest House will be developed, as well as a reflection on the importance of the place for the Department of Tourism - DETUR.

Keywords: Higher education in Tourism; Pedagogical practice; Laboratory; Accommodation; Tourism.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 01: LOCALIZAÇÃO DA CASA DE HÓSPEDES EM OURO PRETO.....	38
FIGURA 02: PRIMEIRA LOGOMARCA DA CASA DO PESQUISADOR.....	40
FIGURA 03: LOGOMARCA DA CASA DO PESQUISADOR (ADMINISTRAÇÃO PROPP/DETUR).....	40
FIGURA 04: LOGOMARCA DA CASA DE HÓSPEDES.....	41
FIGURA 05: ENTRADA DA CASA DE HÓSPEDES.....	41
FIGURA 06: QUARTO 01 DA CASA DE HÓSPEDES.....	42
FIGURA 07: QUARTO 02 DA CASA DE HÓSPEDES.....	42
FIGURA 08: QUARTO 03 DA CASA DE HÓSPEDES.....	42
FIGURA 09: QUARTO 04 DA CASA DE HÓSPEDES.....	42
FIGURA 10: BANHEIRO DA CASA DE HÓSPEDES (TÉRREO).....	42
FIGURA 11: BANHEIRO DA CASA DE HÓSPEDES (1º ANDAR).....	42
FIGURA 12: SALA DE ESTUDOS DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
FIGURA 13: COPA DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
FIGURA 14: COZINHA DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
FIGURA 15: SALA DE CONVIVÊNCIA DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
FIGURA 16: RECEPÇÃO DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
FIGURA 17: ESCADARIA QUE DÁ ACESSO AO PRIMEIRO ANDAR DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
FIGURA 18: TURMA DOS ALUNOS DA DISCIPLINA DE ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA EM VISITA À CASA DE HÓSPEDES.....	45

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01: VALOR DAS DIÁRIAS DA CASA DE HÓSPEDES.....	43
QUADRO 02: EQUIPE ATUAL DA CASA DE HÓSPEDES.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABBTUR - Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo
ABDETH - Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria
CAINT - Coordenadoria de Assuntos Internacionais
CNEJ - Conceito Nacional de Empresa Júnior
CUNI - Conselho Universitário
DETUR - Departamento de Turismo
DVD - Digital Versatile Disc
EBCT - Empresa Brasileira de Correios e Telegráfos
EDTM - Escola de Direito, Turismo e Museologia
EJ - Empresa Júnior
EMBRATUR - Empresa Brasileira de Turismo/Instituto Brasileiro de Turismo
ENBETUR - Encontro Nacional dos Bacharéis e Estudantes de Turismo
FURG - Universidade Federal do Rio Grande
GDS - Sistema de Distribuição Global
GRU - Guia de Recolhimento da União
HEFCE - Higher Education Funding Council for England
HI - Hospedagem Institucional
IES - Instituição de Ensino Superior
LABHOT - Laboratório de Hospedagem
LATUR - Laboratório de Pesquisa em Turismo
MEC - Ministério da Educação e Cultura
OMT - Organização Mundial do Turismo
PA - Pará
PcD - Pessoas com Deficiência
PET - Programa de Educação Tutorial
PROEX - Pró-Reitoria de Extensão
PROPP - Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação
R\$ - Real
RH - Recursos Humanos
RJ - Rio de Janeiro

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso

UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

UH - Unidade Habitacional

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
1 A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO NO TURISMO E AS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS.....	13
1.1 Histórico do Curso de Turismo no Brasil.....	13
1.2 Formação do Bacharel em Turismo.....	16
1.2.1 Perfil e organização profissional do bacharel em turismo.....	16
1.2.2 Práticas pedagógicas dos cursos de turismo.....	19
2 PRÁTICAS PEDAGÓGICAS UTILIZADAS NO ENSINO DO TURISMO E A NECESSIDADE DE SE APRENDER A HOSPITALIDADE.....	24
2.1 Metodologias Utilizadas Para a Obtenção da Prática nos Cursos Superiores de Turismo.....	24
2.2 A Hospitalidade e a Necessidade da Prática.....	32
3 A CASA DE HÓSPEDES DA UFOP E OS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS PARA A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA.....	38
3.1 A Casa de Hóspedes da UFOP.....	38
3.2 Metodologia.....	46
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS - VISÃO DE DOCENTES E DISCENTES A RESPEITO DA CASA DE HÓSPEDES DA UFOP.....	48
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
REFERÊNCIAS.....	60
APÊNDICES.....	63
Apêndice I - Roteiro da Entrevista Semiestruturada Aplicada à Professores.....	63
Apêndice II - Perguntas Aplicadas aos Alunos Através do <i>Google Forms</i>.....	64
ANEXO.....	65
Anexo I - Carta de Solicitação de Entrevista Para Pesquisa de Campo Enviada aos Professores.....	65

INTRODUÇÃO

Educação e treinamento devem se encontrar equilibrados no processo educativo em turismo, pois eles estão profundamente relacionados, e se complementam, apesar de ocorrerem paralelamente. O treinamento pode ser obtido com a realização de estágios no mercado ou em aulas laboratoriais nas instituições de ensino, já a educação é baseada na evolução intelectual do indivíduo (ANSARAH, 2002). Nos mais diversos ramos de aprendizado que um curso de turismo pode abranger, é de fundamental importância que se invista em metodologias e práticas pedagógicas que possibilitem aos alunos a integração da teoria com a prática, da educação com o treinamento.

A Casa de Hóspedes, além de ser um meio de hospedagem, é também um laboratório do curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, e se destina a proporcionar hospedagem a pesquisadores, professores e outros profissionais qualificados, na categoria de visitantes na Universidade, durante o período de sua colaboração com a Instituição, fortalecendo assim a política de atração dos mesmos. A Casa também assegura hospedagem a escritores ou artistas refugiados, de qualquer natureza, em situação de risco, acolhidos pelo Brasil através da UFOP. Além disso, o local ainda possui como objetivo o uso do seu espaço para a pesquisa, ensino e extensão na Universidade (RESOLUÇÃO CUNI 2.112, UFOP, 2018).

Com isso, este trabalho foi pensado a partir de inquietações sobre a trajetória do referido laboratório e como este poderia se associar à pesquisa, ensino e extensão, e ainda possibilitar uma integração da teoria com a prática e ser um espaço de treinamento para o curso de Turismo da UFOP.

Perante estas colocações, o presente estudo tem como objetivo geral: analisar a relevância da Casa de Hóspedes como prática pedagógica para o curso de Turismo da UFOP.

Para que o objetivo geral fosse alcançado, delineou-se como objetivos específicos: discutir teoricamente sobre o ensino superior em turismo no Brasil; apresentar a Casa de Hóspedes; realizar uma pesquisa de campo para coletar informações de docentes e discentes que já atuaram ou que ainda atuam na Casa, para que assim seja possível examinar a perspectiva destes em relação ao local e, com isso, descobrir se ele pode ser considerado uma prática pedagógica interessante para o curso de Turismo da UFOP.

A realização deste trabalho se justifica no contexto acadêmico. A Casa de Hóspedes é um espaço no qual diversos docentes e discentes do curso de Turismo da UFOP já atuaram, entretanto não há muitas reflexões sobre as potencialidades deste local. Assim, para dar um maior enfoque à Casa, acreditando que ela pode ser um diferencial para o curso no que tange à pesquisa, ensino e extensão, decidiu-se abordar sobre o assunto. Além disso, o trabalho também leva em conta aspectos pessoais, pois a entrevistadora já atuou no local, quando este ainda era Casa do Pesquisador.

Para a estruturação do trabalho, a princípio efetuou-se um levantamento bibliográfico e em seguida uma pesquisa documental. Posteriormente, foi feita uma pesquisa de campo, de caráter qualitativo, que utilizou como instrumentos de coleta: entrevista semiestruturada e formulário de perguntas via *Google Forms*. Estes foram aplicados à professores e alunos do curso de Turismo da UFOP, que já exerceram ou ainda exercem atividades na Casa de Hóspedes. As entrevistas foram gravadas e, depois, transcritas e exploradas, e as respostas obtidas a partir dos formulários foram lidas e estudadas. Por conseguinte, realizou-se uma análise qualitativa das informações adquiridas.

Com isso, o trabalho ficou organizado em quatro capítulos, a introdução e as considerações finais, sendo estruturado com o propósito de alcançar os objetivos apresentados.

No primeiro capítulo dissertou-se sobre a conjuntura do ensino superior em turismo no Brasil, abordando questões a respeito da criação do curso, da formação do bacharel e do ensino no curso.

O segundo capítulo traz alguns exemplos de metodologias de ensino utilizadas para que o saber prático seja obtido nos cursos de turismo, assim como trata brevemente sobre a área da hospitalidade e a necessidade da prática na mesma.

O terceiro capítulo apresenta a Casa de Hóspedes, discorrendo sobre a sua trajetória, sua estrutura e o seu uso atual. Neste capítulo também são expostos os procedimentos metodológicos empregados para que o trabalho fosse executado.

No quarto capítulo, os dados obtidos através da pesquisa de campo são analisados, mostrando assim as concepções de professores e alunos quanto à Casa de Hóspedes.

Por fim, são exibidas as considerações finais, que explanam sobre as principais contribuições que o trabalho trouxe, as dificuldades encontradas para a sua realização e as propostas para futuras pesquisas.

1. A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO NO TURISMO E AS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS

Para o primeiro capítulo dessa monografia examinou-se teoricamente a conjuntura do ensino superior em Turismo no Brasil. Para embasar a discussão sobre o tema, foram explanados conteúdos desde a criação do curso, na década de 1970, e a evolução de suas práticas pedagógicas, até a formação do Bacharel em Turismo e sua inserção no mercado de trabalho. Com isso, é possível constatar que, mesmo com quase cinquenta anos de implantação do curso no Brasil, ainda há muito o que discutir sobre esses temas.

1.1 Histórico do Curso de Turismo no Brasil

Segundo Barretto, Tamanini e Peixer (2004, p. 11), “é preciso contextualizar historicamente os cursos superiores de Turismo para entendê-los na atualidade”. Em conformidade com Mota (2011), pode-se afirmar que o ensino no Brasil tem uma forte relação com o mercado, pois o ensino em Turismo só se intensificou pelo fato da economia ter crescido com a atividade turística.

De acordo com Matias (2002), o primeiro currículo para cursos de Turismo foi elaborado pelo professor Domingo Hernandez Peña. Essa iniciativa surgiu porque, além do crescimento da atividade turística na época, era necessária uma mão-de-obra especializada em nível superior capaz de atender às exigências do setor.

Com esse constante crescimento, o turismo no Brasil se institucionalizou com a criação do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR, em 1966. E esse foi um dos marcos que motivou os grupos interessados em estabelecer o ensino de Turismo em nível superior a solicitarem ao Conselho Federal de Educação o amparo legal para a criação de tais cursos. É em 1971 que se inicia o primeiro curso de turismo do país, na Faculdade do Morumbi, atual Universidade Anhembi Morumbi (MATIAS, 2002).

Conforme Barretto, Tamanini e Peixer (2004, p. 55) “a abertura dos primeiros cursos universitários de turismo coincide, também, com a descoberta da educação como negócio”. E, seguindo essa mesma linha de pensamento, Mota (2011) afirma que havia pouca oferta de cursos de turismo no país e uma grande demanda, e o custo para abri-los era muito baixo.

Assim, a abertura de cursos de turismo se encaixou perfeitamente nas leis de oferta e procura do mercado, a favor dos empresários, e se tornou altamente lucrativo.

Mas, ainda segundo Mota (2011), quando o crescimento econômico no país desacelerou, conseqüentemente houve uma queda na procura pelos cursos de turismo. A diminuição do poder aquisitivo da população foi um dos motivos dessa queda. Essa foi a fase de estagnação dos cursos de turismo.

Muitas dificuldades foram encontradas para a formação do Bacharel em Turismo e, com isso, o número de formandos decaiu nos anos de 1974 a 1980. Dentre essas dificuldades, além da queda do crescimento econômico, pode-se listar: falta de professores especializados, falta de conhecimento por parte do aluno do que seria o curso de Turismo, inexistência de bibliografia nacional sobre o assunto e dificuldade de traduzir e importar obras estrangeiras, currículos pouco humanísticos e profissionalizantes, falta de adequação das disciplinas com seus conteúdos e falta de padronização dos cursos (MATIAS, 2002).

Matias (2002) diz que no início da década de 1980, surgiu um grande interesse e ocorreram várias tentativas de transformar o curso de Turismo em uma habilitação do curso de Administração, mas como os bacharéis em Turismo estavam organizados como categoria profissional desde o final da década de 1970, com maior representatividade na defesa de seus interesses, todas essas tentativas foram impedidas.

De acordo com Ansarah e Rejowski (1996, p. 39) “de 1994 a 1996 houve um aumento significativo do número de cursos de graduação em Turismo: de 32 para 40, representando 25% a mais do que em 1994”.

Souza (2013, p. 15) trata sobre o aumento dos cursos de graduação em Turismo na década de 1990:

Fato é que com o sucesso do Plano Real, a atividade turística passou a ser destaque no Brasil. Os serviços ligados ao turismo demandaram força de trabalho qualificada, o que fez com que cursos de Turismo, Hotelaria e áreas afins do turismo aumentassem de forma indiscriminada, em 1999 já funcionavam cerca de 140 cursos no Brasil.

Mas, ainda assim, conforme Matias (2002), mesmo com esse crescimento de cursos na área de turismo, muitas instituições não dispunham de professores formados ou especializados, prejudicando assim a formação profissional.

Com isso, faz-se necessário abordar sobre a questão dos cursos de pós-graduação existentes à época. Segundo Ansarah e Rejowski (1996), existiam cinco cursos de pós-graduação *stricto-sensu* no ano de 1996, na área de Turismo, quatro em nível de mestrado e um em nível de doutorado.

De acordo com Ansarah e Rejowski (1996, p. 41), “de um curso listado em 1994, passa-se a cinco cadastrados em 1996. Esta nova situação pode indicar maior preocupação com os estudos e pesquisas acadêmicas com base no desenvolvimento da atividade turística e a conseqüente valorização do pesquisador turístico”.

Já os cursos de pós-graduação *lato sensu*, em nível de especialização, conforme Ansarah e Rejowski (1996), eram cerca de 21 no primeiro semestre de 1996. Ainda segundo as autoras (1996, p. 44), sobre os cursos de pós-graduação em Turismo na década de 1990:

Os cursos de pós-graduação *lato sensu* cresceram cerca de 91 % em relação aos de 1994, passando de 11 para 21, sendo que continuam a enfocar tanto o Turismo e a Hotelaria, em sentido amplo, quanto seus temas específicos como administração turística, hotelaria e de eventos, gestão em alimentação, planejamento e marketing, turismo ambiental, ecoturismo etc.

Para complementar essa abordagem histórica dos cursos de Turismo no Brasil, faz-se necessário explicar sobre a implantação do currículo mínimo do curso. De acordo com Matias (2002), em 1971, foi estabelecido pelo MEC o primeiro currículo mínimo para abertura de cursos de Turismo no país, que fixava os conteúdos mínimos e duração dos cursos. Já em 1981, após o curso de Turismo ter sofrido duas tentativas de ser transformado em curso de Administração, um novo currículo mínimo com habilitações foi elaborado e proposto pela Comissão de Currículos e Programas do III ENBETUR – Encontro Nacional dos Bacharéis e Estudantes de Turismo.

Matias (2002) afirma que logo depois, a EMBRATUR, solicitada pelo Conselho Federal de Educação para que opinasse sobre o assunto, sugeriu alterações para o currículo mínimo, com a proposta de que ele fosse constituído de matérias básicas e profissionais, estas últimas voltadas para as habilitações optativas.

Ainda segundo Matias (2002), em 1995, a ABBTUR/Nacional – Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo, propôs um novo currículo mínimo de Turismo, composto por um tronco comum, com matérias e disciplinas diversificadas, de acordo com as ênfases, e por disciplinas eletivas. Ainda durante o ano de 1995, a ABDETH – Associação Brasileira de

Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria, em conjunto com a ABBTUR, propuseram um novo currículo do Curso de Turismo, com uma distribuição da Estrutura Curricular em quatro bases, as quais seriam: Formação Básica, Formação Profissional, Formação Complementar e Estágio.

