



A renovação no ensino e pesquisa em turismo e hospitalidade.¹ Dra. Ada de Freitas Maneti Dencker (Universidade Anhembi Morumbi)²

RESUMO

O ensino superior vem passando por grandes transformações em decorrência dos efeitos do processo de globalização e da velocidade da informação, que tornaram a produção do conhecimento um processo em contínua mutação. Tornou-se impossível dominar os conhecimentos de uma determinada área e isso interfere no papel tradicional do professor habituado a transmitir conteúdos e informações. A pesquisa surge como instrumento fundamental para a prática pedagógica, sendo a habilidade na sua execução um dos mais importantes diferenciais da qualidade de ensino. As instituições particulares de ensino, que são a maioria na oferta de cursos nos campos do turismo e da hospitalidade, precisam rever suas práticas de ensino/aprendizagem visando aprimorar o conhecimento e a formação profissional para o setor, bem como a sua própria sobrevivência “no mercado de educação”.

Palavras chave: Educação Superior; Pesquisa; Interdisciplinaridade; Turismo; Hospitalidade.

INTRODUÇÃO

A educação universitária vem passando por profundas mudanças frente aos desafios que se colocam para a sociedade no século XXI. O aumento de demanda por novas competências e habilidades se associa uma tendência para a necessidade de uma educação continuada para enfrentar a rápida desatualização dos conhecimentos existentes. A educação se encontra diante de novos problemas que pedem soluções ainda não conhecidas, mas nem sempre os que participam do processo educativo formulam corretamente as perguntas que podem conduzir a respostas capazes de gerar soluções inovadoras. Percebe-se que muitas instituições particulares se perguntam qual o motivo pelo qual a procura pelo ensino superior está caindo, o que causa uma redução de seus lucros, fazendo que com isso passem a implementar técnicas de gestão e marketing para solucionar o problema, sem perceber que é provável que a questão não esteja em como administrar e controlar e sim em o quê e como ensinar. É possível que não sejam as instituições de ensino superior que estejam sendo rejeitadas pelos alunos, mas sim os conhecimentos que estão sendo oferecidos e a forma como estão sendo oferecidos. Existe grande probabilidade de que a causa esteja no fato de que o conhecimento que está sendo ministrado nas universidades tenha perdido o vínculo com a realidade, que as universidades estejam ensinando respostas velhas para perguntas

¹ Trabalho apresentado ao NP 19: Comunicação, Turismo e Hospitalidade-Intercom 2005

² Doutora em Ciências da Comunicação, professora do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, Líder do Grupo de Pesquisa: Inovação no ensino e pesquisa em turismo e hospitalidade (CNPq)



novas criando um descompasso entre os conhecimentos acumulados no passado e as necessidades atuais, que exigem um outro conceito de ensino. Essa observação não se refere apenas aos conteúdos ministrados, mas à própria forma de organização das universidades, comportamentos e formas de gestão. Não é possível renovar o ensino com fórmulas ultrapassadas de gestão, que tentam reproduzir nas instituições de ensino modelos de gestão empresarial, que já se encontram superados no mercado, ou avaliar o ensino oferecido por meio de padrões que foram definidos como ideais em um tempo passado. Hoje o empresário de qualquer ramo e principalmente da educação, deveria saber que para evoluir em um negócio, é preciso que toda a equipe evolua, aprenda e opere de forma harmônica e integrada. Para isso é preciso incorporar novos valores e atitudes, que permitam uma visão clara dos elementos que estão bloqueando os processos e essa visão clara não se obtém por meio de pesquisas avaliativas superficiais de desempenho seja dos alunos, seja dos professores de forma individual. É preciso avaliar de forma intensiva todo o processo de ensino, fazendo diagnósticos de forma contínua visando identificar as variáveis que estão influenciando no cenário, de modo a planejar estrategicamente novos rumos e propostas para o ensino superior.

