

A Introdução da Hospitalidade nos Cursos de Hotelaria

La Introducción de la Hospitalidad en los Cursos de Hotelería

The Introduction of Hospitality to Courses in Hotel Administration

Claudia Ricciuti Barbosa*
e-mail: clabarbosa@anhembi.br
Ada de Freitas Maneti Dencker**
e-mail: adadencker@anhembi.br

Resumo

Ao pesquisar sobre hospitalidade, estuda-se, em primeira instância, o comportamento humano, seja por meio da busca do entendimento das necessidades da relação entre duas pessoas seja através da observação das expectativas dos profissionais e dificuldades encontradas para atuar no mercado. Percebe-se, também, que há um paradoxo entre o conhecimento técnico e o prático e a busca de um diferencial no âmbito educacional, de modo que incorporem novos objetivos, conteúdos, valores e formas de organização. Este artigo procura relacionar os aspectos mais sociológicos e filosóficos da hospitalidade, enquanto valor fundamental na relação de dois ou mais indivíduos, com as premissas mais contemporâneas das Instituições Educacionais Particulares a respeito do ensino de hotelaria. Importante ressaltar que este artigo foi escrito baseando-se em pesquisa realizada para o programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Acredita-se que este mergulho no universo da hospitalidade possa contribuir para a construção de propostas alternativas à ênfase operacional que caracteriza os currículos atuais.

Palavras-Chave: Hospitalidade, Educação e Competências.

Resumen

Al investigar sobre la hospitalidad, se estudia, en primera instancia, el comportamiento humano, sea por intermedio de la búsqueda del entendimiento de las necesidades de la relación entre dos personas, o sea, a través de la observación de las expectativas de los profesionales y dificultades encontradas para actuar en el mercado. Se percibe también que hay una paradoja entre el conocimiento técnico y el práctico y la búsqueda de un diferencial en el ámbito educacional, de modo que incorporen nuevos objetivos, contenidos, valores y formas de organización. Este artículo procura relacionar los aspectos más sociológicos y filosóficos de la hospitalidad, como valor fundamental en la reacción de dos o más individuos, con las premisas más contemporáneas de las Instituciones Educacionales Privadas con respecto a la enseñanza sobre hotelería. Importante resaltar que este artículo fue escrito con base en investigación realizada para el programa de Maestría en Hospitalidad de la Universidad Anhembi Morumbi. Se cree que el zambullirse en el universo de la hospitalidad pueda contribuir para la construcción de propuestas alternativas a la énfasis operacional que caracteriza los currículos actuales.

Palabras clave: Hospitalidad, Educación y Competencias.

Abstract

Research in the area of hospitality involves, first and foremost, the study of human behavior, whether through seeking to meet the needs of relationship between people, or through the observation of expectations of the professionals and the difficulties they experience within the market. A paradox is also seen between technical knowledge and practice and the search for a plus in the educational field, which incorporates new objectives, content, values and forms of organization. This article seeks to relate the more sociological and philosophical aspects of hospitality, as a fundamental value in the relation of two or more individuals, with the more contemporary premises of the Private Educational Institutions, in relation to the teaching of hotel management. This article was based on a study carried out for the Masters Degree Program in Hospitality at the Universidade Anhembi Morumbi. It is believed that this foray into the world of hospitality will contribute to the construction of alternative proposals to the operational emphasis which characterizes today's curricula.

Key words: Hospitality, Education and Competencies.

* Faculdade Anhembi Morumbi, FAM.

** Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo, USP. Docente pela Faculdade Anhembi Morumbi, FAM.

Introdução

O mundo globalizado constitui uma realidade caracterizada por movimentos de integração e fragmentação, que vem desenvolvendo diversos antagonismos e paradoxos, na qual as mudanças são vastas e profundas. Entender essas mudanças e repensar vários aspectos da vida humana é o desafio que se apresenta à humanidade neste início do século XXI.

Essa revolução constante apresenta uma voracidade de conhecimento para atender às exigências criadas pelo próprio homem na sua relação com a sociedade. Valores sociais e humanistas, tão arduamente conquistados ao longo das civilizações, fragilizam-se frente às novas tecnologias e às forças da globalização.

Já são fatos que os problemas econômicos, o terrorismo, as crises políticas e os conflitos sociais, provocam grandes transformações que afetam diretamente a economia mundial. Além disso, não podemos deixar de considerar as mudanças socioculturais ocorridas na sociedade pós-industrial, onde a força física do homem, antes empregada em grande escala para a produção, foi sendo substituída por máquinas e equipamentos, provocando uma verdadeira revolução na economia, uma vez que a agilização da produção alcançou níveis jamais vistos até então.

De acordo com Trigo (1998) esse processo intenso do progresso técnico nas organizações tem como consequência o aumento significativo de tempo livre ou de lazer, o qual representa uma característica fundamental da sociedade pós-industrial.

Nesse complexo e dinâmico mundo do trabalho intensifica-se o diferencial sobre a competência profissional e o elemento humano passa a ser o cerne de desenvolvimento no universo dos serviços, agregando valores que precisam nortear a produção de conhecimentos, a implementação de novas tecnologias e a superação dos problemas sociais e organizacionais contemporâneos.

Nesse contexto, vem crescendo o nível de exigência sobre as instituições de ensino, com o intuito de que elas apresentem uma formação mais adequada para o exercício eficiente da profissão. Mas estarão essas instituições de ensino realmente formando profissionais dentro do novo perfil delineado? O imperativo básico que se enfrenta é o de definir a correspondência desejável entre a civilização emergente e a universidade necessária.

Conforme Morin (2000, p. 36):

Em nosso sistema educacional existe uma inadequação, cada vez mais ampla, profunda e grave entre, de um lado, os saberes desunidos, divididos, compartimentados e, de outro, as realidades ou problemas cada vez mais multidisciplinares, transversais, multidimensionais, transnacionais, globais e planetários.

No caso da formação para hotelaria, considera-se que essa inadequação pode decorrer da ausência de um programa de formação curricular que contemple uma visão mais humanista que considere os aspectos psico-sociais, filosóficos, políticos, econômicos e culturais, características estas indispensáveis a tais profissionais. Os atuais currículos poderiam, além de uma descrição de procedimentos, calcarem-se em um conjunto de comportamentos originários da própria base da sociedade, estabelecendo um paralelo entre aspectos humanos e mercadológicos.