Segundo Mota (2011), as diretrizes curriculares vigentes nos cursos de turismo atualmente são as instituídas pelo MEC – Ministério da Educação e Cultura, no ano de 2006. O art. 2º das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006) disciplina in verbis:

Art. 2º A organização do curso de que trata esta Resolução se expressa através do seu Projeto Pedagógico, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os componentes curriculares, o estágio curricular supervisionado, as atividades complementares, o sistema de avaliação, a monografia, o projeto de iniciação científica ou o projeto de atividade como Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, componente opcional da IES, além do regime acadêmico de oferta e de outros aspectos que tornem consistente o referido projeto pedagógico (CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2006, p. 1).

Fica claro na citação acima que o projeto pedagógico dos cursos de Turismo deve ser bem diversificado e coeso, utilizando de variados meios para oferecer uma formação adequada para o bacharel em Turismo.

1.2 Formação do Bacharel em Turismo

Neste tópico, serão abordados o perfil do bacharel em Turismo e sua organização profissional com o passar dos anos. Serão tratadas também as questões das práticas pedagógicas presentes no curso de Turismo e maneiras para aprimorá-las e, com isso, fazer com que a formação do bacharel se desenvolva cada vez mais.

1.2.1 Perfil e organização profissional do bacharel em turismo

Segundo Matias (2002), em 17 de outubro de 1978, foi criada a Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo do Rio de Janeiro - ABBTUR/RJ. Com isso, os bacharéis em Turismo começaram a se organizar como categoria profissional, tendo como finalidade a promoção à união e defesa dos seus interesses profissionais, o incentivo, promoção, divulgação e aprimoramento permanente do aperfeiçoamento técnico profissional e a

promoção e estímulo a intercâmbios e convênios com entidades similares do país e do exterior.

Foi a ABBTUR/RJ que realizou o I Encontro Nacional de Bacharéis em Turismo, que aconteceu nos dias de 10 a 12 de agosto de 1979, em Niterói - RJ, e teve como objetivo promover um maior entrosamento entre os egressos da Faculdade de Turismo, para que fosse possível definir e alcançar objetivos comuns à classe (MATIAS, 2002).

De acordo com Matias (2002), pensando em envolver todas as associações de bacharéis em Turismo existentes e incentivar a criação de novas entidades similares no país, a ABBTUR/RJ convidou seus representantes para as reuniões preparatórias do I Encontro Nacional de Bacharéis em Turismo. Com isso, outros estados foram incentivados e começaram a articular suas associações.

Conforme Matias (2002, p. 34), sobre a organização profissional dos bacharéis em Turismo:

A criação dessa gama de representações demonstra que os bacharéis em Turismo estavam se organizando como categoria, mas a forma autônoma como as associações foram fundadas começou a apresentar problemas operacionais para que o profissional fosse representado nos fóruns nacionais. (...) O bacharel em Turismo, por falta de organização, estava sendo afastado das decisões maiores do turismo brasileiro, e por mais que houvesse interesse dos dirigentes, era impraticável participar sem uma demonstração de unidade da categoria.

Durante a realização do VII ENBETUR, que aconteceu na cidade de Belém - PA, no período de 07 a 12 de setembro de 1987, a entidade nacional - Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo - foi formalmente criada (MATIAS, 2002). Ainda segundo Matias (2002, p. 36), “a ABBTUR/Nacional é uma entidade civil, sem fins lucrativos e de âmbito nacional. Representa a classe dos Bacharéis em Turismo, e constitui-se por representações estaduais, denominadas seccionais”.

De acordo com Barretto, Tamanini e Peixer (2004), com tantas áreas envolvidas no que pode-se chamar de serviços de apoio ao turismo, é possível perceber que vários empregos são constituídos a partir da atividade turística, e são necessárias profissões e formações distintas para que todas as funções sejam cumpridas. Portanto, o conceito de profissional da área de turismo está se abrangendo cada dia mais.

Ansarah (2002) afirma que o bacharel em turismo pode atuar em várias áreas do segmento, como: hospedagem, transportes, agenciamento, alimentação, lazer, eventos,

hospitalidade, órgãos oficiais, consultoria, marketing e vendas turísticas, magistério, publicações, especialização em mercado segmentado (turismo ecológico, social, infanto-juvenil, para idosos, deficientes físicos, de negócios, segmentos étnicos ou culturais em geral, por exemplo), pesquisa e outros ramos de conhecimento humano (geração de banco de dados para o turismo, tradução e interpretação dirigidas para o setor, instituições culturais, entre outras).

Pelo fato de não se saber muito sobre o perfil do bacharel em Turismo, em 1998, foi publicada a Deliberação Normativa nº 395, pela EMBRATUR. Nessa deliberação é estabelecida a necessidade de instaurar padrões de conduta ética dos bacharéis em Turismo, além de instituir a necessidade de implementar um sistema de cadastramento destes junto à EMBRATUR com o objetivo de: quantificar e qualificar o universo profissional, identificar os indicadores de participação no mercado de trabalho, analisar os cenários de evolução dessa participação e divulgar sistematicamente a situação e as tendências do mercado (MATIAS, 2002).

Conforme Matias (2002), com esse cadastramento, que foi realizado em parceria da EMBRATUR com a ABBTUR/Nacional e a Empresa Brasileira de Correios e Telegráfos - EBCT, foi possível, além de quantificar e localizar os bacharéis em Turismo, analisar as informações obtidas com o cadastro para conhecer o perfil desses profissionais.

Em conformidade com Matias (2002, p. 50), sobre o cadastramento dos bacharéis em Turismo junto à EMBRATUR e o resultado de cada variável analisada no cadastro, pode-se afirmar que “(...) permitiu identificar os pontos fracos e os pontos fortes referentes à formação e situação desses profissionais no mercado atual, como também verificar que os bacharéis em Turismo encontram-se localizados em todas as capitais e em várias cidades do interior dos estados (...)”. Ainda segundo Matias (2002), com 1.161 bacharéis em Turismo inscritos no cadastro, o Perfil do Bacharel em Turismo cadastrado na EMBRATUR em 1999 encontrado foi o seguinte:

- A maioria é do sexo feminino;
- Mais da metade apresentou faixas etárias entre 26 a 40 anos;
- A maioria declarou a conclusão do curso nos anos de 1990;
- Apresentaram educação, agenciamento e órgão público de turismo como principais áreas de atuação;
- 10.4% declararam possuir outras graduações;

- A maioria fala um ou mais idiomas;
- Quanto à qualificação, 25.50% dos bacharéis se dizem especialistas, 3.28% se dizem mestres e especialistas e 2.15% se dizem mestres;
- Quanto a apresentações de publicações científicas, foram 966 textos, 50 teses e 158 livros.

Através desses dados, foi possível compreender um pouco mais sobre a formação do bacharel em Turismo, que era bastante recente. Constatou-se quem eram, onde estavam inseridos no mercado de trabalho e quais eram suas aspirações na carreira da área de Turismo.

1.2.2 Práticas pedagógicas dos cursos de turismo

Barretto, Tamanini e Peixer (2004) afirmam que o turismo baseava-se nas áreas de transportes, agenciamento e alojamento para os primeiros autores que sistematizaram o conhecimento sobre esse. E, realmente, o turismo não se estabelece sem a presença desses três itens. Mas, além disso, é preciso atualmente promover e melhorar outras áreas para que a atividade turística possa estar sempre crescendo e se desenvolvendo.

Para Dencker (2004), o planejamento e a gestão dos negócios do turismo não devem ter como finalidade apenas o crescimento econômico baseado no lucro, atendendo assim somente as necessidades do mercado. O planejamento deve também abranger o social e estabelecer relações com esse, tendo como objetivo o interesse comum. Com isso, Dencker (2004, p. 1) declara que “(...) é possível incorporar nas ações de planejamento as reflexões realizadas pela universidade, de modo a contribuir para a compreensão de que a ação social não pode ser apenas síntese de uma pluralidade de lógicas redutíveis a determinantes econômicos”.

Para que não persista essa visão distorcida, que se traduz na crescente desigualdade e exclusão social atual, deve-se estabelecer uma parceria constante entre universidade e sociedade, buscando atender aos interesses de todos e avançando na estruturação de um projeto social comum (DENCKER, 2004).

Segundo Ansarah (2002), a educação superior em Turismo, há um tempo, vem se voltando exclusivamente para o futuro profissional. Não há muita preocupação com a consciência crítica dos alunos, tampouco com o desenvolvimento do pensamento crítico. Ansarah (2002, p. 19) diz que “a educação superior em turismo deve proporcionar um

conjunto de ‘ferramentas’ direcionadas para a interpretação e a evolução de novos conhecimentos, possibilitando ao aluno desenvolver sua capacidade evolutiva crítica”.

Para Ansarah (2002), um setor tão dinâmico como é o setor turístico, deve possuir na elaboração dos planos de estudo do seu curso superior a meta de desenvolver no indivíduo o espírito de aprender e de ser criativamente funcional para enfrentar as mudanças do setor. Claro que não se deve deixar de relacionar mercado com ensino nos cursos superiores de Turismo, mas isso deve ser feito de maneira apropriada.

(...) Levar informação operacional do mercado para a sala de aula é necessário e importante, mas não se deve permitir que permaneçam como simples informações; o docente deve transcender este estágio refletindo sobre o avanço na perspectiva da ética, da diversidade e da identidade cultural regional e da democratização dos espaços. Esta abordagem deve direcionar novas pesquisas responsáveis pela manifestação de novos conhecimentos, novas teorias, novas doutrinas, novos dogmas... E fazer com que o docente direcione o conteúdo para o contexto da *produção do fazer-saber turístico* (MOESCH *apud* ANSARAH, 2002, p. 20).

Para Barretto, Tamanini e Peixer (2004), mesmo passados mais de 40 anos que os primeiros cursos universitários de turismo foram fundados, ainda há um enorme abismo entre universidade, empresa e poder público, em vários países. Isso faz com que a educação em Turismo tenha pouco envolvimento com as verdadeiras necessidades de uma empresa. Em 1995, a OMT - Organização Mundial do Turismo, declarou que:

(...) os planos de estudo são inadequados para as exigências do setor (...) esta inadequação dos planos gera certo desânimo entre os estudantes, porque consideram que, ao final dos estudos, não estão preparados para ocupar um posto de trabalho para o qual teoricamente foram preparados. Gera-se, portanto, um *gap* entre as expectativas do aluno que finaliza a carreira e a realidade da indústria que ele encontra (*apud* BARRETTO; TAMANINI; PEIXER, 2004, p. 41).

Com isso, pode-se dizer que o turismo no Brasil não é planejado, pelo fato de que no poder público e nas empresas privadas, as pessoas que exercem a função de planejamento do turismo, na maioria das vezes, não são provenientes da academia. Além disso, esses setores, na maioria das vezes, estão em busca de atender seus próprios interesses, como, por exemplo, obter lucros ou beneficiar algum partido político. Assim, a academia acaba encontrando certas dificuldades para conseguir inserir os conhecimentos adquiridos em um planejamento turístico que preze pelo bem-estar de todos os envolvidos no fenômeno turístico (BARRETTO; TAMANINI; PEIXER, 2004).

Barretto, Tamanini e Peixer (2004) ainda dizem que a adequação dos cursos de graduação em turismo ao que o mercado realmente requer foi um dos temas discutidos no 31º Congresso Brasileiro de Agências de Viagens e Exposições de Turismo – Feira das Américas 2003. O fato de que a academia forma pensadores do turismo e o mercado necessita de profissionais versáteis, inovadores e que dominem idiomas e tecnologias foi um dos problemas identificados.

Para Ansarah (2002) deve haver um equilíbrio entre educação e treinamento no processo educativo em turismo. Educação e treinamento estão profundamente relacionados, pois eles se complementam, apesar de ocorrerem paralelamente. O treinamento é obtido com a realização de estágios no mercado ou em aulas laboratoriais nas instituições de ensino, já a educação é baseada na evolução intelectual do indivíduo. Com isso, as instituições educacionais devem concentrar os estudos na formação de recursos humanos para o mercado de trabalho, no incentivo à pesquisa e investigação, no fornecimento de um maior embasamento cultural e humanístico e na preparação dos profissionais para novas tecnologias e novos equipamentos.

Ansarah (2002, p. 23) afirma que “a educação em turismo deve estar direcionada para uma reflexão multidisciplinar e para o trabalho em equipe, contemplando contextos multiculturais em que a criatividade combine o saber tradicional ou local e o conhecimento aplicado da ciência avançada e da tecnologia”. A mesma autora diz que é possível perceber esse enfoque multidisciplinar nos cursos de turismo através dos conteúdos programáticos das disciplinas componentes da estrutura curricular, que englobam aspectos econômicos, sociológicos, culturais, ambientais, geográficos, políticos, legais, tecnológicos, administrativos, históricos, do produto turístico, institucionais, entre outros.

Sobre a educação e o enfoque disciplinar aplicados no processo educativo em turismo, Dencker (1998, p. 30) alega que:

A tendência atual, em quase todos os campos, é de uma abordagem interdisciplinar e multidisciplinar, buscando uma evolução para a prática transdisciplinar [...] Transdisciplinar é a integração das relações interdisciplinares de maneira global, de modo que a tendência é o desaparecimento das fronteiras entre as disciplinas.

Mota (2011) mostra as principais exigências ressaltadas pela OMT sobre o que deve ser enquadrado no currículo mínimo dos cursos de turismo, dentre elas a importância que deve ser dada ao melhoramento da união entre teoria e prática, não somente com a

obrigatoriedade do estágio, mas com outros meios para essa relação acontecer, como as visitas técnicas e as atividades de pesquisa e extensão, que colocam o estudante em contato com a sociedade que o cerca e o auxiliam a colocar em prática o aprendizado adquirido em sala de aula.

A desestabilização de currículos fechados também é uma das exigências da OMT, pois o saber é algo em desenvolvimento e que constantemente precisa de mudanças para que o aprendizado seja qualitativamente ampliado. Há também a exigência do aprendizado contínuo, que dure para toda a vida do bacharel em turismo, e não somente durante a graduação, para que esse possa ajudar no desenvolvimento consciente do turismo (MOTA, 2011).

Ainda segundo Mota (2011), o papel do professor também é muito importante no processo de aprendizado dos cursos de Turismo. É preciso que esse profissional se aprimore constantemente, não somente na aquisição de novos conteúdos, como também de novas metodologias de ensino, para que seja possível acompanhar a dinamicidade da atividade turística. A atividade de pesquisa de conhecimento específico do professor deve acontecer, ao mesmo tempo, em dois sentidos: aprofundamento e inter-relação com outras disciplinas; e em duas vertentes: teórica e prática.

Sobre o treinamento no processo educativo em turismo, de acordo com Ansarah (2002), para que ele possa acontecer, pode-se investir em instalações, como laboratórios, para a aprendizagem de situações reais de mercado. Pode-se buscar também soluções alternativas, nas associações de estudantes, nos programas de cooperação educativa, na reciclagem e nas iniciativas de criação ou associação, como empresas juniores e bolsas de trabalho. Além disso, a aplicação de algumas práticas pedagógicas pode auxiliar nessa formação prática nos cursos de turismo, dentre elas pode-se citar: a elaboração de Planos de Desenvolvimento Turístico Municipal, a elaboração e operacionalização em Semanas de Turismo, a execução de Trabalho de Conclusão de Curso e a experiência em estágios profissionalizantes.

Como pode ser constatado, a teoria e a prática devem estar juntas no ensino superior do turismo, uma é tão importante quanto a outra. A teoria pode ser repassada por meio de diversas atividades pedagógicas, e existem várias maneiras para que a prática possa ser trabalhada. É relevante que o estudante e futuro profissional da área de turismo tenha uma experiência prática durante a sua graduação, para que assim possa aplicar os conhecimentos adquiridos em sala. No setor turístico da hospitalidade não seria diferente, a prática também é

necessária. No próximo capítulo desta monografia, esse assunto será tratado com mais detalhes. Serão analisadas também diferentes metodologias de ensino utilizadas para que o saber prático seja obtido pelos futuros bacharéis em Turismo.