1. A pesquisa na educação universitária

A pesquisa realizada com o objetivo de melhorar o ensino deveria ser não apenas uma das funções mais importantes da universidade, como também uma de suas prioridades. Modernizar o ensino não significa ampliar o suporte tecnológico oferecido, construir prédios, investir em computadores, ferramentas de educação à distância e instalações sofisticadas, embora isso também seja desejável. Embora nem todos os que atuam em uma universidade precisem necessariamente ser pesquisadores é importante que o pequeno número daqueles professores e alunos que possuem o gosto e a capacidade de desenvolver pesquisas científicas possam ter como prioridade o aprimoramento e cultivo dessa capacidade.

A tendência de um ensino profissionalizante e técnico, que muitas vezes predomina, faz com que se crie uma atitude pouco intelectual e mais prática naquilo que se entende por pesquisa na universidade. Professores de diversas áreas muitas vezes são pouco esclarecidos sobre os procedimentos da ciência e da pesquisa científica e isso faz com que seja de grande importância o treinamento e desenvolvimento de atitudes positivas que levem a uma aceitação dos princípios da pesquisa educacional e do reconhecimento de seus benefícios, principalmente no que se refere a uma contínua renovação, tanto de



conhecimentos quanto de práticas de ensino. É sabido que as pessoas relutam em abandonar as velhas respostas, pois não é fácil mudar de atitude e reconhecer que muitos conhecimentos acumulados simplesmente não servem mais. Na educação superior é preciso que os professores desenvolvam uma atitude que reconheça a pesquisa como um meio de aperfeiçoamento tanto seu, quanto do aluno, assumindo sua função de orientar a busca do conhecimento, abandonando o antigo papel de dominar conhecimentos sobre determinada área.

Tornou-se impossível para qualquer pessoa dominar todos os conhecimentos em qualquer área de atuação, principalmente diante de um processo de renovação que ocorre de forma contínua. Por isso a educação não deve ter por objetivo a transmissão da informação e sim o desenvolvimento da capacidade crítica e de indagação por meio do desafio intelectual contínuo e o domínio das ferramentas intelectuais que permitam a busca eficiente de conhecimentos necessários para tomadas de decisão.

Um dos problemas maiores é a tendência, existente nas organizações de ensino de que seus professores, coordenadores e administradores (não necessariamente nessa ordem) se apeguem a um rígido processo predominantemente focado na transmissão de conteúdos, amparado por um conjunto de regras, costumes, tradições e rotinas, que embora necessárias em qualquer sistema, não podem atuar como amarras que impeçam a liberdade intelectual e dificultem a produção de novas práticas pedagógicas e a geração de conhecimentos. Embora a experiência passada seja importante para balizar o futuro, as decisões tomadas não devem se apoiar apenas no bom senso e na vivência, mas procurar um fundamento maior para orientar as decisões por meio de pesquisas.

Assim a pesquisa científica no campo da educação precisa ser desenvolvida com o objetivo de gerar conhecimento que possibilite aumentar a eficiência do sistema de educação, instrumentalizar os educadores para alcançar objetivos educacionais e reduzir o custo do sistema educacional. (GRESSLER, 1989:24)³

2. O ensino superior privado no Brasil

As instituições particulares de ensino superior se encontram em uma encruzilhada: precisam se reinventar, descobrir formas novas de obter receita que não derivem necessariamente das mensalidades pagas pelos alunos, conseguir formar alunos com um padrão de qualidade que permita sua aceitação no mercado de trabalho e ainda conseguir fidelizar o aluno/cliente, que dentro das tendências atuais deverá ser um

³ GRESSLER, Alice Lori. Pesquisa educacional. São Paulo: Loyola, 1989



eterno aprendiz, que retornará periodicamente a universidade em busca de atualização e novos conhecimentos. Para enfrentar esse desafio as instituições de ensino precisariam investir muito em pesquisa, de modo a gerar um conhecimento de qualidade que possa ser oferecido de forma diferenciada, além de buscar parceria com outras instituições interessadas em pesquisa tanto do setor privado quanto do setor público.