Em sua afirmação, Camargo (2004, p. 49), corrobora essa idéia:

Nossa formatação envolve várias ousadias que beneficiem a necessária revisão dos nossos programas curriculares de hotelaria, que passam a idéia errônea de uma ruptura

entre os modelos de hospitalidade doméstica, pública e profissional. As grandes redes e cadeias hoteleiras imaginam estilos de hospitalidade artificiais, criados por necessidade administrativa e às vezes até mesmo em nome da qualidade.

Devem, portanto, os cursos de hotelaria ser orientados para o desenvolvimento de habilidades técnico-profissionais ligadas aos serviços de alimentos e bebidas, hospedagem e técnicas de coordenação de equipes de trabalho? Ou devem ser orientados para a formação de um perfil focado em gerenciamento de negócios? Ou ainda, para o estudo das questões gerais mais ligadas à “mágica do dom” que inclui o dar, o receber e o retribuir, elementos da hospitalidade humana?

Importante, também, observar que o termo “hotelaria” está sendo substituído por “hospitalidade” na nomenclatura dos cursos atuais e isso não significa necessariamente que os cursos contemplem os valores morais ligados à palavra.

Pode-se observar que há uma defasagem entre o conhecimento técnico e o conhecimento prático e a busca de um diferencial no âmbito educacional, de modo que incorporem novos objetivos, conteúdos, valores e formas de organização. A qualidade e a atualização do ensino são cada vez mais exigidas pelo mercado de trabalho, priorizando as competências e o senso crítico. A universidade precisa, portanto, inovar-se, mesmo porque as reformas realizadas já não estão atendendo às necessidades que se apresentam para a educação.

Diante deste panorama, buscou-se aqui, analisar as interações entre ensino nos cursos de hotelaria e as expectativas do mercado de trabalho, frente às premissas da hospitalidade comercial, melhor definidas na primeira parte deste artigo, procurando identificar se é desejável que os currículos dos cursos de hotelaria sejam direcionados para questões mais gerais, voltadas aos valores morais do acolhimento, contemplando conceitos de hospitalidade de um universo sociantropológico correlatos à solidariedade humana (CAILLÉ, 2002).

Também se considerou que, ao abordarmos sobre hospitalidade, está-se, em última instância, estudando o comportamento humano, seja em busca das necessidades da relação entre duas pessoas ou das expectativas dos profissionais e dificuldades de atuação no mercado.

Sendo assim, a visão holística, a abordagem indutiva e a investigação naturalista, características da pesquisa qualitativa que “[...] partem do princípio de que a compreensão do significado de um comportamento ou evento só é possível em função da compreensão das inter-relações que emergem progressivamente de um dado contexto” (DENCKER, 1988, p. 36), pareceu bastante apropriada a este artigo.

De forma geral, a estrutura deste artigo está dividida em três partes: a primeira parte traz os principais estudos que embasaram o referencial teórico sobre a hospitalidade, bem como um breve histórico do ensino da Hotelaria no Brasil e no mundo, seus paradigmas e o mercado de trabalho nesta área. A segunda parte faz uma abordagem sobre a importância da inserção de uma visão teórica da hospitalidade nos cursos de hotelaria. As informações foram fundamentadas em propostas e projetos de escolas internacionais que já trabalham a questão da hospitalidade em seus currículos.

Já a terceira parte, procura sugerir possíveis formas de inclusão da hospitalidade nos conteúdos curriculares, visando encontrar maneiras inovadoras que possam contribuir para a melhoria dos cursos de hotelaria.

As considerações finais apresentam uma visão geral sobre o tema do artigo, procurando identificar e sugerir idéias para futuras pesquisas. Entre essas pesquisas pode-se mencionar a necessidade de uma análise criteriosa da oferta de novos cursos, o relacionamento com o mercado, a adoção de métodos inovadores para o ensino, os conteúdos curriculares e possíveis formas de organização dos currículos e sua adequação regional, o estágio e a questão da qualidade. Cada um desses temas, por si só, dadas a sua profundidade e complexidade, merece ser objeto de estudos específicos.

1 Hospitalidade e Hotelaria: Ensino e Mercado de Trabalho

A hospitalidade, enquanto campo de estudo acadêmico é bastante recente. O termo usado por vários estudiosos descreve a hospitalidade como o estudo de atividades de hotelaria e *catering*. Outros preferem ampliar o leque de definições e explorar a hospitalidade como atos de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas.

Para qualquer estudo sobre hospitalidade, deve-se levar em conta a afirmação de Grinover (2002, p. 26), onde:

O conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isso implica a necessidade de recorrer a análises de caráter histórico, epistemológico e empírico das ações que são empreendidas na área de hospitalidade.

Tomar a hospitalidade como perspectiva teórica poderia trazer ganhos de ordem variada para todos os campos correlatos da hotelaria e da restauração, permitindo a construção de um campo de observação e de estudo bem mais amplo. O desafio seria de repensar temas já estudados por disciplinas afins e, preliminarmente, definir uma meta objetiva: a delimitação do campo das ciências aplicadas à hospitalidade.

Para tanto podemos nos apoiar nas proposições de Lashley (2004, p. 16):

Essencialmente, há necessidade de uma definição mais ampla, que permita análises de atividades relacionadas com os domínios da hospitalidade em instâncias sociais, privadas e comerciais.

Bem como na citação de Camargo(2002, p. 15):

Em nada perde se estudada à luz de um referencial teórico mais amplo que considera a situação de todo e qualquer indivíduo afastado de seu nicho social e cultural e que busca calor e respeito humanos.

Acompanhando esta amplitude de definições e conceituações, talvez o mais importante para se entender a hospitalidade seja perceber que se trata de um fenômeno associado à moral humana, à ética e à solidariedade que deve existir na relação de dois ou mais protagonistas que interagem ao buscar o “calor humano”.