2. PRÁTICAS PEDAGÓGICAS UTILIZADAS NO ENSINO DO TURISMO E A NECESSIDADE DE SE APRENDER A HOSPITALIDADE

No segundo capítulo dessa monografia, foram abordadas diversas maneiras de se adquirir conhecimentos práticos nos cursos superiores de Turismo. Para fundamentar esse estudo, analisou-se metodologias utilizadas em diferentes instituições de ensino. Além disso, nesse capítulo ainda será discutido o tema hospitalidade e a importância dessa área no setor turístico, assim como a necessidade de se possuir domínio prático nesse ramo do conhecimento.

2.1 Metodologias Utilizadas Para a Obtenção da Prática nos Cursos Superiores de Turismo

De acordo com Carvalho, Vieira e Viana (2012), o ensino pode promover a transformação e compreensão da realidade que cerca o educando, através da distinção entre o conhecimento teórico e prático. Para o processo de aprendizagem, o uso de metodologias que possam potencializar o aprendizado a um maior número de pessoas e alcançar objetivos pré-determinados se faz necessário, mas com a consciência de que não existe uma metodologia perfeita, pois a aquisição de conhecimento ocorre de maneiras diferentes de um indivíduo para o outro.

Sobre o processo de aprendizagem, Silva (2006, p. 171) diz que:

O ensino deve facilitar, para os alunos, a diferenciação de conhecimentos, de modo que cada um possa desenvolver suas reais virtudes e aptidões, bem como, caracterizar sua vocação e formar-se para influenciar a realidade em que vão atuar, numa perspectiva de mudança, a partir de uma visão crítica da realidade.

Para Silva (2006), perceber e identificar que, no aprendizado, interesses pessoais e/ ou profissionais podem ser alcançados a curto e a médio prazo incentiva o estudante a aprender. Carvalho, Vieira e Viana (2012) afirmam que o ensino-aprendizagem é um processo que deve fazer com que experiências anteriores dos estudantes sejam aproveitadas positivamente, gerando uma reflexão por parte do aluno sobre uma nova realidade diante do problema exposto.

Segundo Silva (2006), no ensino, o aluno deve ser o componente central do processo e o professor o seu guia, facilitador das descobertas e transmissor de conhecimentos. Conforme Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006, p. 213):

A formação de um profissional, quando se refere a um bacharel em Turismo, representa uma “vitrine”, onde a sua capacidade de exercer atividades nos mais variados postos de trabalho do turismo não é só consequência dos quatro anos de vivência acadêmica, mas também dos professores que buscam ministrar o conhecimento e humanizar a educação, enquanto agentes de ensino de sua instituição, com o intuito de facilitar o ensino-aprendizagem, proporcionando aos docentes e discentes situações em que a teoria e a prática possam ser vivenciadas, ou seja, em que o ensino passe pela contextualização do saber.

A partir dessa breve contextualização sobre ensino-aprendizagem, serão apresentadas algumas metodologias de ensino que podem ser úteis para que o futuro profissional de turismo adquira conhecimentos práticos durante a graduação. São elas: estágio, visita técnica, empresa júnior, extensão universitária e, por fim, o uso de laboratórios de turismo.

Primeiramente, se falará sobre estágio. Para Bissoli (2002), o estágio é um procedimento didático-pedagógico, que contribui para a obtenção de aprendizado prático no processo educativo e que pode ser definido como um conjunto de atividades que possibilitam adquirir experiência profissional e complementar ao ensino. Essas atividades devem ser devidamente orientadas, acompanhadas e supervisionadas pela instituição de ensino e pela área de estágio. A instituição de ensino costuma ficar responsável pelo conteúdo teórico do estágio, enquanto pessoas jurídicas de direito público e privado ficam encarregados de ofertar as vagas.

Sobre essa relação entre a universidade, o estudante e a empresa que concederá o estágio, Figueiredo (2014, p. 47) alega que:

O pilar principal na relação escola/aluno/empresa é, talvez, a dinâmica que se cria ao aliar os conhecimentos teóricos ou técnicos aprendidos em sala de aula e sua relação com a prática profissional. Os jovens profissionais podem, nesse momento, arriscar e ir mais longe, para além das soluções encontradas na realização dos trabalhos acadêmicos.

Segundo Bissoli (2002), a integração teoria/prática se torna importante para a formação de um profissional capaz de enfrentar desafios em uma sociedade com diferentes perspectivas sobre a realidade (social, econômica, política, cultural, ética). Figueiredo (2014) declara que com a experiência prática, o discente começa a alinhar os conteúdos das

disciplinas específicas de sua área e os conteúdos considerados gerais em sua formação. Fica possível fazer algumas ligações que, antes, não seriam facilmente compreendidas.

Vivenciar situações concretas pode ser uma forma de o aluno refletir sobre o seu aprendizado, portanto, entende-se que a comunicação entre a teoria e a prática no estágio pode ser reconhecida como uma reflexão de pesquisa. Com isso, boas produções na área da educação podem ser consolidadas e enaltecidas. Ainda, vários conteúdos curriculares se relacionam e se desenvolvem em um estágio, por meio das competências e habilidades dos estudantes junto às empresas concedentes. Essas inter-relações, tanto entre as disciplinas quanto entre as pessoas presentes em uma prática, incorporam e integram o estagiário (FIGUEIREDO, 2014).

O estágio é obrigatório na maioria das instituições de ensino superior e, como tratado anteriormente, deve ser supervisionado, para que possa agregar ainda mais na formação dos alunos. De uma maneira geral, a realização de um estágio, além de consolidar os conhecimentos assimilados no curso, pela prática no local de trabalho, pode trazer outros benefícios ao estudante, como:

Possibilitar a complementação da formação profissional, mediante a aplicação prática de conhecimentos em ambiente empresarial ou institucional; propiciar vivência da realidade profissional e familiarização com o futuro ambiente de trabalho e de negócios; estabelecer integração efetiva entre a Universidade/Faculdade e a Empresa contribuindo para a atualização e o aprimoramento permanente do currículo escolar; visar e favorecer o conhecimento, a análise e aplicação de novas tecnologias, metodologias, sistematizações e organização do trabalho; articular ensino-pesquisa e projetos de extensão; propiciar visão interdisciplinar, multidisciplinar ou transdisciplinar na articulação teoria/prática; orientar e propiciar a articulação das habilidades, competências, dos valores e conhecimentos necessários ao desempenho profissional; possibilitar o desenvolvimento de comportamento ético e compromisso profissional, contribuindo para o amadurecimento pessoal e profissional do aluno; favorecer condições pedagógicas de socialização das diferentes experiências e observações da realidade; possibilitar a revisão contínua dos objetivos do Curso Turismo/Hotelaria (BISSOLI, 2002, p. 18).

Bissoli (2002, p. 39) cita os diversos campos de atuação para estágios na área de Turismo:

Setor privado em meios de hospedagem, agências de viagens e de turismo, transportes, alimentos e bebidas, eventos, entretenimento, câmbio e crédito turístico; centros de informações, documentação e pesquisas turísticas, em âmbito municipal, estadual ou federal; organismos oficiais de turismo, organizações de caráter misto (público e privado) para fomento, planejamento, pesquisa e controle de atividades turísticas, organizações não governamentais voltadas à questão de meio ambiente e

outras atividades pertinentes ao turismo; organizações de comunicação, marketing e informática voltadas ao setor turístico; organizações governamentais e não governamentais de patrimônio cultural, histórico e artístico; organizações governamentais e não governamentais de recreação e lazer programados.

Ainda conforme Bissoli (2002), a prática do estágio é tão ampla, que acaba contemplando outras metodologias de ensino, que podem ser configuradas como elementos de estágios curriculares, como por exemplo: agências experimentais, práticas de campo e de integração, laboratórios de vivência, viagens e visitas técnicas. Essa última será tratada com mais detalhes a seguir.

Cunha (2018) coloca que a visita técnica como recurso didático e metodológico de ensino que possui uma grande importância na educação. É uma oportunidade de os discentes articularem conteúdos assimilados na sala de aula, mediante a observação, verificação e conhecimento do funcionamento de empresas e da lógica do mercado de trabalho. Segundo Carvalho, Vieira e Viana (2012), o uso como prática pedagógica das visitas técnicas se mostrou bastante presente nos cursos de Turismo. Com isso, se tornam maiores as possibilidades de compreender as teorias e técnicas desenvolvidas na atividade turística e, assim, entender esse fenômeno, sua relação com o mercado, inclusão social, cidadania e humanização.

Para Cunha (2018), a visita técnica apresenta ótimos resultados educacionais, pois permite que os alunos conheçam o sistema produtivo de uma determinada empresa e vivenciem o dia a dia da organização do local, fazendo com que o processo de aprendizagem seja mais motivador e significativo e, com isso, complementando o ensino-aprendizagem. “Assim, pode-se afirmar que a visita técnica é caracterizada pela observação da atividade, embora, não envolva a manipulação direta de materiais e equipamentos” (CUNHA, 2018, p. 4).

O meio onde ocorrerá a visita técnica é de grande relevância, pois ele desperta o interesse para o entendimento tanto de elementos teóricos quanto de elementos da vivência cultural, ambiental e política do aluno. Essa metodologia se relaciona com o mercado e com a comunidade, expondo ao educando a realidade do local visitado, fazendo assim com que este reflita sobre teorias e práticas que possam ajudar na busca por transformação (CARVALHO; VIEIRA; VIANA, 2012).

Cunha (2018) diz que a atividade de visita técnica objetiva que o acadêmico aprofunde sua percepção em relação ao meio profissional em que irá atuar, contribuindo para uma

formação mais ampla do mesmo. De acordo com Carvalho, Vieira e Viana (2012, p. 4), sobre a prática pedagógica em questão, “(...) observa-se a presença das quatro técnicas de ensino: ouvir, falar, vivenciar/questionar e transformar, de forma a atingir as necessidades na formação do profissional de turismo, onde o educando pode compreender a realidade do produto, do destino e do equipamento turístico”.

Carvalho, Vieira e Viana (2012) ressaltam que visitas técnicas são atividades de caráter didático-pedagógico, que fomentam o ensino-aprendizagem, e que são desenvolvidas por meio de um compromisso acadêmico-profissional, portanto, não devem ser tratadas como um passeio a um espaço fora da sala de aula. Além disso, o comprometimento com as comunidades receptoras, com o mercado turístico e com os objetivos da Universidade também faz parte da realização de uma visita técnica.

Logo, é possível notar que a visita é também uma forma de integração, com trocas de experiências entre alunos, professores, profissionais da área e a comunidade. Dessa forma, Cunha (2018, p. 5) afirma que:

É importante salientar, que o aluno é agente na produção de conhecimento. Sendo assim, a visita técnica é uma atividade realizada em grupo e envolve a relação interpessoal, o comprometimento e responsabilidade com o trabalho coletivo e individual e leva ao debate de opiniões. A atividade permite o contato do aluno com experiências novas e diversificadas, bem como, a construção de uma visão mais ampla sobre a profissão e o questionamento desta no contexto social. Além de aprimorar a visão crítica do aluno em relação ao mundo do trabalho, o seu papel enquanto profissional e o papel da empresa (...).

Como já discutido anteriormente, é necessário que o estudante de turismo experimente vivências práticas na graduação, para que possa se tornar um profissional mais completo no futuro. As empresas juniores serão consideradas neste trabalho como mais uma metodologia de ensino, capaz de fazer com que uma formação íntegra seja alcançada pelos discentes dos cursos superiores de Turismo.

A Empresa Júnior - EJ - é um local que viabiliza o desenvolvimento de aprendizados e o intercâmbio entre a Universidade e a sociedade, através de experiências desempenhadas por universitários. A EJ é um espaço para a elaboração e realização de projetos, e pode ser considerada um meio de estímulo ao empreendedorismo inserido no espaço da academia, com aplicação prática de conteúdos trabalhados em sala de aula, possibilitando assim a formação e obtenção de conhecimento (OLIVEIRA; RIBEIRO, 2013).

No seu artigo 2º, o Conceito Nacional de Empresa Júnior – CNEJ, elaborado pela Brasil Júnior (Confederação Brasileira de Empresas Juniores), estabelece que:

As empresas juniores são constituídas pela união de alunos matriculados em cursos de graduação em instituições de ensino superior, organizados em uma associação civil com o intuito de realizar projetos e serviços que contribuam para o desenvolvimento do país e de formar profissionais capacitados e comprometidos com esse objetivo (CNEJ, 2007, p. 1).

Segundo Oliveira e Ribeiro (2013), para que um projeto seja executado e apresente resultados concretos, os empresários juniores aprendem o voluntarismo e são incentivados a serem proativos, criativos e responsáveis. Além disso, desenvolvem sua personalidade e suas experiências, pois uma EJ engloba concorrência, negociação e atua em um mercado competitivo.

No seu artigo 3º, o CNEJ define como finalidades da empresa júnior:

- I – Desenvolver profissionalmente as pessoas que compõem o quadro social por meio da vivência empresarial, realizando projetos e serviços na área de atuação do(s) curso(s) de graduação ao(s) qual(is) a empresa júnior for vinculada;
- II – Realizar projetos e/ou serviços preferencialmente para micro e pequenas empresas, e terceiro setor, nacionais, em funcionamento ou em fase de abertura, ou pessoas físicas, visando ao desenvolvimento da sociedade;
- III – Fomentar o empreendedorismo de seus associados (CNEJ, 2007, p. 1-2).

Para Oliveira e Ribeiro (2013), a empresa júnior deve ser um espaço de transformação, e não pode ser resumida apenas a um local de práticas, permitindo com isso que os estudantes exercitem suas capacidades pessoais para que, por intermédio do empreendedorismo, transformem positivamente o país. Os autores ainda declaram que o fato da EJ ser uma opção interessante para o vínculo necessário entre as Instituições de Ensino Superior, mundo econômico e mercado de trabalho é o motivo pelo qual ela conquistou tanto sucesso.

Depois de discorrer um pouco sobre as empresas juniores, será abordada mais uma metodologia de ensino, bastante utilizada em instituições de ensino superior: a extensão universitária. Conforme Malerba, Landi e Rejowski (2011, p. 3), considera-se como extensão universitária “(...) a prática acadêmica relacionada ao processo educativo, cultural e científico, unida ao ensino e à pesquisa de forma que estes se completem, possibilitando uma relação entre a universidade e a sociedade. Surgiu, basicamente, da necessidade de difundir o conhecimento adquirido”.

Como é possível perceber na citação acima, essa metodologia é mais voltada ao envolvimento da instituição de ensino com a sociedade, auxiliando assim no desenvolvimento de ambas. Para que o significado de extensão universitária seja melhor compreendido, será dado o exemplo de um programa de extensão de uma universidade brasileira.

O programa em questão é o “Extensão no LATUR – Laboratório de Pesquisa em Turismo”. De acordo com Dalchiavon (2017), vinculado ao Curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande - FURG campus Santa Vitória do Palmar, o programa tem como finalidade a abrangência dos projetos de extensão universitária desenvolvidos pelo LATUR, com a participação de docentes, discentes, Programa de Educação Tutorial - grupo PET/ TURISMO, além dos outros cursos que integram a FURG campus Santa Vitória do Palmar.

Dalchiavon (2017) fala que o objetivo do programa é envolver a população da cidade onde o campus está localizado e, com isso, fortalecer o diálogo entre a Universidade e a comunidade local. Para que isso aconteça, o programa se propõe a promover atividades que produzam conhecimento e valorizem a cultura, arte, potencialidade turística, sustentabilidade e a identidade da população local. Dessa forma, pode-se constatar que:

As ações propostas pelo LATUR fortalecem a relação do tripé ensino, pesquisa bem como da extensão ao contribuir com a formação integral do acadêmico. Neste sentido, a realidade do aluno, e também da comunidade, são desenvolvidas, deixando de ser um ator passivo no processo de ensino-aprendizagem para atuar ativamente nos projetos promovidos pelo laboratório (DALCHIAVON, 2017, p. 60).