A impressão que fica é de que as instituições de ensino superior ainda não estão percebendo bem a função primordial do professor nesse processo, sendo poucas as que investem na formação dos professores e na implantação de programas efetivos de pesquisa com condição de continuidade. Centros de excelência em pesquisa em instituições particulares de ensino são raros e podemos dizer que no campo do turismo eles praticamente não existem, nem nas instituições privadas e nem nas instituições públicas.

A questão do “ensino mercadoria” fez com que a universidade privada procurasse se reinventar não como instituição educativa e sim como empresas de serviços. Com isso, a exemplo de outros setores da sociedade, passou a ser dominada por metas gerenciais e administrativas em detrimento de metas educacionais. O paradigma econômico, que tão fortemente se impõem aos governos nacionais em face da realidade do mercado global, prejudicando metas sociais fundamentais para a melhoria da qualidade de vida, da saúde, do lazer, da cultura, do meio ambiente, da sustentabilidade do desenvolvimento, também se coloca para as instituições de ensino que passam a avaliar seu potencial de sucesso não mais pela pesquisa, pelo desenvolvimento do conhecimento e sim pela sua aceitação pelo mercado e pela possível empregabilidade do pessoal que forma. Com isso tornou-se comum que a cada ano se modifiquem as formatações dos cursos, as disciplinas, os métodos e os conteúdos, mais em nome de um possível “encantamento do cliente” do que de uma educação superior de qualidade. Não é preciso dizer que em termos de educação esse tipo de ação não leva a sustentabilidade.

Nesse sentido é pertinente o estudo realizado por Paulo Tenani ⁴ sobre a importância do investimento em capital social. Para o autor não há outra forma de crescer de forma sustentável, senão acumulando dois insumos: capital físico (poupança e investimento) e capital humano(educação). Por meio de sua pesquisa de doutorado realizado na Columbia University, em Nova York, o autor prova com o uso de formulas

⁴ A chave de todas as portas. Paulo Tenani. **Valor**. Eu&. 3,4 e 5 de outubro de 2003. Ano IV- n.161, p.12/13.



matemáticas, a impossibilidade de manutenção de um crescimento ascendente se não houver equilíbrio nos investimentos em capital físico e capital humano. Isso explicaria a razão pela qual o Brasil, ao tentar suplantar seus problemas macroeconômicos focando suas políticas no acúmulo de capital físico, cresce em taxas muito abaixo de seu potencial.

No caso do turismo, observamos que o número de alunos está em tendência decrescente, assim como a oferta de vagas nos cursos, gerando uma desvalorização do professor, que em função da “lei de oferta e procura”, passa a se submeter a condições de trabalho que impedem o seu aperfeiçoamento. Muitos professores estão submetidos a regimes de 40 horas dentro das salas de aula respondendo por diferentes disciplinas, o que impede a sua dedicação tanto para a pesquisa quanto para o aperfeiçoamento pessoal e aquisição de novos conhecimentos.

3. A prática docente como objeto de pesquisa

A educação superior e a pesquisa interdisciplinar nos campos do turismo e hospitalidade têm sido os objetos de estudo para os quais venho dirigindo minha atenção desde 1992 quando assumi pela primeira vez a disciplina de “Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo” em um Curso de Turismo, ministrado em uma universidade particular da cidade de São Paulo, bem como a coordenação geral do “Trabalho de Análise Interdisciplinar” realizados nos três primeiros anos do curso. Habituada a trabalhar com pesquisa em decorrência de minha formação como socióloga, inicialmente no campo da sociologia e posteriormente no campo da comunicação, passei a focar a minha prática docente no curso de turismo como objeto de pesquisa, buscando entender como as disciplinas se entrelaçavam nesse campo de estudo. Em um primeiro momento concentrei a investigação nas técnicas de pesquisa mais utilizadas pelos professores das diferentes disciplinas que integravam o curso de turismo, procurando introduzi-las no conteúdo ministrado na disciplina de pesquisa. Para tanto, foi muito importante a atuação conjunta dos professores na elaboração do trabalho interdisciplinar, tanto na formulação do projeto desenvolvido, quanto na definição das atividades e correções de rota quando se percebia que era necessário alterar alguma dinâmica. Percebendo a dificuldade dos alunos em relação ao conteúdo da disciplina de metodologia, considerei que essa prática poderia ser mais proveitosa se houvesse uma aplicação específica ao curso. Para obter resultados mais definidos, optei por atuar apenas em cursos voltados para a formação nas áreas de turismo e hotelaria em nível de