De acordo com Camargo (2004), nos esforços empreendidos pelos estudiosos, podem-se verificar três escolas que dividem o estudo da hospitalidade: a francesa, que se interessa apenas pelas hospitalidades privada e social e que tem a matriz maussiana¹ do dar-receber-retribuir na sua base, ignorando a hospitalidade comercial; a americana, que passa ao largo dessa matriz e para a qual tudo acontece como se, da antiga hospitalidade, restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca, estabelecidos por agências de viagens, operadoras, transportadoras, por hotéis e restaurantes; e a brasileira, na tentativa de aplicação da teoria da hospitalidade ao turismo e à hotelaria.

Ainda, segundo Camargo (2004), decorrem destes princípios supracitados os domínios da hospitalidade como um conjunto de leis não escritas que regulamentam os rituais sociais:

1. O Domínio Privado: o ato de receber em casa é o mais típico da hospitalidade e o que envolve maior complexidade do ponto de vista de ritos e significados.

2. O Domínio Social: é a hospitalidade que acontece nos cenários sociais, em suas expectativas de interação humana, podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, quanto na dimensão turística e na dimensão política.

3. O Domínio Comercial: diz respeito à hospitalidade enquanto atividade econômica e as modernas estruturas comerciais, criadas em função do surgimento do turismo moderno e mais adequadas à designação habitual de hotelaria e restauração.

E, nessa última instância, é que se confirma que nas grandes redes e cadeias hoteleiras surgem cada vez mais estilos de hospitalidade artificiais, mais preocupados com a questão dos negócios, num ambiente tão *high-tech*, que peca no que se refere a proporcionar aos hóspedes, ou até mesmo aos anfitriões, um atendimento mais caloroso. Em Guerrier (2000, p. 66), percebe-se também tal preocupação:

Quando pensamos em hotéis e restaurantes como fornecedores de hospitalidade, estamos nos concentrando na continuidade histórica: nas formas pelas quais as pessoas, ao longo da história e em todas as partes do mundo, sempre forneceram comida e/ou acomodação para pessoas que se encontram longe de casa.

O importante é que a noção de hospitalidade nos leva a concluir que é preciso criar um vínculo humano de maneira incondicional, de forma a valorizar o bem-estar tanto do anfitrião quanto do hóspede. Segundo Albrecht (1998) até mesmo os estudiosos de psicologia industrial e os teóricos da administração estão começando a perceber um enfoque particularmente moderno do trabalho, especialmente nas organizações de serviços: o trabalho emocional.

A hospitalidade é um conceito tão antigo quanto às formas mais remotas de atividade social, tanto no Ocidente como no Oriente. Considerada como um atributo de pessoas e de espaços, a hospitalidade era praticada por meio do acolhimento aos estranhos, por um grande número de ordens religiosas, desde os primeiros beneditinos e cistercienses da igreja católica, na Idade Média, que forneciam alojamento, alimentação e proteção, através dos conventos, abadias e confrarias de apoio e dos mosteiros (WALKER, 2002).

Muitos deles, porém, vêm se transformando em hotéis e pousadas. Até as mais recentes ordens e congregações religiosas, onde a noção de hospitalidade, aparentemente, coaduna-se com os princípios básicos de todas as religiões e, acredita-se que, sem exceção, têm um lugar de destaque para a idéia de hospitalidade.

Todavia, pensar sobre a hospitalidade pode essencialmente sugerir uma tendência aos valores humanos intrínsecos. Mauss e Godbout (1999, p. 20) dirigem o olhar para as reflexões fenomenológicas dos princípios da experiência humana, como a dádiva, que apesar de ser característica encontrada de forma mais evidente nas sociedades primitivas, é tão moderna e contemporânea, na medida em que todas as relações sociais e comerciais pressupõem reciprocidade e confiança legítimas e primárias, em sua totalidade.

O método de ensino da hospitalidade, portanto, poderia ser entendido como um processo desenvolvimentista, de interação e troca, que possibilite o indivíduo a refletir sobre um conjunto de princípios e valores e não de aplicações detalhadas. O importante seria fornecer ao estudante um conjunto de ferramentas para interpretação, avaliação e análise de um novo conhecimento, desenvolvendo sua capacidade crítica.

Sendo assim, provavelmente a variação multidisciplinar deve ser avaliada no setor de serviços e, certamente, se os currículos das escolas de hotelaria desenvolvessem competências e habilidades de forma mais ampla, poderíamos ter um setor da economia mais profissional e pujante.

Essencial para desmistificar a transmissão técnica como sendo a única necessidade da educação em hotelaria, a lógica instrumental não deveria se sobrepor às formações mais amplas, capazes de incentivar a reflexão, a crítica e a invenção. Há necessidade de pensar e praticar o processo educacional não só como profissionalização e/ou negócio, mas também como significado para o desenvolvimento de um pensamento que tenha força de emancipação. Podem-se demonstrar estas questões, mediante afirmação de Ansarah (2002, p. 19):

A preocupação imediata ainda não está voltada para a consciência crítica dos alunos, tampouco para o desenvolvimento do pensamento crítico, mas exclusivamente para o futuro profissional. Na elaboração dos planos de estudo, com frequência se esquece que devemos desenvolver no indivíduo o espírito de aprender, de ser criativamente funcional para enfrentar as novas situações deste setor tão dinâmico.

Outra característica inquestionável da hospitalidade é seu caráter multidisciplinar, pois é uma área de conhecimento que interage com várias ciências sociais já conhecidas, como observa Jafar Jafari (In: COOPER, 2001), em seu estudo sobre o turismo e hospitalidade. Ele identificou diversas áreas no corpo do conhecimento do estudo do turismo como educação, sociologia, psicologia, antropologia (relacionamento anfitrião-hóspede) e administração de hotéis e restaurantes (papel da hospitalidade no turismo).

Como também reafirma Dencker (2001, p. 28):

Muitas são as disciplinas que tratam da questão do turismo e temos que admitir que ainda hoje o turismo não constitua um corpo de conhecimento independente, com dinâmica própria, mas está sujeito à influência de diferentes paradigmas, o que prejudica a formação de um corpo teórico específico [...] o turismo não é uma ciência social entendida como corpo de doutrina metodicamente ordenada, mas constitui uma disciplina em desenvolvimento que emprega métodos e conceitos da maioria das ciências sociais já consolidadas.