No caso do município de Santa Vitória do Palmar, assim como em tantos outros, para que a atividade turística seja sustentável e reconheça as riquezas culturais e sociais do lugar onde está inserida, é fundamental que exista envolvimento da comunidade local e atividades ligadas a extensão universitária para auxiliar nesse envolvimento (DALCHIAVON, 2017).

Portanto, como considera Baiotto; *et. al.* (2014 *apud* Dalchiavon, 2017, p. 61):

(...) a atividade de extensão caracteriza-se uma vez que as ações aproximam a Universidade e a comunidade local possibilitando a integração e a troca de saberes. Ainda, proporciona a oportunidade de desenvolver a população local e regional, assim como a inclusão e atuação entre a comunidade acadêmica, docentes e sociedade, visando uma aprendizagem participativa, política e democrática.

Como foi visto acima, o programa “Extensão no LATUR” foi promovido por um laboratório de turismo. Como já falado anteriormente, esses espaços são propícios para a obtenção de conhecimentos práticos nos cursos de Turismo e serão tratados como metodologia de ensino neste trabalho.

Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006) acreditam que o laboratório como uma proposta pedagógica deve ser um local de trabalho, estudo, pesquisa e extensão, que proporcione aos alunos um certo preparo para a elaboração de trabalhos científicos no segmento de turismo ou projetos de caráter executivo. Além disso, deve haver um espaço para que o estudante possa expressar a sua criatividade, fazendo assim com que ele se sinta envolvido, comprometido e entusiasmado com as atividades programadas.

Segundo Silva (2006), o trabalho com laboratórios motiva o aluno, e permite que ele explore uma realidade próxima e se interesse pelo assunto, além de melhorar o desempenho na utilização de aparelhos, como computadores, *softwares*, dentre outros. A autora também diz que nos laboratórios, deve haver interação dos discentes com o professor, e não somente com recursos tecnológicos, pois assim o aprendizado pode se tornar mecânico e tecnicizado. Além disso, a criticidade e a criatividade devem ser priorizadas.

Para Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006), é fundamental que haja a participação e o engajamento dos professores e colaboradores, que atuam num curso de Turismo, nas atividades do laboratório. Pelo fato de o turismo ser um ramo do conhecimento que possui características transdisciplinares, se faz necessária a colaboração de professores das mais variadas ciências e com experiência nas áreas afins dos projetos. Dentre as atividades que o professor pode desempenhar no laboratório, estão: participação em uma saída de campo ou visita técnica, co-orientação em um determinado projeto e elaboração de novas proposições de crescimento para o curso.

Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006) afirmam que o ideal para o ensino superior de Turismo é que a integração educacional se dê através da transdisciplinaridade, algo além das disciplinas em si mesmas, pois as propostas multidisciplinar e interdisciplinar já não são mais suficientes. Assim, é possível dizer que desenvolver a proposta transdisciplinar nos laboratórios de turismo pode trazer benefícios, pois:

(...) os alunos irão vivenciar com mais facilidade os *links* entre as disciplinas e conhecer a utilidade, na prática, de disciplinas muitas vezes questionadas por eles e que constam num currículo superior de Turismo e/ou Hotelaria, como, por exemplo,

estatística, contabilidade de custos, entre outras (BITTENCOURT; LOPES; CARDOSO, 2006, p. 212).

Em um laboratório, é possível exercer ações administrativas e operacionais, e pode-se também ampliar a visão de mercado, fazendo assim com que áreas muito pouco ou nada exploradas no setor turístico se tornem mais compreendidas profissionalmente. Além disso, essa metodologia de ensino incentiva o desenvolvimento de certas características no aluno, como: criatividade, iniciativa e liderança, interesse, competitividade, ética, espírito de equipe e também o uso da inteligência competitiva (BITTENCOURT; LOPES; CARDOSO, 2006).

Silva (2006) entende que o uso de laboratórios de turismo possibilita que os discentes tenham contato com a tecnologia da informação e analisem as consequências da má informação gerada, as perspectivas de erros e acertos no decorrer do processo e as propostas de soluções. Ainda, de acordo com Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006), essa prática pedagógica também pode fazer com que o aluno se interesse pela pesquisa e produção acadêmica. Com isso, se torna mais fácil a elaboração de um projeto ou monografia para finalizar o curso, possibilitando assim que o estudante se prepare para uma futura pós-graduação.

No futuro, esse tipo de prática pedagógica será uma realidade na maioria dos cursos de Turismo e Hotelaria, pois o mercado anseia por profissionais cada vez mais qualificados, possuidores de habilidades múltiplas, buscando quesitos de maior capacitação e qualificação técnica, experiência, engajamento e constante atualização. Na era do conhecimento, não faltará a avaliação das inteligências competitiva e emocional (BITTENCOURT; LOPES; CARDOSO, 2006, p. 219).

Após analisar diferentes metodologias de ensino, utilizadas para que conhecimentos práticos sejam adquiridos por futuros bacharéis em Turismo, e verificar que essas metodologias podem ser aplicadas nas mais diversas áreas de estudo do Turismo, será abordada no próximo tópico deste capítulo, com mais detalhes, a área da hospitalidade, e também será discutida a necessidade da prática nesse ramo do conhecimento turístico.

2.2 A Hospitalidade e a Necessidade da Prática

Segundo Lashley e Morrison (2004), o termo “hospitalidade” começou a ser usado há algumas décadas, nas universidades e nas organizações da indústria nos países de língua inglesa. O termo é utilizado para representar o conjunto de atividades do setor de serviços

associadas à oferta de alimentos, bebidas e acomodação. Depois de refletirem sobre as mudanças no termo utilizado pelos profissionais da indústria, as publicações acadêmicas e as da indústria chegaram a conclusão de que a palavra “hospitalidade” representava as práticas anteriormente conhecidas como hotelaria e *catering*¹.

Lashley e Morrison (2004) declaram que existem diversas definições das atividades de hospitalidade, vindas de diferentes instituições, como por exemplo, o HEFCE - *Higher Education Funding Council - England's Hospitality Review Panel* [Conselho de Financiamento da Educação Superior - Painel de Exame da Hospitalidade na Inglaterra], que explica a hospitalidade como “A oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação em um contexto de serviço”.

Já em um encontro realizado em Nottingham, em abril de 1997, onde alguns dos principais pesquisadores e escritores sobre assuntos de hospitalidade no Reino Unido se reuniram para estudar questões de interesse comum entre eles, a definição apresentada foi que “a hospitalidade é uma troca contemporânea, idealizada para aumentar a reciprocidade (bem-estar) entre as partes envolvidas, através da oferta de alimentos e/ou bebidas e/ou acomodação” (LASHLEY; MORRISON, 2004).

De acordo com Chon e Sparrowe (2003), com a mudança contínua de desejos e necessidades das sociedades, a indústria da hospitalidade também acaba mudando. Atualmente, ela é composta por uma grande variedade de negócios, todos voltados a serviços que podem ser prestados a pessoas que estão longe de suas casas. Mas satisfazer a necessidade de abrigo e acomodação, e fornecer alimentos e bebidas aos clientes constituem os componentes fundamentais dessa indústria.

Chon e Sparrowe (2003) consideram que um componente muito importante que evidencia a indústria da hospitalidade é a hospedagem, que envolve tanto a oferta de pernoites quanto de serviços para hóspedes que vão permanecer por um tempo considerável em determinado local. As atividades de hospedagem vem se desenvolvendo para satisfazer as preferências dos mais variados tipos de hóspedes, pois apesar de significar para muitos apenas ter um lugar para dormir, para outros pode representar muito mais, como uma infraestrutura que corresponde a um conjunto de serviços que, além de fornecer uma cama, propicia também instalações de lazer e entretenimento.

¹ *Catering* é uma palavra em inglês usada para descrever o fornecimento de comidas prontas e todos os serviços que envolvem esse contexto.

Pode-se dizer que a maioria dos hóspedes deseja um serviço de qualidade por um preço justo, mas essa qualidade do serviço é definida pelas expectativas dos hóspedes e pela imagem da empresa. Dentro das expectativas, sempre está incluso o fato de que os hóspedes querem, esperam e exigem um serviço proporcionado de forma cordial e eficiente. Comparar o que foi oferecido e o que se esperava receber também é uma maneira de se avaliar a qualidade de um serviço (CHON; SPARROWE, 2003).

Para Chon e Sparrowe (2003), todos os esforços são muito importantes, mas o fator que mais contribui para que a qualidade do serviço seja perceptível na indústria da hospitalidade é a interação humana, ou seja, o comportamento dos funcionários com os hóspedes no momento do serviço e se dentro desse contato estão inclusos cinco princípios fundamentais que compõem a escala pela qual os serviços são julgados: tangibilidade, credibilidade, responsabilidade, garantia e empatia.

Conforme Lashley e Morrison (2004, p. 5) “(...) a hospitalidade envolve, originalmente, mutualidade e troca e, por meio dessas, sentimentos de altruísmo e beneficência”. Mas no momento atual, pode-se perceber que a hospitalidade é entendida, principalmente, como atividade econômica, com grupos de consumidores e fornecedores e nichos de mercado e ocupações.

Entretanto, as atividades relacionadas com a hospitalidade vão muito além do domínio comercial, elas contemplam também o social e o privado. Lashley e Morrison (2004) entendem que cada aspecto da oferta de hospitalidade é representado por um desses domínios. O social leva em consideração o contexto social em que as atividades ocorrem especificamente. Já o privado abrange temas voltados à oferta de alimentos, bebidas e acomodação no lar e na família nuclear, que é aquela que introduz os indivíduos em regras, rituais, normas e costumes que fazem com que as atividades sejam moldadas no cenário social. E o domínio comercial, se refere à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica e compreende as atividades dos setores tanto privado, quanto público.

Apesar de a economia ser o fator determinante de grande parte da hospitalidade e do seu entendimento atual, é através de análises por perspectivas sociológicas, antropológicas e históricas, que o conhecimento nessa área pode ser aprimorado. Em conformidade com Lashley e Morrison (2004, p. 12):

Ao exprimir-se socialmente em espaços públicos, os indivíduos revelam tanto sua ligação com a sociedade quanto sua cultura e compreensão relativamente às normas

comuns. As atividades relacionadas à hospitalidade, sob a forma de comer e beber, dão oportunidade para a avaliação social dos indivíduos e para manifestações sociais e de *status*. Além disso, as atividades de hospitalidade ajudam no desenvolvimento de laços sociais com terceiros e na satisfação subsequente das necessidades sociais. Igualmente, no cenário doméstico, os indivíduos que hospedam estranhos em suas casas estão agindo em conformidade com a sua posição social e necessidades pessoais.

Pode-se considerar que a oferta de hospitalidade comercial faz com que o senso de reciprocidade e obrigação mútua (dois elementos-chave no conceito original de hospitalidade) entre o anfitrião e o hóspede seja reduzido. Nesse tipo de hospitalidade, a reciprocidade é estabelecida com base na troca monetária, e o contentamento dos hóspedes é o que importa. No esquema de troca financeira, enquanto há pouco senso de obrigação mútua para o hóspede, para o anfitrião os motivos para ser hospitaleiro são basicamente para visar ganhos: o desejo de assegurar a satisfação do hóspede fornecendo a quantidade de hospitalidade necessária, o desejo de limitar o número de reclamações e a expectativa de fazer com que o hóspede volte, tudo isso enquanto o lucro é averiguado (LASHLEY; MORRISON, 2004).

Lockwood e Medlik (2003, p. 280) apresentam um novo caráter moral para o turismo mundial e o associam à algumas questões, dentre elas:

Cada visitante é um rei - mas cada rei é somente um visitante; o turismo não deveria falar somente dos direitos do visitante, mas também de seus deveres; complacência não é algo que deva ser esperado apenas da parte do anfitrião. Os visitantes também devem demonstrar mais respeito por outras pessoas, culturas e identidades; as políticas de desenvolvimento para o turismo devem ser discutidas desde o início com as populações locais, dessa forma, elas também irão apoiá-las. Os representantes da hospitalidade não são só os profissionais da área, mas toda a população.

Para Lashley e Morrison (2004), conquistar clientes fiéis é o que muitos provedores de hospitalidade comercial almejam, mas para que isso possa acontecer com mais frequência, é necessário novamente o entendimento da hospitalidade nos domínios social e privado. É preciso desfazer a imagem imposta pelo comércio quanto à hospedagem baseada apenas no lucro. Lockwood e Medlik (2003) afirmam que os turistas em potencial estarão procurando pelo natural, verdadeiro e autêntico, e não por produtos padronizados e sem muitas características únicas, criados nos moldes da globalização. O turismo não deve se fundamentar mais apenas em obter lucros.

O desenvolvimento sustentável de turismo baseia-se em qualidades humanas, como emoções, empatia, cordialidade ou intuição. Em uma área de negócios que agrega importância máxima a valores emocionais, calor humano e sensibilidade situacional,

tais qualidades deveriam ser mais incentivadas e nutridas (LOCKWOOD; MEDLIK, 2003, p. 72).

De acordo com Lashley e Spolon (2011), existem diversos meios de deixar claro para os clientes regulares dos estabelecimentos da área de hospitalidade a sua importância e exclusividade. Disponibilizar recompensas e benefícios extras pode ser uma forma de demonstrar isso, desde que se faça com que o presente não seja visto como um simples brinde e sim como um gesto de generosidade genuína. Essa é uma das maneiras de fazer os clientes se sentirem especiais e com desejo de voltar.

Lashley e Morrison (2004) dizem que treinamentos e capacitações para funcionários e gerentes, baseados nos valores das condições de hospitalidade, também podem ser úteis para que o objetivo de conquistar clientes fiéis seja alcançado. Lashley e Spolon (2011, p. 1) julgam que para um negócio obter êxito, uma boa gestão é fundamental: “Um bom gestor sabe o que os clientes querem e reconhece que os funcionários – sua seleção, seu treinamento, sua motivação, suas recompensas e a maneira pela qual são gerenciados – são a chave para garantir a satisfação do cliente”.

Segundo Chon e Sparrowe (2003), a hospitalidade, como indústria voltada para a prestação de serviços, depende de funcionários com habilidades interpessoais, tanto naturais, quanto desenvolvidas. A habilidade de comunicação, por exemplo, é essencial nessa área. Para que essas capacidades cruciais sejam concebidas, trabalhá-las em sala de aula e na prática se torna interessante para a indústria e para os futuros profissionais do setor. Os mesmos autores ainda declaram que a educação formal, principalmente a de nível universitário, vem se tornando cada vez mais relevante para todos os trabalhos em hospitalidade e turismo.

Mas a importância da educação formal não diminui a importância de adquirir conhecimento por meio da prática no trabalho. (...) Não basta entender os mecanismos internos de um negócio relacionados em um manual, porque muitas das experiências do dia-a-dia não ocorrem exatamente como “os livros mostram”. O empregador potencial precisará confiar em sua capacidade de aplicar seu conhecimento - adquirido formalmente e no trabalho - em situações reais (CHON; SPARROWE, 2003, p. 21).

Através dessa breve contextualização sobre a hospitalidade e a indústria do setor hoteleiro, pode-se inferir que nessa área, assim como nos outros ramos do saber turístico, é de fundamental importância que as instituições de ensino invistam em metodologias que possibilitem aos seus alunos a integração da teoria com a prática. É preciso que os atuais

graduandos em Turismo possam aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos em sala nas experiências do mundo real, para que em um futuro próximo se tornem bacharéis qualificados e aptos para exercer seu papel no mercado de trabalho.

Nos próximos capítulos desta monografia, será apresentada a Casa de Hóspedes da UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto, e será analisada a relevância do local como prática pedagógica para o curso de Turismo da UFOP, nas mais diversas áreas do saber turístico, inclusive na da hospitalidade.

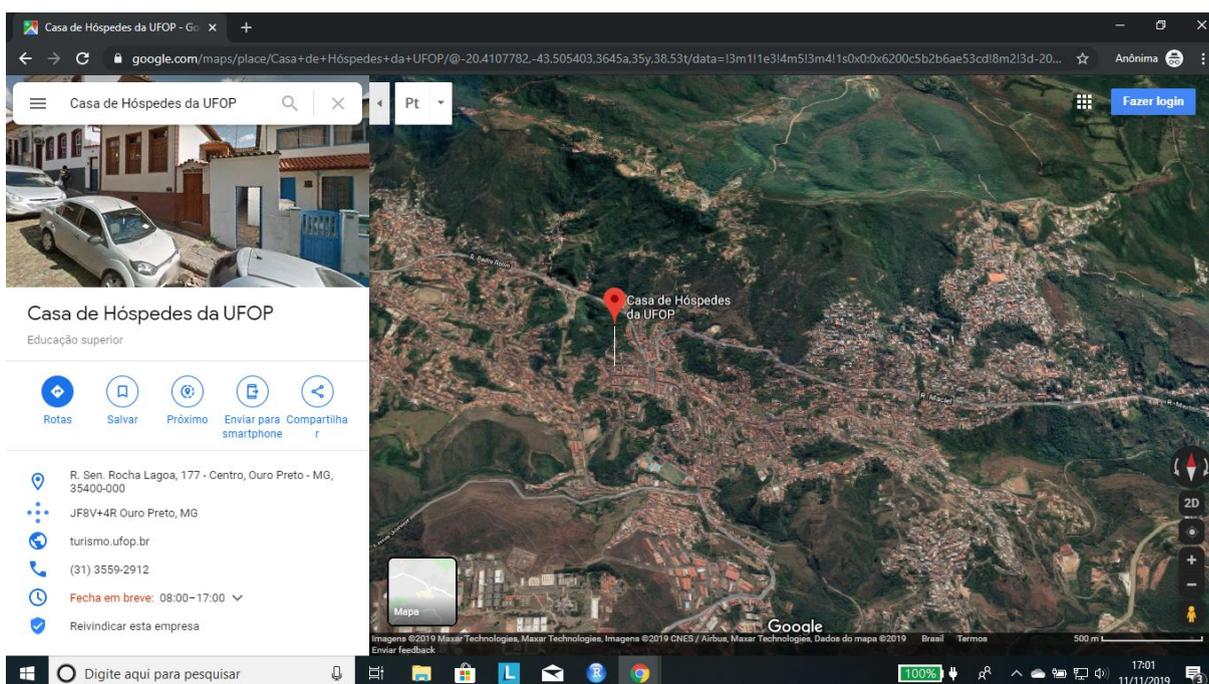
3. A CASA DE HÓSPEDES DA UFOP E OS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS PARA A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA

No terceiro capítulo dessa monografia, será apresentada a Casa de Hóspedes da UFOP e serão abordadas questões a respeito da precedência do local, sua estrutura e como se encontra e vem sendo utilizada atualmente. Tratar-se-á também, nesse capítulo, sobre a metodologia aplicada para que o presente estudo fosse realizado, estudo esse que visa analisar a relevância da Casa de Hóspedes como prática pedagógica para o curso de Turismo da UFOP.

3.1 A Casa de Hóspedes da UFOP

A Casa de Hóspedes da UFOP encontra-se situada à Rua Senador Rocha Lagoa, nº. 177, no centro de Ouro Preto, Minas Gerais (Figura 1). O imóvel está incorporado à propriedade da Universidade desde a sua criação, e antes de se tornar Casa de Hóspedes, já passou por algumas mudanças, tanto de administração quanto de finalidades, sendo conhecida anteriormente por Residência Funcional e Casa do Pesquisador, respectivamente.

Figura: 1) Localização da Casa de Hóspedes em Ouro Preto.



Fonte: Google Maps (2019).

Será tratado, primeiramente, sobre a Residência Funcional. Segundo a Resolução CUNI 1.539 (UFOP, 2013), a Residência Funcional destinava-se a propiciar moradia provisória a pesquisadores e outros profissionais qualificados visitantes na UFOP, durante o período de sua colaboração com a Universidade, e tinha como objetivos oferecer ao colaborador convidado maior facilidade, rapidez e economia para se estabelecer na cidade de Ouro Preto e ampliar a infraestrutura disponível para a atração desses visitantes em colaboração, preferencialmente, com os programas de pós-graduação *stricto sensu* da UFOP, contribuindo assim para a qualificação da pesquisa e da pós-graduação.

Especificamente, a Residência deveria ser ocupada por servidores de outras instituições, professores visitantes, pós-doutorandos ou técnico-administrativos convidados, não sendo permitida a ocupação por servidores da UFOP. O número fixo de oito moradores teria de ser respeitado, juntamente com um prazo mínimo de permanência, de trinta dias, e o máximo, de cento e vinte dias. Ainda, cabia à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPP) a recepção, organização e priorização das demandas de utilização vindas das diversas unidades acadêmicas (RESOLUÇÃO CUNI 1.539, UFOP, 2013).

Depois, a Residência Funcional foi transformada em Casa do Pesquisador (Figura 2). De acordo com a Resolução CUNI 1.808 (UFOP, 2016), a Casa do Pesquisador destinava-se a assegurar hospedagem a pesquisadores e outros profissionais qualificados visitantes na UFOP, durante o período de sua colaboração com a Universidade, e tinha como objetivos oferecer ao colaborador convidado maior facilidade, rapidez e economia na acomodação na cidade, e assim como na Residência Funcional, contribuir para a qualificação da pesquisa e da pós-graduação, através da ampliação da infraestrutura disponível para a atração dos visitantes em colaboração, preferencialmente, com os programas de pós-graduação *stricto sensu* da UFOP.

Ainda em conforme com a Resolução CUNI 1.808 (UFOP, 2016), a Casa do Pesquisador seria ocupada por servidores de outras instituições, discentes e professores visitantes, pós-doutorandos ou técnico-administrativos convidados, não podendo ser ocupada por servidores da UFOP. O número máximo de hóspedes seria nove, com prazo mínimo de permanência de um dia e o máximo de quatro meses. A recepção, organização e priorização das demandas de utilização provenientes das diversas unidades acadêmicas da Universidade ficaram sob responsabilidade da PROPP, juntamente com o Departamento de Turismo (DETUR) (Figura 3).

Figuras: 2) Primeira logomarca da Casa do Pesquisador; e **3)** Logomarca da Casa do Pesquisador, o local era administrado pela PROPP juntamente com o DETUR.



Fonte: Casa do Pesquisador (2016).

No ano de 2018, foram modificadas a administração e algumas finalidades do imóvel, que passou a se chamar Casa de Hóspedes, e assim permanece atualmente (Figuras 4 e 5). A Resolução CUNI 2.112 (UFOP, 2018) diz que a Casa de Hóspedes destina-se a proporcionar hospedagem a pesquisadores, professores e outros profissionais qualificados, na categoria de visitantes na UFOP, durante o período de sua colaboração com a Universidade, fortalecendo assim a política de atração dos mesmos. A Casa também assegura hospedagem a escritores ou artistas refugiados, de qualquer natureza, em situação de risco, acolhidos pelo Brasil através da UFOP. No seu artigo 4º, a Resolução CUNI 2.112 (UFOP, 2018, p. 2), estabelece que são objetivos da Casa de Hóspedes:

- a) oferecer ao colaborador convidado de outra instituição em missão na UFOP, seja ele professor, técnico-administrativo, pesquisador (docente ou discente de programa de pós-graduação) ou profissional qualificado em colaboração provisória, condições de se acomodar na cidade de Ouro Preto com maior facilidade, rapidez e economia;
- b) contribuir para a qualificação da pesquisa e da pós-graduação, ampliando a infraestrutura disponível para a atração de pesquisadores, docentes e técnicos visitantes em colaboração, preferencialmente, com os programas de pós-graduação *stricto sensu* da UFOP e com atividades ligadas às pró-reitorias e unidades acadêmicas e administrativas da Universidade;
- c) a Casa poderá ser usada também como espaço de ensino, pesquisa e extensão, no âmbito de projetos e atividades técnicas e culturais desenvolvidos por meio das pró-reitorias e unidades acadêmicas e administrativas da Universidade.

A Resolução CUNI 2.112 (UFOP, 2018) também coloca que não será permitida a ocupação das vagas da Casa de Hóspedes por servidores da UFOP, exceto aqueles do campus de João Monlevade que vierem participar de reuniões dos Conselhos Superiores da UFOP. Ainda, a resolução citada acima determina que o número máximo de nove hóspedes na Casa deve ser respeitado e o prazo mínimo de permanência deve ser de um dia, e o máximo, de quatro meses. Já nos casos de convênios internacionais de maior duração e de acomodação de

refugiados, o prazo poderá ser de até um ano, prorrogável por mais um ano, por meio de solicitação da Coordenadoria de Assuntos Internacionais (CAINT), sendo disponibilizada uma vaga para o recebimento do refugiado, que terá que vir sem a família e disporá de uma acomodação individual.

De acordo com a Resolução DETUR nº 17 (UFOP, 2019), a Casa de Hóspedes também atende uma demanda para Pessoas com Deficiência (PcD), viabilizando uma vaga para o acolhimento da PcD, que terá direito a uma acomodação individual e a um acompanhante, que deverá ser registrado como hóspede. Além disso, há uma demanda para hospedagens institucionais (HI), que serão concedidas à Administração Central da UFOP, com um limite de cento e cinquenta HIs por ano, sendo cento e vinte pernoites e trinta para usos sem pernoite.

O DETUR ficará encarregado pela recepção, organização e priorização das demandas de utilização vindas das diversas unidades acadêmicas da Universidade, enquanto a alocação de recursos para garantir o financiamento regular da Casa de Hóspedes será de responsabilidade da UFOP, não cabendo ao DETUR dispor de lotação própria de pessoal técnico-administrativo ou docente, nem de dotação orçamentária própria (RESOLUÇÃO CUNI 2.112, UFOP, 2018).

Figuras: 4) Logomarca da Casa de Hóspedes; e **5)** Entrada da Casa de Hóspedes.



Fontes: Turismo/UFOP (2019); e Casa de Hóspedes (2019).

Segundo a Resolução DETUR nº 17 (UFOP, 2019), a Casa de Hóspedes dispõe de quatro unidades habitacionais (UH) da categoria quarto, sendo todos do tipo padrão. Cada quarto é designado por um nome, relacionado à alguma figura importante para o Turismo ou

para o DETUR. O primeiro quarto, intitulado Thomas Cook, fica no piso térreo, é duplo e possui camas de solteiro (Figura 6). O segundo e o terceiro quartos, denominados Maria Graham e Santos Dumont, respectivamente, situam-se no primeiro andar e são duplos com camas de solteiro (Figuras 7 e 8). E, por fim, a quarta UH, chamada Maria do Carmo Aniceto (Carminha), se encontra no primeiro andar e é tripla com camas de solteiro (Figura 9). Em conformidade com Turismo/UFOP (2019), as UHs da Casa de Hóspedes são para uso coletivo e os dois banheiros existentes no imóvel são compartilhados (Figuras 10 e 11).

Figuras: **6)** Quarto 01 da Casa de Hóspedes (Thomas Cook); **7)** Quarto 02 da Casa de Hóspedes (Maria Graham); **8)** Quarto 03 da Casa de Hóspedes (Santos Dumont); **9)** Quarto 04 da Casa de Hóspedes (Maria do Carmo Aniceto “Carminha”); **10)** Banheiro da Casa de Hóspedes (térreo); e **11)** Banheiro da Casa de Hóspedes (1º andar).



Fonte: Casa de Hóspedes (2019).

A Casa de Hóspedes também dispõe de uma área de estudo comum (Figura 12), internet *wifi*, copa e cozinha de uso comum equipadas com geladeira, fogão, micro-ondas e utensílios (Figuras 13 e 14), área de convivência de uso comum com televisão e aparelho DVD (Figura 15) e área de recepção (Figuras 16 e 17). Na Casa, não há estacionamento privado e não está incluso café da manhã. A Casa conta com uma diária que gira em torno de cinquenta reais, com pagamento que somente pode ser realizado no momento da reserva através de uma Guia de Recolhimento da União (GRU), e o valor dessa diária é inversamente

proporcional ao tempo que o hóspede vai ficar na Casa, ou seja, quanto mais tempo o hóspede ficar, menos ele pagará (Quadro 1) (TURISMO/UFOP, 2019).

Figuras: 12) Sala de estudos da Casa de Hóspedes; **13)** Copa da Casa de Hóspedes; **14)** Cozinha da Casa de Hóspedes; **15)** Sala de convivência da Casa de Hóspedes; **16)** Recepção da Casa de Hóspedes; e **17)** Escadaria que dá acesso ao primeiro andar da Casa de Hóspedes, situada logo ao lado da área de recepção.



Fonte: Casa de Hóspedes (2019).

Quadro 1: Valor das diárias da Casa de Hóspedes.

Período	Valor (R\$)
1 a 7 dias	R\$ 50,00 diária
8 a 15 dias	R\$ 45,00 a diária
16 a 29 dias	R\$ 40,00 a diária
1 mês	R\$ 600,00 o período
2 meses	R\$ 1000,00 o período
3 meses	R\$ 1300,00 o período

4 meses	R\$ 1500,00 o período
A partir de 4 meses até 1 ano	Consulte a equipe da Casa

Fonte: Turismo/UFOP (2019).

O artigo 7º da Resolução DETUR nº 17 (UFOP, 2019, p. 3) define, sobre o valor dos períodos de hospedagens mais longos:

Hospedagens a partir de 4 (quatro) meses e até 1 (um) ano, que não sejam para refugiados, considerarão para o cálculo do valor a soma dos menores valores das taxas por período, definidas na Resolução CUNI 2.112.

Parágrafo único – A título de exemplo o período de 6 (seis) meses custará R\$2.500,00, que equivale à: 4 meses (R\$1.500,00) + 2 meses (R\$1.000,00).

Consoante a Resolução DETUR nº 17 (UFOP, 2019), a Casa de Hóspedes conta com uma comissão, que é ligada ao DETUR e composta por professores efetivos e substitutos do Departamento, com formação/especialização e prática de mercado em Turismo, Hotelaria e Hospitalidade. Para efeito da Comissão da Casa de Hóspedes, o(a) chefe do DETUR em exercício fica encarregado pela presidência da mesma. De acordo com Turismo/UFOP (2019), também há uma equipe de quatro alunos do curso de Turismo da UFOP que faz parte da Casa. Esses alunos se enquadram na categoria de bolsistas, sendo duas bolsas de desenvolvimento institucional, uma de extensão e uma de iniciação científica, podendo haver alternância dos mesmos depois de um determinado tempo (Quadro 2).

Quadro 2: Equipe atual da Casa de Hóspedes.

Comissão de Professores	Ricardo Fonseca
	Carolina Lescura
	Leandro Brusadin
	Alissandra Nazareth
	Isabela Frederico

Equipe de Alunos	Jaíne Silva (Bolsista de Desenvolvimento Institucional)
	Larissa Nascimento (Bolsista de Desenvolvimento Institucional)
	Felipe Xavier (Bolsista de extensão)
	Raíssa Fagundes (Bolsista de iniciação científica)

Fonte: Turismo/UFOP (2019).

Como citado anteriormente, um dos objetivos da Casa de Hóspedes é vincular-se ao ensino, pesquisa e extensão. Com isso, como diz a Resolução DETUR nº 17 (UFOP, 2019), a Casa de Hóspedes tem o seu espaço destinado também para aulas práticas do curso de bacharelado em Turismo (Figura 18), e além disso, funciona como Laboratório de Hospedagem (LABHOT), que será associado, sempre que possível, a projetos institucionais de ensino, como monitoria, Proativa, de pesquisa, como iniciação científica e de extensão do DETUR.

Figura: 18) Turma dos alunos da disciplina de Administração Hoteleira (curso de Turismo/UFOP) em visita à Casa de Hóspedes.



Fonte: Casa de Hóspedes (2019).

Turismo/UFOP (2019) coloca que atualmente, a Casa de Hóspedes engloba dois projetos, ambos do DETUR, um de iniciação científica, denominado “Interfaces pesquisa e ensino de um laboratório de hospedagem: estudo de caso da Casa de Hóspedes da UFOP”, cadastrado na PROPP, e o outro é o LABHOT, que é considerado um projeto de extensão, e está cadastrado na Pró-reitoria de Extensão (PROEX).