O fato é que qualquer instituição educacional, empresa ou governo que deseja promover o estudo na área da hospitalidade, deve ter uma visão global do campo não apenas teórico ou de negócios, mas das forças que interagem e constituem a educação nesse campo.

1.2 Ensino e Mercado de Trabalho

Os projetos para o ensino universitário tiveram como base inspiradora, o processo de industrialização no Brasil, na década de 1930, durante o governo de Getúlio Vargas, cuja consolidação veio a ocorrer nas décadas de 1950 e 1960. Com isso, desencadeou-se um quadro de modernização de toda a economia, que elevou as cidades à posição central na vida brasileira (OFFE, 1991).

O fato de agregar uma gama muito ampla de atividades, muitas delas derivadas do setor produtivo, faz com que a característica predominante do setor de serviços seja a heterogeneidade. Tal característica transcende o aspecto relativo ao número e variação das atividades, aplicando-se, também, ao modo como elas surgem e interagem com as atividades pertinentes aos demais setores, não só do ponto de vista econômico, mas também do ponto de vista social e cultural.

O ensino superior passou, então, a significar, cada vez mais, a chance de alguns setores ascenderem socialmente e de outros não descenderem com tanta velocidade. A reforma universitária baseada na Lei 5.540/68 além de direcionar-se no sentido da democratização do

ensino superior, departamentalizou a matrícula por disciplina, instituindo o curso parcelado através do regime de créditos, criando uma mentalidade empresarial dentro das escolas. Como no mundo empresarial, onde todo treinamento de recursos humanos procura criar a identidade entre os interesses dos empregados e o da empresa, após a dita lei 5.540/68 as universidades incorporaram este espírito, passando a oferecer as disciplinas aos cursos como uma agência autônoma; as necessidades puramente corporativas, vindas dos departamentos, acabaram provocando um inchaço dos currículos dos cursos, retirando do estudante, as necessárias horárias livres para estudar (XAVIER; RIBEIRO e NORONHA, 1994).

Por esta razão, as mudanças no campo do trabalho, que produziram novas demandas e trouxeram conseqüências para a formação profissional, foram de certa forma, orientadoras de reformas nos sistemas de ensino. Conceitos de competências² são contrapostos aos de qualificação profissional, alterando a formação que passa a ser considerada restrita e insuficiente para os tempos atuais.

Vale observar que as tendências de crescimento dos serviços já eram observadas por volta da década de 30, nos países de capitalismo avançado, mas desde os anos 70, elas se tornaram mais evidentes, provocando o aumento do número de estudos empíricos que buscam explicar o fenômeno. Os currículos da educação profissional eram organizados com o objetivo de preparar mão-de-obra especializada, de níveis técnico-administrativo médio e básico, para atender às demandas previsíveis do desenvolvimento industrial e comercial do país.

É importante fazer uma avaliação das tendências presentes de desenvolvimento da civilização, porque é no âmbito desta que a universidade opera, seja um plano de reformas, seja um plano de criação de uma nova universidade. Sua função é dar àquela universidade um espelho de si mesma, um corpo de metas que ela precisa ter em mente, para não se perder na disputa de poder e prestígio de seus corpos acadêmicos (FREIRE, 2003).

Coerentemente com a organização do trabalho da época, a prática educacional não valorizava a iniciativa e a reflexão dos alunos, não era flexível nem contextualizada. A educação não olhava para os educandos como sujeitos transformadores, nem como promotores da própria aprendizagem e construtores do conhecimento. Eram tomados como seres passivos nos quais apenas se devia e podia depositar conhecimentos e práticas prontas e tidas como definitivas e geradas em outros contextos.

Essa era a situação do Brasil, na análise de Paulo Freire (2003, p. 55), que “nos reduzia a situação de uma sociedade reflexa a que correspondia uma tarefa alienada e alienante de suas elites, distanciadas do povo e superposta à sua realidade”.

Na avaliação do autor, a fase de trânsito de uma sociedade fechada para uma sociedade aberta corria o risco de levar a uma sociedade de massa, na qual o homem seria acomodado e domesticado. Esse o motivo que fazia com que a educação fosse tão importante, principalmente se considerarmos que o centro de decisão econômica se encontrava fora da sociedade, como conseqüência do caráter dependente do nosso processo de desenvolvimento econômico.

Acompanhando essa evolução, a sociedade e o mundo do trabalho passaram a demandar profissionais, não mais especializados no desempenho de funções específicas apenas, mas profissionais com habilidades multifuncionais, com capacidade de participar e interagir com seus pares, de forma produtiva, de modo a enfrentar e solucionar os problemas do cotidiano, de forma ágil e criativa. Isso exige uma formação de seres humanos com visão holística, ecologicamente responsáveis, capazes de inovar, acompanhar e implementar mudanças, e que estejam permanentemente comprometidos com valores e ações relacionados à cidadania e à responsabilidade social.

Portanto, a oportunidade de trabalho, que pode ser resumida na empregabilidade potencial do formando, é a somatória de capacitação, relacionamento e mercado. Se pudéssemos atribuir peso a cada uma dessas três vertentes, certamente o mercado tenderia a ser um pouco mais importante do que as duas outras no momento atual. Isso porque é o mercado que dita as normas de absorção de mão-de-obra. Quanto mais competitivo maior é a capacidade de sobreviver a uma ampla estratégia de mercado.

Dentro deste contexto, o setor de serviços despontou como grande gerador de empregos, impulsionando o desenvolvimento econômico, trazendo divisas e gerando oportunidades de ganhos para toda a sociedade. As perspectivas de oferta de trabalho na área podem, também, ser observadas no relatório da OMT, referente ao ano de 2002:

Em torno de 100 milhões de pessoas estão empregadas no setor de turismo/hotelaria ao redor do mundo, o que representa, em termos de população economicamente ativa, um índice de 6,3% do emprego total. Foram registrados no ano de 2002, cerca de 715 milhões de ingressos de turistas estrangeiros no mundo todo. Isso significa 22 milhões de turistas, 3% a mais do que no ano anterior e 19 milhões a mais do que em 2000 (2,5%).