Segundo Casa de Hóspedes (2019), o projeto de iniciação científica tem como objetivos sistematizar os dados da Casa de Hóspedes e do LABHOT e avaliar a oferta e demanda na Casa como um laboratório, relacionando o tripé pesquisa, ensino e extensão. Já o projeto de extensão, o LABHOT, tem como objetivo a experiência extraclasse, ou seja, permitir que os discentes tenham contato com a prática daquilo que é visto na teoria durante a graduação em algumas disciplinas, principalmente aquelas relacionadas à hospitalidade, hospedagem e hotelaria. Outro foco do LABHOT é a preparação dos alunos para um futuro profissional ou de estágio, visto que o setor de hotelaria é muito procurado para a realização deste.

Após apresentar a Casa de Hóspedes da UFOP e discutir determinados pontos, a respeito das suas origens, objetivos, administração, estrutura, valores e uso atual, será discorrido, no próximo tópico deste capítulo, sobre os procedimentos metodológicos utilizados para que este trabalho, como um todo, fosse realizado.

3.2 Metodologia

O presente trabalho, de cunho exploratório, documental e qualitativo, foi realizado por meio de três etapas principais, sendo elas: levantamento bibliográfico, pesquisa documental e pesquisa de campo. A etapa de levantamento bibliográfico auxiliou na construção do referencial teórico e no embasamento deste estudo. Para tal, fez-se uma revisão de literatura, com o propósito de analisar temas relacionados à conjuntura do ensino superior em Turismo no Brasil, desde a criação do curso e a formação do bacharel e sua inserção no mercado de trabalho, até as práticas pedagógicas utilizadas. Além disso, efetuou-se ainda uma revisão sobre hospitalidade, assunto que também foi abordado neste trabalho.

A parte de pesquisa documental foi importante na investigação do objeto de estudo. Determinadas questões a respeito deste, que não continha muitos ensaios sobre si, foram examinadas através de resoluções, portfólios e relatórios referentes ao mesmo. Ademais, o site oficial do DETUR também foi utilizado para que maiores informações sobre o objeto pudessem ser obtidas.

Já na etapa da pesquisa de campo, que foi de caráter qualitativo, houve aplicação de entrevistas semiestruturadas com professores, que já trabalharam ou que ainda trabalham com o objeto de estudo desta pesquisa. Aplicou-se também um formulário de perguntas via *Google*

Forms, voltado para alunos que já participaram ou que ainda participam do objeto de estudo em análise. A referida pesquisa de campo foi desempenhada durante os meses de outubro e novembro do ano de dois mil e dezenove.

Para as entrevistas semiestruturadas foi preparado um roteiro com treze perguntas acerca do objeto de pesquisa, a fim de nortear o rumo que a conversa deveria seguir. As entrevistas foram realizadas com o intuito de descobrir a visão dos professores em relação ao objeto, no que se refere à pesquisa, ensino e extensão. O convite para participação foi feito via e-mail, mediante uma carta de solicitação de entrevista para pesquisa de campo, havendo um rápido retorno. De cinco professores convidados, conseguiu-se entrevistar quatro, que não terão seus nomes revelados, sendo designados apenas por números, devido a sigilo. Cada fala foi gravada, mediante autorização dos entrevistados, e depois transcrita, para posterior uso no trabalho. As entrevistas foram efetuadas em dias alternados e duraram cerca de trinta minutos cada.

Já o formulário de perguntas, que teve como finalidade conhecer a visão dos alunos quanto ao objeto de estudo, no que concerne à pesquisa, ensino e extensão, se enquadrou como uma segunda opção. De início, pensou-se em fazer um grupo focal, com essa mesma finalidade, mas quando os alunos foram contatados, percebeu-se que os seus horários de disponibilidade não se encaixavam, não sendo possível, portanto, concretizar tal ideia. Partiu-se, então, para a realização de perguntas via formulário. Os alunos concordaram que essa seria a melhor opção para eles, pelo fato de estarem bastante atarefados e por ser um método em que os questionamentos poderiam ser respondidos com maior facilidade e rapidez.

As perguntas já haviam sido elaboradas para aplicação no grupo focal, mas tiveram que ser adaptadas para que pudessem ser inseridas no formulário. Assim, este ficou organizado em dez perguntas, oito abertas e duas de múltipla escolha, com um tempo estimado de cinco minutos para respondê-las ao todo. Por fim, o formulário foi enviado, por meio dos aplicativos de mensagens WhatsApp e Facebook Messenger, para doze alunos, que assim como os professores, não terão seus nomes revelados, e serão indicados por números. Obteve-se onze respostas, cujas informações serão utilizadas adiante neste trabalho.

A pesquisa de campo foi empregada com o objetivo de analisar a relevância da Casa de Hóspedes da UFOP para o curso de Turismo desta Universidade. No próximo capítulo deste trabalho serão mostrados e discutidos os resultados desta pesquisa.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS - VISÃO DE DOCENTES E DISCENTES A RESPEITO DA CASA DE HÓSPEDES DA UFOP

No quarto capítulo desta monografia, serão apresentados e discutidos os dados que foram coletados durante a pesquisa de campo. Conforme explicado na metodologia do trabalho, a pesquisa de campo foi direcionada à professores e alunos do curso de Turismo da UFOP, tanto aqueles que já tenham trabalhado, quanto os que ainda trabalham com a Casa de Hóspedes. Assim sendo, serão mostradas e examinadas as perspectivas destes em relação à Casa. Considerando que o trabalho tem como intuito analisar a relevância da Casa de Hóspedes como prática pedagógica para o curso de Turismo da UFOP, esta análise de resultados será apoiada em tal vertente.

Sobre a necessidade de se fazer uso de práticas pedagógicas para o ensino nos cursos de turismo, Ansarah (2002) diz que deve haver um equilíbrio entre educação e treinamento no processo educativo em turismo, ambos estão profundamente relacionados, pois eles se complementam, apesar de ocorrerem paralelamente. Segundo a autora, o treinamento é obtido com a realização de estágios no mercado ou em aulas laboratoriais nas instituições de ensino, já a educação é baseada na evolução intelectual do indivíduo. Em conformidade com Silva (2006), o trabalho com laboratórios motiva o aluno, e permite que ele explore uma realidade próxima e se interesse pelo assunto.

Sabe-se que a Casa de Hóspedes funciona também como um laboratório de hospedagem, e a partir das entrevistas com os professores foi possível verificar que há chances de que o treinamento em turismo, citado acima, seja adquirido neste laboratório. Tal fato pode ser observado nos relatos dos professores 1 e 4, respectivamente, abaixo:

(...) abre portas para os discentes atuarem, questão da reserva, o que é e como é feita a manutenção de uma casa, de uma estrutura, as questões burocráticas, como lidar com elas, eu acho que você aprende muita coisa (...) a gente não tem como comparar com uma hospedagem formal, mas abre portas para os alunos, para os professores também, é um espaço que gera uma possibilidade (...) uma possibilidade de atuação. De prática (...) (Professor 1).

(...) a gente sentir como que é uma administração, os alunos também além de lidarem com meios de hospedagem, administração, a gestão de meios de hospedagem, é algo ainda muito específico, porque é uma administração de um meio de hospedagem em um espaço público (...) a gente requer ainda uma burocracia própria do poder público, então isso tem um caráter que os alunos ainda podem vivenciar essa experiência (...) (Professor 4).

Aos alunos, indagou-se sobre as atividades que eles exerciam enquanto estavam no referido laboratório, para que fosse possível entender de que maneira o treinamento citado acima poderia ser alcançado:

Minha rotina era das 8h às 13h, quatro vezes na semana. Na gestão que fiquei, eu e as outras meninas que trabalhávamos lá fazíamos tudo juntos. Havia um plano de trabalho para cada uma, mas optamos por trabalhar sempre em conjunto. Então atuava em todas as áreas: recepção, emissão de GRU, efetivação da reserva, *check-in* e *check-out*, elaboração de relatório mensal (Aluno 3).

No LABHOT, eu era responsável por: Mobilizar os professores sobre a importância da Casa de Hóspedes para o ensino e prática dos alunos, os convidando para conhecê-la e também realizar uma aula prática na Casa; Agendar as visitas e aulas práticas na Casa; Acompanhar as visitas na Casa; Fazer os registros e relatórios das visitas; Sempre que necessário, dar apoio aos outros bolsistas, em relação aos hóspedes (Aluno 4).

Éramos quatro bolsistas, a escala de horários era dividida igualmente entre os quatro. Além das tarefas para um bom funcionamento interno da Casa, também tínhamos as tarefas externas, tais como: fechar parcerias, divulgação, cobrar e encaminhar ordens de serviço referentes à Casa, entre outros (Aluno 8).

Éramos três bolsistas. Quando não tínhamos hóspedes, dividíamos em três setores: gestão interna, marketing e tecnologia. Toda a manutenção da Casa e controle de planilhas eram de responsabilidade da gestão interna. O marketing era responsável pela comunicação externa e captação de hóspedes. E, por fim, a tecnologia era responsável pelo site e redes sociais. Quando tinha hóspedes, voltávamos toda nossa atenção para o bem estar deles na Casa (Aluno 11).

Para Carvalho, Vieira e Viana (2012), no processo de aprendizagem, o uso de metodologias que possam potencializar o aprendizado a um maior número de pessoas e alcançar objetivos pré-determinados se faz necessário, mas com a consciência de que não existe uma metodologia perfeita, pois a aquisição de conhecimento ocorre de maneiras diferentes de um indivíduo para o outro.

Com os depoimentos dos alunos, percebe-se também que cada um deles tem uma percepção distinta sobre como o conhecimento pode ser obtido através da Casa de Hóspedes, contudo todos acreditam que a Casa é um espaço de aprendizado. O aluno 3 afirma que a Casa “(...) É um local onde podemos experienciar um pouco da questão da hotelaria, do agenciamento. Eu mesmo cheguei a aprender coisas sobre hotelaria e até mesmo a montar planilhas que antes não tinha conhecimento”. Já o aluno 6 declara:

No meu ponto de vista a Casa é um infinito de oportunidades de extensão! O que pesa é a falta de interesse e/ou o desconhecimento do seu funcionamento pela maioria do corpo - docente e discente. Mas nada que o desenvolvimento de projetos

de pesquisa e inclusão em prática de aula não resolve, o que já começou, mas tem muito a melhorar (Aluno 6).

O aluno 7 diz que “(...) Estamos em tempos em que as visitas técnicas estão cada vez mais escassas, e temos um laboratório praticamente no "quintal" da UFOP, então a Casa surge como uma alternativa a mais, para que possamos ver na prática o que aprendemos na sala de aula”.

A carência de visitas técnicas no curso de Turismo da UFOP, que o aluno 7 comenta na sua fala, vem ocorrendo pelo fato de que o momento atual, de acordo com o professor 3, é de “(...) poucos recursos financeiros na Instituição (...)”. Com isso, baseando-se nos relatos dos alunos citados acima, repara-se que a Casa de Hóspedes vem se enquadrando como uma alternativa à essa falta de visitas técnicas, da mesma maneira que se coloca como uma possibilidade de extensão.

Como dizem Carvalho, Vieira e Viana (2012), com o uso como prática pedagógica das visitas técnicas nos cursos de Turismo, se tornam maiores as probabilidades de compreender as teorias e técnicas desenvolvidas na atividade turística e, assim, entender esse fenômeno, sua relação com o mercado, inclusão social, cidadania e humanização. E com relação à extensão, Malerba, Landi e Rejowski (2011, p. 3) colocam que esta é “(...) a prática acadêmica relacionada ao processo educativo, cultural e científico, unida ao ensino e à pesquisa de forma que estes se completem, possibilitando uma relação entre a universidade e a sociedade. Surgiu, basicamente, da necessidade de difundir o conhecimento adquirido”.

Pode-se dizer que a Casa de Hóspedes, além de possuir capacidades para propiciar aos alunos um contato com o mercado turístico, a partir do momento em que proporciona vivências em áreas como hotelaria e agenciamento, possui também relações com a sociedade, inclusão social, cidadania e humanização, quando assegura hospedagem a refugiados e a pessoas com deficiência.

Contudo, mesmo possuindo capacidades, a Casa de Hóspedes conta também com algumas dificuldades, principalmente na sua gestão, e uma das causas disso é a falta de recursos financeiros pela qual a UFOP está passando atualmente, mencionada acima pelo professor 3. A partir das entrevistas, fica possível entender essa questão das dificuldades que a Casa enfrenta:

(...) a gente ainda esbarra com questões relativas a suprimento, manutenção (...) as questões de horários são um impedimento, a gente não tem quem trabalhe lá a noite,

então essas questões de vigilância, segurança, a gente fica mesmo assim descoberto. Para capinar demora, para pintar mais ainda, e quando acontece de pintar, nem existe isso, tudo depende do tempo (...) O pagamento é via GRU, a máquina pública recebe, depois repassa, mas por meio de prestação de serviço e também itens, produto, material de limpeza, por exemplo, mas tem essa demora (...) (Professor 1).

A falta de autonomia em relação aos recursos, os repasses dos valores das hospedagens vão direto para a União por meio do GRU, não ficando diretamente para a Casa, então tudo que a Casa precisa tem que ser solicitado diretamente à UFOP, o que demora muitas vezes, por ser um processo burocrático. Além da Universidade estar passando por um período bastante conturbado, em que muitas vezes as verbas voltadas para as necessidades da Casa de Hóspedes não são prioridade da Instituição (Aluno 4).

Na minha época, o pior era lidar com a burocracia infinita de se fazer ofícios que demoravam muito tempo. Se precisávamos comprar papel higiênico, tinha que fazer um ofício, e além disso, o dinheiro arrecadado não ficava na Casa, então não podíamos usá-lo para comprar estes itens básicos, além de que a forma de pagamento via GRU era bem complicada, os hóspedes reclamavam muito (Aluno 5).

(...) a dificuldade é que a própria UFOP não me parece ter uma expertise em gerir o processo administrativo da Casa, afinal é um processo novo para a própria UFOP, é um processo novo para o departamento também, então essa falta de expertise e a burocracia institucional, inclusive dos órgãos públicos, dificultam a gestão da Casa (...) (Professor 2).

Outra dificuldade abordada nas entrevistas é o baixo envolvimento por parte dos docentes e discentes do curso de Turismo da UFOP com a Casa de Hóspedes. O professor 3 traz esse assunto com mais detalhes em algumas de suas falas:

(...) outra dificuldade, envolvimento de professores do DETUR (...) a gente pode dizer que dos quatorze professores que o DETUR teve desde o ano passado até hoje, só seis foram à Casa com alunos fazer aula, outros podem até conhecer a Casa, mas não levaram, então para mim é uma dificuldade, porque é um laboratório que nós temos (Professor 3).

(...) digo mais, muitos dos alunos do curso de Turismo não conhecem a Casa de Hóspedes, então aos poucos nós estamos sensibilizando e mobilizando, os professores levando para fazer visitas dentro de atividades das disciplinas, na Semana do Calouro a gente tem apresentado a Casa para os calouros, levando-os em uma visita na Casa, então é uma cultura que a gente está tentando mudar (Professor 3).

Além do mais, o desconhecimento sobre a Casa de Hóspedes não se dá somente por parte dos alunos do curso de Turismo. Na verdade, ele atinge uma boa parcela da UFOP, como um todo. Isso fica explícito nas seguintes falas dos professores 3 e 2, respectivamente:

(...) as pessoas não conhecem a Casa, então se a gente colocar que a UFOP tem cerca de dois mil servidores públicos, entre professores e técnicos-administrativos, e tem cerca de dez mil alunos, entre ensino presencial e a distância, eu acredito que para o alto vinte por cento só da UFOP conhece a Casa de Hóspedes (...) (Professor 3).

(...) essa é uma dificuldade que eu vejo para a gestão da Casa, então a nossa própria profissionalização sobre a Casa, e a partir dela vir com as demais instâncias da UFOP e em um trabalho de publicização dessa Casa com os outros departamentos, com as outras unidades, sobre ela, porque muitos nem sabem dela (Professor 2).

Segundo Mota (2011), o papel do professor é muito importante no processo de aprendizado dos cursos de Turismo. É preciso que esse profissional se aprimore constantemente, não somente na aquisição de novos conteúdos, como também de novas metodologias de ensino, para que seja possível acompanhar a dinamicidade da atividade turística. A atividade de pesquisa de conhecimento específico do professor deve acontecer, ao mesmo tempo, em dois sentidos: aprofundamento e inter-relação com outras disciplinas; e em duas vertentes: teórica e prática.

Complementando, Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006) declaram que é fundamental que haja a participação e o engajamento dos professores e colaboradores, que atuam num curso de Turismo, nas atividades de laboratório. Pelo fato de o turismo ser um ramo do conhecimento que possui características transdisciplinares, se faz necessária a colaboração de professores das mais variadas ciências e com experiência nas áreas afins dos projetos.

Sobre a transdisciplinaridade do turismo citada acima, embasando-se nas declarações dos professores e dos alunos, fica claro que a Casa de Hóspedes pode alcançar esse enfoque transdisciplinar com a sua atuação:

(...) eu acho que pode ser vinculado à várias áreas do turismo, à gastronomia, à hotelaria, aos eventos, à própria perspectiva do patrimônio, já que ela está localizada no centro histórico, à perspectiva da hospitalidade, é uma casa, acho que pode ser pensada dessa forma, embora a hospitalidade não seja a ideia da hotelaria propriamente dita, mas ela pode ser pensada com uma perspectiva de casa (Professor 2).

No período 2019.1, quando iniciei o projeto LABHOT, sob orientação do professor Ricardo, foi outro passo importante para a Casa de Hóspedes, ao transformá-la em um laboratório prático para os alunos do curso. Foram ministradas lá disciplinas como Hospitalidade, Educação Ambiental, Administração Hoteleira, Turismo e Meio Ambiente, entre outras (Aluno 4).

(...) Eu acho que ela tem uma vinculação muito forte com várias disciplinas da nossa matriz curricular, obviamente que há as mais diretas, administração hoteleira, meios de hospedagem (...) mas a gente pode explorar a questão da gastronomia, porque lá tem também uma cozinha, a gente pode explorar questão da gastronomia naquele ambiente único (...) questão da administração financeira, a questão de RH (Recursos Humanos), marketing, então a gente consegue de certa forma fazer uma vinculação com várias disciplinas dentro de um equipamento como esse (...) (Professor 4).

De acordo com Bittencourt, Lopes e Cardoso (2006), o ideal para o ensino superior de Turismo é que a integração educacional se dê através da transdisciplinaridade, algo além das disciplinas em si mesmas, pois as propostas multidisciplinar e interdisciplinar já não são mais suficientes. Os autores também dizem que desenvolver a proposta transdisciplinar nos laboratórios de turismo pode trazer benefícios, pois “(...) os alunos irão vivenciar com mais facilidade os *links* entre as disciplinas e conhecer a utilidade, na prática, de disciplinas muitas vezes questionadas por eles e que constam num currículo superior de Turismo e/ou Hotelaria (...)” (BITTENCOURT; LOPES; CARDOSO, 2006, p. 212).

Nas entrevistas aplicadas aos professores, foi indagado sobre quais potencialidades eles acreditam que a Casa de Hóspedes tenha no tocante à pesquisa, ensino e extensão. Na maioria das respostas, observa-se que as possíveis potencialidades abordadas estão relacionadas aos aspectos transdisciplinares da Casa:

Acho que é um espaço que pode abrigar eventos, na graduação e na extensão, abrigar qualquer tipo de evento da nossa área, evento acadêmico, eventos práticos (...) Para pesquisa, eu acho que a gente pode colocar, pesquisar essas questões de gerenciamento, como estudar o gerenciamento, estruturas, a estrutura de hospedagem e uma estrutura que faz parte da máquina pública, que é muito diferente da gestão privada (Professor 1).

(...) Cinema na Casa, que é um projeto que a gente começou a fazer, mas não deu muito certo, Escola vai à Casa, capacitação de pessoas de Ouro Preto para várias áreas que a gente tem aqui no curso, marketing, alimentos e bebidas, hospitalidade, agenciamento, hotelaria, para levar essa população numa ação extensionista, fazendo um treinamento na Casa, eventos internos da UFOP na Casa (...) então vejo várias possibilidades, monografias para a Casa de Hóspedes, iniciação científica para a Casa, pró-ativa, monitoria envolvendo disciplinas que acontecem na Casa, como a de hotelaria, a disciplina de meios de hospedagem (...) então acredito que vai facilitar o vínculo com ensino, pesquisa e extensão. Mais potencialidades, sistemas de reservas eficientes, uma agência-escola, se a gente conseguir levar um GDS (Sistema de Distribuição Global) para lá, ficar treinando emitir passagem aérea, reserva de hotel com os alunos (...) (Professor 3).

(...) acho que tem várias possibilidades, agora as principais, eu veria por essa área de meios de hospedagem, que tem a ver obviamente com a hospitalidade, nessa área de meios de hospedagem, levando em consideração todos os seus setores, então RH, marketing, financeiro (...) ela pode se vincular toda a uma parte de gestão do turismo, de equipamentos turísticos, porque ela é um equipamento turístico, um meio de hospedagem, então eu acho que ela tem essa principal função dentro do curso, digamos assim, vincular essa área específica, embora tenha relação com várias outras (Professor 4).

Outro assunto tratado nas entrevistas, tanto as aplicadas aos professores quanto aos alunos, foi a hospitalidade na Casa de Hóspedes. Tal questão, como pode ser notada ao longo

desta análise, já havia sido levantada em algumas falas citadas acima, provenientes das entrevistas. Adiante, esse tema será discorrido com mais detalhes.

Para Chon e Sparrowe (2003), as questões referentes à hospitalidade se enquadram em uma indústria: a indústria da hospitalidade. Segundo os autores, essa indústria, atualmente, é composta por uma grande variedade de negócios, todos voltados a serviços que podem ser prestados a pessoas que estão longe de suas casas, e satisfazer a necessidade de abrigo e acomodação, e fornecer alimentos e bebidas aos clientes constituem os componentes fundamentais desta indústria.

Já para Lashley e Morrison (2004, p. 5), “(...) a hospitalidade envolve, originalmente, mutualidade e troca e, por meio dessas, sentimentos de altruísmo e beneficência”, mas no momento presente vem sendo entendida, principalmente, como atividade econômica. De acordo com esses autores, as atividades relacionadas com a hospitalidade vão muito além do domínio comercial, elas contemplam também o social e o privado, este conhecido também como domínio doméstico.

Nas entrevistas, foi questionado se a hospitalidade poderia ser aplicada e estudada na Casa de Hóspedes. Algumas respostas serão retratadas a seguir:

(...) eu acredito que ela possa, desde que não haja um pagamento, porque a hospitalidade se você confunde ela em algum momento com a hotelaria, ela deixa de ter o seu papel principal, que é o sacrifício, eu acho que pode ser sim trabalhada lá, com um viés diferente da hotelaria (...) Não é fácil você aplicar métodos de estudos de hospitalidade lá, afinal precisa ter hóspede, e desses hóspedes a gente precisa entender que tipo de convidado é esse, qual a relação dele com o anfitrião, então isso pode ser estudado (...) eu vejo um trabalho mais direto com a administração hoteleira, com os eventos, até com a questão do patrimônio, mas de uma certa forma a hospitalidade pode ser trabalhada lá sob o âmbito da hospitalidade doméstica (...) a Casa hoje pode receber refugiados, então nesse campo ela está totalmente vinculada à hospitalidade, e esse é um campo importante, tem uma amplitude social, tem uma ideia de se fazer pesquisa, uma ideia acadêmica e é uma ideia de extensão, você estar levando a comunidade, e a comunidade mais desfavorecida de todas, a que nem pertence a ela mesma, que são os refugiados (...) (Professor 2).

Como a hospedagem não era minha função principal, não tive tanto contato com os hóspedes. Tive um maior contato no período de férias e Festival de Inverno, em que recebemos um número considerável de hóspedes. Nesse período destaco a hóspede PcD, que era deficiente visual. A Casa de Hóspedes, por ser uma casa antiga, é um pouco limitada para uma pessoa com deficiência, cheia de barreiras, portas pequenas, degraus, etc., mas a adaptamos com placas em braile, mapa tátil, além dos móveis que foram realocados para recebê-la, e essa foi uma experiência incrível de hospitalidade (Aluno 4).

Claro, a hospitalidade é a essência da Casa, se a gente não acolher qualquer pessoa que chega à Casa (...) um hóspede, um aluno, um professor da UFOP ou um convidado, se a gente não tiver o princípio da dádiva, você bem receber a braço

aberto sem querer nada em troca, não era nem para a gente estar fazendo turismo, porque nosso curso, a hospitalidade perpassa todo nosso curso, marketing, hotelaria, agenciamento, transporte, política pública, meio ambiente, todos os eixos formadores, direito do consumidor, filosofia, sociologia, está dentro de tudo, então a hospitalidade ela vai desde o atendimento ao telefone, ao e-mail respondido, à relação entre a equipe da Casa, o trato com o hóspede, o pagamento da reserva, a divulgação da Casa (...) Principalmente os refugiados, ainda não tivemos um refugiado na Casa (...) mas uma pessoa que sai do seu país de origem por motivos de perseguição política, étnica, sexual, religiosa ou outro, com medo de perder a própria vida ou ter algum tipo de retaliação, é um princípio de acolhimento maior que a gente pode dizer, porque não é uma pessoa que está passeando, a trabalho, a lazer, ela está fugindo, então se a gente permite que a pessoa se sinta segura ali e com conforto, como se estivesse na própria casa dela, eu acho que é uma cartada, é um sonho (...) (Professor 3).

Sem dúvida. Pegando aquelas três linhas da hospitalidade, alguns autores trabalham com quatro, ela se misturaria ali como uma hospitalidade doméstica, mas também pública, porque é um equipamento público, então ela consegue fazer um pouco dessa mistura assim, de algumas linhas de hospitalidade (...) acho que a questão da hospitalidade, ela pode ser muito bem explorada, é muito bem-vindo ser explorado isso, porque quanto mais os nossos hóspedes se sentirem bem acolhidos (...) melhor para a Casa, porque essa propaganda vai se difundindo entre os nossos convidados e todo mundo vai querer ficar naquela Casa, mesmo ela não tendo o conforto, falo em termos de estrutura, de uma pousada daqui de Ouro Preto, ela pode ter uma hospitalidade muito diferente de uma pousada, que a pessoa se sinta muito mais em casa do que em uma pousada convencional (Professor 4).

A partir dos esclarecimentos obtidos, foi possível perceber que apesar dos entrevistados possuírem pontos de vista diferentes a respeito da maneira como a hospitalidade pode ocorrer na Casa de Hóspedes, todos consideram que o local é propício para que esse conteúdo seja ponderado. Alguns entrevistados associaram essa hospitalidade na Casa à linhas específicas, uns acreditam que está relacionada à um domínio doméstico, já outros julgam como um domínio comercial e, ainda, alguns pensam em um domínio social.

Em conformidade com Lashley e Morrison (2004), o domínio social da hospitalidade leva em consideração o contexto social em que as atividades ocorrem especificamente. Já o privado (doméstico) abrange temas voltados à oferta de alimentos, bebidas e acomodação no lar e na família nuclear, que é aquela que introduz os indivíduos em regras, rituais, normas e costumes que fazem com que as atividades sejam moldadas no cenário social. E o domínio comercial, se refere à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica e compreende as atividades dos setores tanto privado, quanto público.

Ainda no âmbito da hospitalidade na Casa de Hóspedes, na questão do recebimento de refugiados, a maioria dos entrevistados concorda que ao abranger esse público, que é desfavorecido e que precisa de amparo, a Casa se vincula à hospitalidade. Além disso, o aluno 4 traz também a questão das pessoas com deficiência, entendendo que a partir do momento

em que a Casa tentou se adaptar para receber uma hóspede com deficiência visual, o espaço se conectou aos princípios hospitalares e, ao mesmo tempo, à acessibilidade.

Posteriormente, nas entrevistas, abriu-se um espaço para que os participantes sugerissem propostas de melhorias para a Casa de Hóspedes, no que concerne à pesquisa, ensino e extensão. Muitas respostas se voltaram ao fato de que é necessário um maior envolvimento por parte do corpo docente do curso de Turismo da UFOP na Casa. Outras colocaram que o local deveria ser transformado em um campo de estágio para os discentes do curso referido. Houve mais sugestões, e algumas serão mostradas abaixo:

(...) a Casa devia ter um servidor, um técnico-administrativo responsável por ela. Para não depender nem de um coordenador, que tem milhares de funções dentro da universidade e nem dos estudantes, que estão ali, mas por um momento passageiro, e tem várias funções também (...) e aí o professor ia articular as atividades a serem realizadas, esse servidor ia preparar, ia fazer todo esse processo de logística, de compras, de manutenção, de acolher os hóspedes. Articular isso junto aos estudantes, supervisionando-os também (...) (Professor 2).

(...) não temos política de estágio para a Casa, gostaria de que em breve a gente institucionalizasse (...) acho importante às vezes desvincular essa questão da GRU, e criar um centro de custo específico para a Casa de Hóspedes, vinculado ao DETUR ou à EDTM (Escola de Direito, Turismo e Museologia), porque aí nós conseguiríamos administrar melhor esse recurso da Casa (...) fazer workshops na Casa para a própria equipe (...) capacitando constantemente, periodicamente a própria equipe (...) mais professores participarem com atividades na Casa, independente do que seja, se for aula, se for iniciação científica, se for monografia, se for extensão, ou uma mera visita para conhecer o espaço. O centro acadêmico e a empresa júnior fazerem atividades também na Casa (...) se nós pudéssemos contratar alguém para ser gerente da Casa e a pessoa colocasse esses planos em prática (...) (Professor 3).

(...) eu acho que é estimular mais os professores a proporem projetos ali ou mesmo os projetos que já tem (...) tentar envolver esses professores mesmo nesses projetos (...) ali pode ter estágio (...) eu acho que tem que batalhar para que seja de fato um campo de estágio para os nossos alunos (...) (Professor 4).

Por fim, para encerrar as entrevistas, foi perguntado aos participantes se atuar na Casa de Hóspedes os agregou de alguma forma. Para os alunos, tal pergunta foi de múltipla escolha, com duas opções de resposta: sim e não. Todos responderam positivamente. Para os professores, a pergunta foi aberta, e alguns de seus relatos serão evidenciados adiante:

Mais ou menos, academicamente. Eu acho que eu pude ter mais percepção dessa questão da gestão pública e eu acho que é isso, porque eu já trabalhei muitos anos em hotel, então eu já tinha essa experiência da operação (...) Mas eu acho que essas questões de entender essa gestão pública, gestão de um equipamento por meio de um órgão público, acho que seria isso que me agregou (Professor 1).

Acho que sim, primeiro para você entender as instâncias administrativas da universidade, a dificuldade de gerir (...) e uma questão também importante é que você aprende a lidar com grupos de estudantes diversos, que estão ali atuando, mas tem outros interesses. Você leva também o seu raciocínio para o centro histórico, coisa que às vezes a gente fica vinculado aqui somente ao campus, então essas coisas são de difícil articulação e nas dificuldades você aprende a lidar com isso. E particularmente no campo da hospitalidade, você acaba vendo a necessidade dos sacrifícios de acolher alguém, e trabalhar na Casa, seja com a gestão dela ou os bolsistas que ali faziam, é um processo de sacrifício, de alguma forma, ainda que eu tivesse um estágio, ainda que fosse a minha função ali que eu estava exercendo, então esses sacrifícios que te tiram da zona de conforto, acho que te levam ao aprendizado (...) (Professor 2).

Sim, sem dúvida. Porque na época era meu primeiro cargo administrativo, a chefia do departamento, só que a chefia do departamento era muito limitada (...) no sentido da gente focar só ali as salas, a unidade, o departamento ali, visto dentro daquele espaço do nosso prédio, quando a gente sai daquele espaço do nosso prédio e eu me dou conta que eu também tinha uma responsabilidade sobre um outro espaço, isso me agregou muito, porque aí sim eu vi todas as dificuldades de uma administração pública mesmo (...) A outra foi de repensar o potencial do nosso curso, de pensar que agora a gente tem um espaço que pode agregar tanto ensino, pesquisa e extensão e que de fato a gente pode trazer e montar aquele espaço como se fosse um laboratório do nosso curso, então acho que participar desse momento para mim agregou muito (...) (Professor 4).