No mesmo relatório, o Brasil aparece como o país latino-americano que mais se desenvolveu no setor de turismo. Saltou de 43º para o 25º lugar no ranking mundial, entre 1995 e 1999. “O crescimento é impulsionado também pela atuação das redes hoteleiras multinacionais que injetarão investimentos na ordem de R\$ 100 milhões até 2003, gerando cerca de 600 mil empregos no país” (ÉPOCA, Agos/2000, p. 54-60).

Só os hotéis, “deverão empregar cerca de 80 mil pessoas até 2007, necessários para colocar em operação 142 novas unidades hoteleiras em 21 estados. Os números indicam a criação de 16,6 mil vagas diretas e 64 mil indiretas” (O Estado de S.Paulo, 12 de dezembro de 2004, p. 1).

E quem investe em hotelaria no Brasil procura um perfil profissional com habilidades no acolhimento, sensibilidade para personalizar a recepção dos hóspedes, não somente no nível do domínio técnico. Em entrevista com a Prof. Dra. Elizabete Kyoko Wada, Diretora de Vendas e Marketing da rede Meliá de hotéis, em 08 de outubro de 2004, ela relata:

O domínio técnico pode trazer destreza na realização de certas funções, porém, ter destreza não significa receber bem e ser hospitaleiro. Hospitalidade não é algo premeditado, é um conceito que está nas entrelinhas e pode ser caracterizado como acolhimento e flexibilidade de relacionar-se com o outro. E as universidades ainda estão preparando os indivíduos para o domínio técnico. A percepção é que não se enfatiza a hospitalidade e o que reflete no final do dia para o hóspede, é a capacidade de ser um bom anfitrião.

Em Guerrier (2000), também se percebe a tentativa das organizações de promover o aprendizado organizacional de forma consciente, sistemática e sinérgica, envolvendo cada pessoa individualmente dentro da organização, através de programas de treinamento que compartilhem a visão da organização numa atmosfera saudável de aprendizado, vislumbrando não somente a competitividade como diferencial, mas, sobretudo, de motivar os funcionários, gerando a satisfação dos hóspedes.

O momento vigente pede profissionais em sintonia com a era do conhecimento e da informação, devendo possuir algumas características, tais como: serem flexíveis às mudanças, criativos, intuitivos, polivalentes, capazes de trabalhar em equipe e com as novas tecnologias, dotados de pensamento crítico, postura ética e espírito empreendedor, entre outras. Deve-se, pois, acrescentar que a tais atributos devem ser agregados um treinamento e reciclagem

permanentes, e um ambiente de trabalho motivador. Concorde-se com Macedo (2001, p. 58) que declara:

Treinamento e capacitação fazem parte de um processo educacional que não só pode habilitar as pessoas a desenvolverem suas tarefas e funções com eficiência, mas também ampliam sua visão do “negócio” e as preparam para adotar atitudes criativas estratégicas em situações inovadoras e de mudanças permitindo a essas pessoas serem agentes de mudança e de transformação social.

Que a capacidade de gerar empregos no setor é incontestável e que as possibilidades deste mercado de trabalho são muito amplas, pretendeu-se comprovar com os índices expostos. Mas, apesar disso, o sucesso também depende de características próprias do indivíduo, como a educação, a gentileza e a simpatia.

Portanto, é cada vez mais evidente que o capital humano envolvido nesse processo constitui a chave do sucesso. A maior ou menor qualidade na prestação do serviço condiciona o resultado final à satisfação do cliente e ao bom funcionamento da empresa. Dada à característica de prestação de serviços, a principal função é a de proporcionar a satisfação dos desejos e necessidades dos hóspedes, portanto, a excelência depende, em grande medida, da formação e qualificação do fator humano devido à relação muito próxima entre cliente e empresa. “No setor de Turismo, dado o seu caráter de prestação dos serviços, a qualidade depende, quase sempre, da especialização e da motivação do elemento humano para satisfazer o cliente, exigindo um processo de inovação constante” (ANSARAH, 2002, p. 16).

Percebe-se a necessidade de um sincronismo entre a universidade e as exigências do mercado de trabalho, onde o sucesso dependerá não somente de tecnologia, mas do desenvolvimento de projetos pedagógicos flexíveis, com propostas metodológicas fundamentadas em atividades integradas, que incorporem novas técnicas de ensino e aprendizagem para o setor.

Os futuros profissionais precisam ter uma clara percepção da realidade cultural na qual estarão inseridos, bem como uma consciência de sua responsabilidade social e política, devendo estar ciente que turismo/hotelaria é prestação de serviços, que exige uma capacitação profissional sólida em termos conceituais para poder garantir as demandas do dia-a-dia da área e um olhar agudo para as novas demandas emergentes.

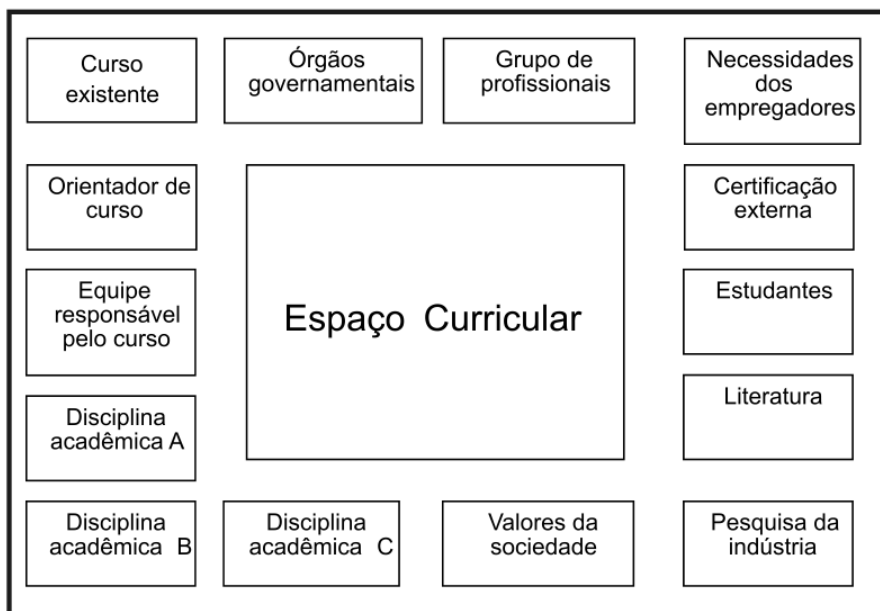
2 A Inserção da Hospitalidade no Ensino de Hotelaria

O escopo deste artigo não é efetuar uma análise comparativa das diferentes teorias sobre a construção de um currículo ideal. O que aqui se pretende é realizar um exercício que possibilite sugerir possíveis formas de inclusão da hospitalidade nos conteúdos curriculares, visando promover a inovação e melhoria dos currículos existentes nos cursos de hotelaria.

Toma-se, como ponto de partida para essa reflexão, os estudos sobre currículo de Tribe (1999), que desenvolveu a idéia do espaço curricular para o curso de Administração em Hospitalidade no Reino Unido, que pode oferecer uma base útil para se entender o desenvolvimento e a natureza atual de um currículo da área, considerando a substituição do uso das palavras hotelaria e *catering*, habitualmente usadas, pela palavra hospitalidade.

Entre outras coisas, o autor define o “espaço curricular” como a “extensão ou área que contém um conjunto de possíveis conteúdos de um currículo”. Além disso, ele afirma que o currículo representa um espaço de debate, na qual diversos representantes devem ter influência, conforme demonstrado na figura abaixo:

Figura 1 – Espaço Curricular



Fonte: adaptado de Tribe, J. *The Philosophic Practitioner: tourism knowledge and the curriculum*. PHD thesis, University of London, 1999.

A figura acima mostra como o espaço curricular é influenciado por uma série de indicadores que resultam na capacidade dos alunos desenvolverem seu saber, dependendo dos recursos disponibilizados pela instituição de ensino, dos fatores externos e, inevitavelmente, das necessidades do mercado de trabalho. Isso significa que, normalmente, aqueles que tomam as decisões quanto à estruturação curricular estão longe de ter carta branca no processo.

Com base nisso, Tribe desenvolveu uma estrutura conceitual em relação ao ensino da hospitalidade, que se pauta em amplas áreas de conhecimento acerca do ambiente externo, dos sistemas de informações gerenciais, dos recursos humanos e da infra-estrutura técnica. Além disso, as necessidades dos empregadores exercem influências fundamentais no conjunto do conhecimento profissional a ser desenvolvido nos cursos.

Ainda, segundo o autor, para agregar uma postura mais reflexiva, o currículo poderá contemplar, num primeiro momento, mudanças relativamente pequenas dentro das estruturas já existentes ou novas áreas de estudo, como administração da informação, sistemas de administração da produção, grupos de pesquisa interdisciplinar, institutos de pesquisa e consultorias, entre outros, o que caracteriza uma mudança gradual de enfoque sem rupturas que possam vir a comprometer o processo.

Mediante o exposto, tenta-se estabelecer uma relação dos estudos de Tribe (1999) com a questão principal deste artigo, sobre um currículo mais focado em humanidades defendendo a idéia de que o currículo profissional é um currículo relativo à atuação, que envolve estudo e reflexão.

Para propor um desenho curricular “profissional-humanidades”, dever-se-ia direcionar os currículos tanto ao mundo do trabalho, quanto ao mundo do estudo e pesquisa, onde os estudantes envolver-se-iam na prática dos procedimentos, porém com o compromisso de observar criticamente a realidade na qual atuam de modo a poder desenvolver alguma contribuição profissional.

Neste sentido, recupera-se aqui o pensamento de Freire (2003, p. 67), que afirma:

Uma educação que propiciasse ao estudante a reflexão sobre seu próprio poder de refletir e que tivesse sua instrumentalidade, por isso mesmo, no desenvolvimento desse poder, na explicitação de suas potencialidades, de que decorreria sua capacidade de opção.

Todavia, cada uma dessas áreas do espaço curricular tem uma importante contribuição a dar na educação dos estudantes, na medida em que eles terão outro referencial de comportamento nas relações interpessoais.

3 Sugestão de Currículo

Tomando por base o exposto, sugere-se um possível desenho curricular para um Curso Superior em Hospitalidade, que englobe as dimensões mercadológicas, gerenciais e operacionais (perfil profissional), e sociológicas e antropológicas da hospitalidade (perfil humanidades).

O curso poderá ser desenhado em 4 (quatro) pilares de formação, a saber: (1) Pressupostos e Fundamentos da Área de Hospitalidade; (2) Análises e Sistemas empresariais e de desenvolvimento; (3) Comportamento e comunicação e (4) Estratégia operacional. Algumas bases de estudos, que formam cada pilar, também poderão ser sugeridas como norteadoras curriculares para a nova proposta:

Quadro 1 – Proposta para o currículo de um Curso Superior em Hospitalidade

Área Humanidades	Área Profissional
Formação 1 – Pressupostos e Fundamentos da Hospitalidade Socioantropologia da hospitalidade Filosofia aplicada História da Hotelaria e do Turismo Cerimonial e etiqueta Lazer e entretenimento Comensalidade Cultura e arte	Formação 2 – Análises e Sistemas empresariais e de desenvolvimento Ambiente econômico Análise empresarial Administração aplicada Sistemas de informação Sistemas da Hospitalidade Administração orçamentária Empreendedorismo
Formação 3 – Comportamento e Comunicação Estudos da comunicação pessoal e empresarial Comportamento organizacional Psicologia nas organizações Espaço interdisciplinar Marketing Ética e cidadania Criatividade	Formação 4 – Estratégia operacional Estrutura e organização das subáreas hoteleiras Sistemas de contabilidade aplicada Captação de recursos Laboratórios de aplicação prática Primeiros Socorros em viagens Gestão ambiental

Fonte: Os autores

A área de concentração em humanidades poderá contemplar: os estudos da hospitalidade nos domínios privados e em esferas sociais mais amplas, bem como os mitos e ritos encontrados nas relações sociais mais primitivas; a incondicionalidade das relações sociais no individual e coletivo; o código comportamental previsto pelos padrões de relacionamento e sua incorporação; a concepção da hospitalidade como um pressuposto superior ao conceito do turismo; a gastronomia como área integradora da comensalidade; os eventos como rituais de recepção, o lazer urbano como dimensão do entretenimento, a criatividade como solução de problemas profissionais; o marketing pessoal como instrumento de valorização, entre outros enfoques diferenciais possíveis.