A partir dos relatos citados e das respostas positivas dos alunos com relação à questão proposta, é possível reparar que de uma maneira geral, os professores e estudantes que colaboraram com as entrevistas para esta pesquisa de campo, pensam que a Casa de Hóspedes agregou de alguma maneira à eles, academicamente.

Assim, fundamentando-se nas análises das entrevistas, observou-se que, embora a Casa de Hóspedes precise ser aprimorada em alguns pontos específicos, como por exemplo, no envolvimento de docentes e discentes, na publicização do seu espaço e na gestão de recursos, ela consegue se posicionar como um local onde práticas e aprendizados diversos podem ser adquiridos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente monografia teve como finalidade analisar a relevância da Casa de Hóspedes como prática pedagógica para o curso de Turismo da UFOP. Para que esse estudo pudesse ser concretizado, foram traçados quatro objetivos específicos: discutir teoricamente sobre o ensino superior em turismo no Brasil; apresentar a Casa de Hóspedes; realizar uma pesquisa de campo para coletar informações de docentes e discentes que já atuaram ou que ainda atuam na Casa, para que assim seja possível examinar a perspectiva destes em relação ao local e, com isso, descobrir se ele pode ser considerado uma prática pedagógica interessante para o curso de Turismo da UFOP.

Logo, para alcançar o primeiro objetivo efetuou-se uma revisão de literatura sobre temas relacionados ao ensino superior em turismo no Brasil, indo da criação do curso e da formação do bacharel, até as metodologias e práticas pedagógicas utilizadas em diversos cursos. E, ainda, houve uma abordagem também sobre o ensino na área da hospitalidade. Para tal, foram pesquisados livros, resoluções, artigos e trabalhos acadêmicos.

Para cumprir o segundo objetivo foi necessária uma pesquisa documental. Foram perscrutadas resoluções, portfólios e relatórios referentes à Casa de Hóspedes. Assim, foi possível apresentar o local, trazendo pontos como a sua trajetória, seus precedentes, sua estrutura e seu uso atual.

Para que o terceiro objetivo fosse atingido, foram aplicadas entrevistas, direcionadas aos docentes, e aos discentes, enviou-se um formulário de perguntas para que estes pudessem expor suas opiniões. Com isso, conseguiu-se alcançar o quarto objetivo, realizando uma análise dos dados coletados através da pesquisa de campo.

Dessa forma, verificou-se que a Casa de Hóspedes possibilita, aos discentes que nela atuam ou já atuaram, que um aprendizado prático seja obtido em diversas áreas do turismo, principalmente em hotelaria, meios de hospedagem e hospitalidade. Para os docentes envolvidos, a Casa é um espaço que facilita o ensino, a partir do momento em que é possível sair da sala de aula e mostrar aos alunos experiências reais que nela ocorrem. Ainda, a Casa liga-se à pesquisa, ensino e extensão do curso de Turismo da UFOP, pois além de ser um meio de hospedagem, ali também é um laboratório do curso onde são realizadas atividades de iniciação científica e projetos de extensão.

Entretanto, a Casa de Hóspedes possui alguns aspectos que precisam ser revisados, como o baixo envolvimento de docentes e discentes, muitos alunos sequer sabem da existência da Casa, e alguns professores não contribuem para que isso aconteça; a publicização do espaço, que também não é muito conhecido pela UFOP como um todo e a gestão dos seus recursos, pois pelo fato dos pagamentos das diárias serem efetuados por meio de GRUs e não voltarem diretamente para o local, o seu desempenho fica prejudicado. Portanto, faz-se necessário que os docentes apresentem e levem os alunos à Casa com mais frequência, que haja um marketing mais efetivo do local e que se encontre uma solução para a questão da obtenção de recursos.

Respondendo o problema levantado na elaboração dessa monografia, embora a Casa de Hóspedes tenha alguns pontos a serem aprimorados, ela pode ser considerada uma prática pedagógica relevante para o curso de Turismo da UFOP, visto que é um espaço onde ocorre uma união da teoria com a prática, proporcionando vivências reais à docentes e discentes, além de associar o ensino, a pesquisa e a extensão.

Acredita-se que o presente trabalho de conclusão de curso apresentou como principais contribuições o desenvolvimento de novas pesquisas no tocante à Casa de Hóspedes, bem como uma reflexão a respeito da importância do local para o Departamento de Turismo (DETUR), pois a sua proposta contribui com o curso, por ser mais um espaço para o aprendizado na prática.

Algumas dificuldades foram encontradas durante a elaboração deste trabalho, mas a principal foi a existência de poucos ensaios e referências sobre a Casa de Hóspedes. No entanto, deve-se destacar que a solicitude dos respondentes das entrevistas facilitou a etapa de realização da pesquisa de campo.

Para pesquisas futuras, sugere-se que abordem sobre o ensino-aprendizagem nos cursos de turismo e maneiras para aprimorá-lo cada vez mais, assim como explorem mais a questão do uso de laboratórios como prática pedagógica nestes cursos.

REFERÊNCIAS

- ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil. São Paulo: Aleph, 2002, p. 202.
- ANSARAH, Marília Gomes dos Reis; REJOWSKI, Mirian. Panorama do ensino em Turismo no Brasil: graduação e pós-graduação. **Revista Turismo em Análise**. São Paulo, v.7, n.1, p. 36-61, maio 1996.
- BARRETTO, Margarita; TAMANINI, Elizabete; PEIXER, Maria Ivonete. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas, SP: Papirus, 2004, p. 95.
- BISSOLI, Maria Angela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2002, p. 232.
- BITTENCOURT, Ariadne Pedra; LOPES, Carla Vieira; CARDOSO, Manoel. Novas experiências para o ensino do Turismo: Laboratório de turismo – uma perspectiva pedagógica. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizune Bomura (Org.). **Ensino superior em Hotelaria e Turismo**: reflexões sobre docência e a pesquisa de qualidade. Ilhéus, Bahia: Editus, 2006, p. 209-221.
- BRASIL JÚNIOR. **Conceito Nacional de Empresas Juniores (CNEJ)**. Brasília: Confederação Brasileira de Empresas Juniores, 2007. Disponível em: <<https://uploads.brasiljunior.org.br/uploads/cms/institucional/file/file/5/CNEJ.pdf>>. Acesso em: 05 setembro 2019.
- CARVALHO, Renata Coppieters O. de; VIEIRA, Salete; VIANA, Moises dos Santos. Visitas Técnicas: Ensino-Aprendizagem no Curso de Turismo. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 9, 2012, São Paulo. **Anais do 9 Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2012.
- CASA DE HÓSPEDES. **Portfólio Casa de Hóspedes**. Ouro Preto: Departamento de Turismo, 2019, p. 11.
- CHON, Kye-Sung (Kaye); SPARROWE, Raymond. **Hospitalidade**: conceitos e aplicações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, p. 393.
- CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e dá outras providências. **Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006**. Brasília: Ministério da Educação, 2006.
- CUNHA, Wéltime Teixeira. Visita técnica como campo de prática e perspectiva de atuação. **Revista Ensino em Foco**, [S.l.], v. 1, n. 1, fevereiro de 2018. Disponível em: <<https://publicacoes.ifba.edu.br/index.php/ensinoemfoco/article/view/211>>. Acesso em: 06 de setembro de 2019.

DALCHIAVON, Ligia (Coord.). Extensão no LATUR: Laboratório de Pesquisa em Turismo. In: SEMINÁRIO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA DA REGIÃO SUL, 35, 2017, Foz do Iguaçu. **Anais do 35 Seminário de Extensão Universitária da Região Sul**. Foz do Iguaçu: Universidade Federal da Integração Latino-Americana, 2017, p. 59-63.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998, p. 286.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004, p. 199.

FIGUEIREDO, Maria Lúcia Brito Zabulon de. **O estágio supervisionado: contribuições para a formação do profissional de turismo**. 2014. 209 p. Dissertação – Mestrado em Educação, Universidade Católica de Santos, Santos.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP : Manole, 2004, p. 424.

LASHLEY, Conrad; SPOLON, Ana Paula. **Administração de pequenos negócios de hospitalidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011, p. 203.

LOCKWOOD, Andrew; MEDLIK, S (orgs.). **Turismo e hospitalidade no século XXI**. Tradução de Eliana Keeling, John Keeling. Barueri, SP: Manole, 2003, p. 337.

MALERBA, Rafaela Camara; LANDI, Camila de Meirelles; REJOWSKI, Mirian. Extensão Universitária em Turismo no Brasil: Mapeamento Preliminar. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 8, 2011, Balneário Camboriú. **Anais do 8 Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. Balneário Camboriú: Universidade do Vale do Itajaí, 2011.

MATIAS, Marlene. **Turismo: formação e profissionalização**. Barueri, SP: Manole, 2002, p. 106.

MOTA, Alex Maciel. **Um olhar discente do Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto diante do ensino e sua relação com o mercado de trabalho**. 2011. 77 p. Monografia - Bacharelado em Turismo, Departamento de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto.

OLIVEIRA, Janaina Mendes de; RIBEIRO, Fabio de Simoni. A empresa júnior e a formação de empreendedores. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE PARQUES TECNOLÓGICOS E INCUBADORAS DE EMPRESAS, 23, 2013, Recife. **Anais do 23 Seminário Nacional de Parques Tecnológicos e Incubadoras de Empresas**. Recife/PE: ANPROTEC, 2013, p. 1-14.

SILVA, Paula Andrea de Oliveira e. Metodologias de ensino aplicadas aos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizune Bomura (Org.). **Ensino superior em Hotelaria e Turismo: reflexões sobre docência e a pesquisa de qualidade**. Ilhéus, Bahia: Editus, 2006, p. 167-207.

SOUZA, Juliana Cota e. **O ensino superior em turismo e os indicadores de desempenho acadêmico**. 2013. 58 p. Monografia - Bacharelado em Turismo, Departamento de Turismo, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto.

TURISMO/UFOP. **Casa de Hóspedes - Apresentação**. Disponível em: <<https://turismo.ufop.br/casa-de-hospedes/apresentacao>>. Acesso em: 12 de novembro de 2019.

_____. **Casa de Hóspedes - Estrutura e serviços**. Disponível em: <<https://turismo.ufop.br/casa-de-hospedes/estruturAESERVICOS>>. Acesso em: 12 de novembro de 2019.

_____. **Casa de Hóspedes - Orientações**. Disponível em: <<https://turismo.ufop.br/casa-de-hospedes/orientacoes>>. Acesso em: 12 de novembro de 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO. Conselho Universitário. Aprova o Regimento Interno da Residência Funcional para hospedagem de pesquisadores visitantes na UFOP em Ouro Preto. **Resolução CUNI nº 1.539, de 21 de outubro de 2013**. Ouro Preto: Conselho Universitário, 2013.

_____. Conselho Universitário. Aprova o Regimento Interno da Casa do Pesquisador para hospedagem de pesquisadores visitantes na UFOP em Ouro Preto. **Resolução CUNI nº 1.808, de 19 de abril de 2016**. Ouro Preto: Conselho Universitário, 2016.

_____. Conselho Universitário. Aprova o Regimento Interno da Casa de Hóspedes da UFOP em Ouro Preto. **Resolução CUNI nº 2.112, de 18 de outubro de 2018**. Ouro Preto: Conselho Universitário, 2018.

_____. Assembleia Departamental do Curso de Turismo (ADETUR). Altera o Regimento Interno do Departamento de Turismo (DETUR) para a Casa de Hóspedes da UFOP. **Resolução DETUR nº 17, de 29 de agosto de 2019**. Ouro Preto: Assembleia Departamental do Curso de Turismo (ADETUR), 2019.

APÊNDICES

Apêndice I - Roteiro da Entrevista Semiestruturada Aplicada à Professores

- 1) Nome.
- 2) Quando você atuou na Casa de Hóspedes?
- 3) Qual foi/é a sua função?
- 4) Você conhece a história/trajetória da Casa de Hóspedes? Me conte o que você sabe.
- 5) Na época em que você atuou/atua na Casa, como era/é o funcionamento?
- 6) Antes, a administração da Casa era realizada pela PROPP e, mais recentemente, passou para o DETUR. Na sua opinião, de que maneira essa mudança de administração afetou a Casa?
- 7) Qual o papel da Casa para o DETUR? Você acredita que a Casa pode contribuir com os docentes e discentes envolvidos? Se sim, de que maneira? Em caso negativo, por quê?
- 8) Quais são as principais dificuldades que a Casa enfrenta?
- 9) A Casa de Hóspedes é mantida pela UFOP. Como funciona essa relação? Como você avalia o suporte dado pela UFOP à Casa?
- 10) Quais são as principais potencialidades da Casa com relação às atividades de pesquisa, ensino e extensão?
- 11) A Casa é um local onde a hospitalidade é/pode ser estudada e aplicada? Se sim, de que maneira? Em caso negativo, por quê?
- 12) Você tem alguma sugestão de melhoria para a Casa?
- 13) A atuação na Casa de Hóspedes te agregou/agrega profissionalmente? Por quê?

Apêndice II - Perguntas Aplicadas aos Alunos Através do *Google Forms*

Oi, meu nome é Mariana Reis Schaper e sou estudante do curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto/Brasil. Estou fazendo a minha monografia sobre a Casa de Hóspedes, relacionada a ensino, pesquisa e extensão e a hospitalidade. A pesquisa é orientada pela Professora Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta (<http://lattes.cnpq.br/3648839193122269>). Os entrevistados e suas respostas são sigilosas e serão utilizadas para fins acadêmicos, não comerciais e sem qualquer divulgação externa. O questionário tem 10 questões, durando cerca de 5 minutos. Agradecemos se puder participar.

- 1) Nome.
- 2) Trabalha atualmente na Casa de Hóspedes? Caso não, em qual período trabalhou?
- 3) Conte o que você sabe sobre a história/trajetória da Casa de Hóspedes.
- 4) Você acha que a Casa de Hóspedes tem importância para o DETUR e para os seus docentes e discentes? Caso sim, qual? Em caso negativo, por quê?
- 5) Conte resumidamente sobre como era/é a sua rotina na Casa de Hóspedes e as suas experiências com os hóspedes que lá passaram.
- 6) Cite as principais dificuldades que a Casa de Hóspedes enfrenta.
- 7) Como você avalia o suporte dado pela UFOP à Casa de Hóspedes?
 - Suficiente
 - Regular
 - Insuficiente
- 8) Você acredita que a hospitalidade é/pode ser aplicada na Casa de Hóspedes? Caso sim, como? Em caso negativo, por quê?
- 9) A Casa de Hóspedes agregou/agrega na sua formação em Turismo?
 - Sim
 - Não
- 10) Você tem alguma sugestão de melhoria para a Casa de Hóspedes?

Pergunta para finalizar a pesquisa: Tem alguma dúvida, crítica, sugestão, observação ou outro a respeito da pesquisa e da entrevista?

ANEXO

**Anexo I – Carta de Solicitação de Entrevista Para Pesquisa de Campo
Enviada aos Professores**



Solicitação de entrevista para pesquisa de campo

Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa sobre “As potencialidades da Casa de Hóspedes como um espaço de ensino e aprendizagem”. Para a realização deste trabalho coletaremos informações, por meio de uma entrevista, com pessoas consideradas chave na gestão anterior e atual da Casa. Se você não quiser participar, pode recusar a qualquer momento, sem qualquer problema. Se você aceitar participar deste estudo contribuirá não apenas com uma discussão acadêmica sobre a Casa de Hóspedes, mas tais resultados gerados no Trabalho de Conclusão de Curso poderão colaborar com reflexões importantes sobre a formação do aluno no curso de Turismo da UFOP.

Caso autorize, a entrevista será gravada, de modo que o entrevistador não perca os detalhes do que será informado.

Ouro Preto, 10 de outubro de 2019.

Nome do entrevistado:

Assinatura do entrevistado:

Mariana Reis Schaper
Graduanda em Turismo - UFOP
E-mail: marirschaper@gmail.com

Profa. Dra. Carolina Lescura
Departamento de Turismo – UFOP
Email: carolina.volta@ufop.edu.br