Já a área de concentração profissional poderia contemplar a formação mais gerencial e de administração, que possibilitaria o aprofundamento da formação profissional em sintonia com o mercado, sem, contudo, se restringir aos estudos de casos de sucesso ou fórmulas que deram certo, mas procurando estimular o aluno a pensar novas formas de organização, controle e direcionamento do mercado.

Os itens propostos poderão estar baseados no desenvolvimento de projetos interdisciplinares e na abordagem de segmentos em expansão no meio da hospedagem, como, por exemplo, cruzeiros marítimos e hotelaria hospitalar.

Com isso, pretende-se demonstrar a importância de práticas pedagógicas que possam integrar os diferentes indicadores do currículo, dimensionando a necessidade de envolver e comprometer o estudante na sua formação profissional:

Aprender a ser, a fazer, a viver juntos e a conhecer constituem aprendizagens indispensáveis que devem ser perseguidas de forma permanente pela política educacional de todos os países. Uma educação só pode ser viável se for uma educação integral do ser humano. Uma educação que se dirige à totalidade aberta do ser humano e não apenas a um de seus componentes (MORIN, 2000, p. 11).

Baseando-se nessa afirmação, o currículo deverá ainda ser apoiado num processo ensino-aprendizagem que construa conhecimentos a partir de análises e estudos de caso com enfoque reflexivo e crítico e, também, em uma série de atividades acadêmico-científicas e culturais, oficinas colocadas à disposição de todos os estudantes. As atividades também poderão incluir composição de grupos tutoriais e interdisciplinares ou formação de uma comissão de elaboração de problemas.

Os princípios norteadores já citados pretendem englobar a interação ensino e pesquisa em articulação com o setor produtivo e com as relações sociais, fundamentados no currículo a partir do saber-fazer, saber-pensar e saber-ser, construindo conhecimentos necessários para a atuação do profissional nas atividades laborais.

De imediato, esta sugestão situa campos de estudo multidisciplinares e interdisciplinares na origem dos currículos e podem servir como um ponto focal onde as demais bases de estudo podem convergir, apresentando uma nova forma de construção do saber. Funcionaria como em um contexto de aplicação, nos quais os problemas seriam expostos dentro de uma estrutura disciplinar e previamente estabelecidos segundo critérios para solucioná-los.

Evidentemente, existe a necessidade de pesquisas mais aprofundadas para especificação de cada uma das bases a serem estudadas na sugestão curricular proposta. O que se pretende, nesse primeiro momento, é apenas alertar para as oportunidades que o foco na hospitalidade pode trazer para a formação do profissional, sobretudo, como indivíduo. Concorda-se com Dencker (2004), quando afirma:

Um profissional que entenda que as sociedades são formadas por regras interdisciplinares de cuja interação ou jogo resultam os laços sociais, onde a reciprocidade é fundamental e não se refere apenas ao utilitário e econômico, e que a participação e o envolvimento efetivo dos indivíduos, com a formação de vínculos sociais, é um processo longo para o qual não existem receitas nem metodologias prontas.

Desta forma, acredita-se que a formação em hospitalidade não deve visar apenas à inserção do profissional no mercado de trabalho, mas prepará-lo para “pensar” o mercado. E a universidade é o espaço para esta reflexão, onde se deve aprender como pensar.

Considerações Finais

O presente artigo procurou demonstrar que é efetivamente desejável que o currículo dos cursos de hotelaria seja direcionado para questões mais gerais voltadas à hospitalidade humana, contemplando conceitos de hospitalidade de um universo sócio-antropológico correlatos à

solidariedade humana, buscando formar pessoas capazes de contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e mais humana, pois apenas sobre bases sólidas é possível que os negócios, de qualquer natureza, venham a se desenvolver harmônica e continuamente em benefício de todos.

O próprio histórico traçado da concepção e evolução dos cursos atualmente existentes permite perceber que a ênfase no treinamento operacional foi o foco prioritário, tendo, inclusive, sua origem no desenvolvimento de treinamentos realizados nos próprios locais de trabalho.

Importante ressaltar que, do simples treinar para realização da tarefa, o conceito de treinamento pode contemplar atributos que possibilitem às pessoas aprofundarem seus conhecimentos dentro de uma organização também voltada e aberta ao conhecimento. A esse respeito Kanaane (Apud MACEDO, 2001, p. 63), observa:

Diante desse panorama, o potencial humano poderá contribuir de forma incalculável, a partir do momento em que compreender que o conhecimento é uma riqueza pessoal e um recurso importantíssimo quando compartilhado e democratizado na organização. Transformar dados em informações, informações em conhecimentos e conhecimentos em planos de ação e, conseqüentemente, em resultados pessoais, coletivos, comerciais e financeiros certamente coloca o potencial humano como principal agente facilitador na eficácia organizacional, com conseqüentes ganhos para si mesmo, à equipe de trabalho, à comunidade e ao cenário nacional e internacional mais amplo.

Observou-se, também, que as mudanças ocorridas na formação profissional na área sempre estiveram diretamente relacionadas com as transformações econômicas, políticas e sociais, produzindo mudanças profundas nas atividades industriais e nas atividades de serviços, determinando uma nova configuração do trabalho e da qualificação profissional, condicionando o modelo de educação superior então concebido.

Frente a todos esses apontamentos do desenvolvimento profissional na área de serviços, emergiu do mundo empresarial e educacional uma terminologia dotada de novo conceito, o de competências. O principal objetivo da abordagem das competências na educação foi o de estabelecer uma relação desenvolvimentista, onde os alunos possam analisar, decidir, planejar, expor suas idéias e ouvir as dos outros. Em outras palavras, uma abordagem da educação que visa preparar cidadãos para uma participação ativa sobre a sociedade em que vivem.

Conceitos de cidadania, ética e hospitalidade ainda são pouco contemplados nos currículos. As questões comportamentais são muito pouco desenvolvidas. Fica claro que há um descompasso entre o cotidiano da vida em um hotel e a sala de aula.

De qualquer forma, as propostas das Instituições de Ensino Superior (IES) particulares que ofertam o curso de hotelaria, estabelecem uma relação direta com a dinâmica do mundo contemporâneo e têm provocado um sensível aumento nas discussões acerca do papel da educação. Será na mudança de atitude, não no discurso, por parte das IES, que o aluno poderá ser verdadeiramente estimulado ao desenvolvimento de suas potencialidades, para que ele possa não só atender aos requisitos do mercado de trabalho, mas também ter maior consciência de seu papel social.

O que se espera do profissional de hotelaria é a consciência da cidadania e a manifestação de sólidos princípios éticos em sua atuação no mercado. E as Instituições de Ensino Superior deveriam garantir ao estudante uma formação mais humanista que o habilite a compreender o meio social em que está inserido e, também, uma formação técnica específica para desenvolver competências para implantar soluções inovadoras e criativas, com capacidade crítica e reflexiva.

Essencial, portanto, se torna desmistificar a transmissão da técnica como sendo a única função da educação. Há necessidade de pensar e praticar o processo educacional não somente como profissionalização ou negócio, mas como algo que apresente um significado para o

desenvolvimento. Na afirmação de Dencker (2004, p. 6) concorda-se:

Quando se ensina para o turismo e a hospitalidade é preciso considerar que os seres humanos precisam uns dos outros para sobreviver e esta necessidade do outro implica em uma abertura ao acolhimento, à convivência, à troca.

Pensar no ensino da hospitalidade é pensar em perceber a necessidade das pessoas de acolhimento, de ser bem recebido e de estabelecer relações sócio-afetivas. O atendimento de necessidades como acolhimento e recebimento não podem ser realizadas de forma estritamente comercial. Exigem um envolvimento maior, além das relações de mercado e que se fundamentam na criação de vínculos sociais. Para isso, o elemento humano é fator essencial, o que não permite separar o valor de troca do valor de vínculo.

Com isso, não se pretende aqui oferecer respostas nem receitas, mas sim instigar as universidades que oferecem cursos na área de hotelaria e que suprem com recursos humanos as funções que englobam a hospitalidade comercial, para que investiguem, criem e implantem as propostas que sejam por elas consideradas como mais adequadas para que o ensino como um todo possa vir a ter a qualidade necessária e desejada.

Essa qualidade do ensino só será percebida como realidade quando houver uma integração dos princípios de hospitalidade ao longo de todo o processo de formação profissional, permitindo que escola, sociedade, empresas e organizações em geral se integrem em um processo harmônico onde haja abertura para incorporar a diversidade e permitir a criatividade e inovação dentro de uma perspectiva de longo prazo.

Referências

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 1998.

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.

CAILLÉ, Alain. **Antropologia do dom**. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Educação para o lazer**. São Paulo: Moderna, 1998.

_____, Turismo, hotelaria e hospitalidade. In DIAS, Célia Maria de. (Org.) **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

_____. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. – (Coleção ABC do Turismo)

COOPER, Chris, SHEPHERD, Rebecca e WESTLAKE, John. **Educando os educadores em turismo**: manual de educação em turismo e hospitalidade. São Paulo: Roca, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa Empírica em Ciências Humanas com ênfase em Comunicação**. São Paulo: Futura, 1988.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 2001.

_____. **Educar para o saber, saber fazer e saber estar no Turismo e Hospitalidade**. Texto proferido na Conferência Internacional da Associação Mundial para a Formação em Hotelaria e Turismo (AMFORHT) realizada em Natal, RN em 07 Out. 2004.

_____. (Coord.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004

DERRIDA, Jacques. **Manifeste pour l'hospitalité**. Grigny, Paroles d'Aube, 1999.

ÉPOCA. São Paulo: **Globo**, n.14, Agosto 2000. p. 54-60

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003.

GODBOUT, Jacques. **O espírito da dádiva**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de. (Org.) **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo : Manole, 2002

GUERRIER, Yvonne. **Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes: uma perspectiva internacional**. São Paulo: Futura, 2000.

LASHLEY , Conrad & MORRISON, Alison. **In Search of hospitality**. Oxford: Butterwort Heineman, 2004.

MACEDO, Ana Maria Florentino de. **Gestão de Recursos Humanos no terceiro setor: treinamento e desenvolvimento do trabalho voluntário nas organizações não governamentais**. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos). Universidade de Extremadura, Espanha. FAESP/IPCA.Brasil,2001

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: EDUSP, 1974.

MORIN, Edgard. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez, Brasília, DF: UNESCO, 2000.

OFFE, Claus. O crescimento do trabalho nos serviços: quatro explicações sociológicas. In: OFFE, Claus. (Org.) **Trabalho e sociedade: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho**. Rio de Janeiro: Tempo Universitário, 1991.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

TURISMO e hotelaria recrutam no país todo. **O Estado de S.Paulo**, Classificados: Empregos, São Paulo, 12 Dez, 2004.p.1.

TRIBE, J. The Philosophic Practitioner: tourism knowledge and the curriculum. PhD thesis, University of London, 1999. In: LASHLEY , Conrad & MORRISON, Alison. **In Search of hospitality**. Oxford: Butterwort Heineman, 2004.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papirus, 1998.

UNIVERSIDADE brasileira em busca de uma nova identidade. **Ensino Superior**, São Paulo: Segmento, 1998.

XAVIER, Maria Elizabete, RIBEIRO, Maria Luisa e NORONHA, Olinda Maria. **História da Educação: a escola no Brasil**. São Paulo: F.T. D, 1994.

WALKER, Jonh. **Introdução à hospitalidade**. Barueri, SP: Manole, 2002.

Notas Explicativas

¹ Maussiana, proveniente de Marcel Mauss, "pai da antropologia moderna", contribuindo de maneira original ao desenvolvimento das ciências humanas.

² Competências, neste caso, referem-se às competências nos termos do parecer CNE-CEB nº 16/99 e da Resolução CNE-CEB nº 04/99, de 08/12/99, que conceituam **competência profissional** como a "capacidade de mobilizar, articular e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho".