graduação, montando os projetos interdisciplinares e definindo as interfaces entre as disciplinas e os conteúdos a serem trabalhados na disciplina de metodologia científica. Essa atividade resultou em uma paixão pelas possibilidades que a atuação interdisciplinar pode trazer enquanto forma de aprendizagem conjunta de alunos e professores. Os resultados foram muito gratificantes e possibilitou a publicação do livro de “Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo”⁵ em 1998, no qual organizei de forma didática as metodologias e técnicas de pesquisa mais utilizadas nos cursos de turismo, tomando como base todas as disciplinas envolvidas nos projetos interdisciplinares. Considero esse livro, hoje adotado em quase todos os cursos de graduação em turismo no Brasil, um exemplo de como a prática interdisciplinar pode ser uma forma de aprendizagem, tanto de alunos quanto de professores. O livro reflete essa aprendizagem conjunta, pois todos os conteúdos foram testados em sala de aula por diferentes professores, sendo que os exemplos práticos inseridos no texto, foram todos desenvolvidos por professores e alunos de primeiros e segundos anos do curso de graduação em turismo de universidade particular da cidade de São Paulo, período noturno. Os demais exemplos são de cursos de especialização (pós-graduação lato-sensu) de instituições de ensino de vários Estados em que ministrei a disciplina de Metodologia da Pesquisa, experimentando as técnicas de montagem dos projetos de pesquisa com resultados bastante satisfatórios, os quais também foram agregados como exemplos práticos no livro citado.

Paralelamente desenvolvi uma pesquisa sobre todo o processo de implantação do trabalho interdisciplinar, por meio da metodologia da pesquisa ação⁶ no período entre 1992 e 2000. Os resultados, objeto de minha tese de doutorado defendida na Universidade de São Paulo em 2000, foram publicados pela editora Aleph em 2002 com o título: Pesquisa e Interdisciplinaridade no Ensino Superior: uma experiência no curso de turismo.

A participação como consultora ad-hoc do MEC no período de 2000 a 2003, para a avaliação de Cursos de Turismo, foi outra fonte para estudo e análise da realidade dos cursos de turismo não apenas em São Paulo, mas em todo o Brasil, por permitir acesso aos projetos pedagógicos propostos por diferentes instituições de ensino. Essa experiência com realidades diferentes também foi possibilitada pela expansão da

⁵ DENCKER, A.F.M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

⁶ Para este estudo foi utilizada a pesquisa-ação com procedimentos baseados na metodologia de Michel Thiollent exposta em seu livro: **Pesquisa-ação nas organizações**: São Paulo: Editora Atlas



instituição de ensino, onde a pesquisa foi inicialmente desenvolvida para o interior de São Paulo e depois para outros Estados, permitindo observar o processo de implantação do projeto piloto em outros contextos com especificidades regionais próprias. O diálogo com os responsáveis pela implantação do projeto nessas novas unidades ampliou a compreensão da necessidade de que as práticas interdisciplinares fossem desenvolvidas em estreita relação com as realidades locais. Essa relação entre ensino e realidade, essencial para o êxito da interdisciplinaridade como prática pedagógica pode ser conciliada com uma organização curricular que em si não difere muito de uma região para a outra, pois o gancho inicial é a fundamentação teórica dos projetos. A adoção do princípio de que não se faz pesquisa sem teoria permite que, a partir das teorias estudadas nas diferentes disciplinas⁷, seja possível a adaptação ao contexto específico de cada instituição, na medida em que esses princípios e teorias são confrontados com a realidade circundante das instituições de ensino no exercício das práticas interdisciplinares as quais, enquanto categorias de ação, exigem para seu exercício, uma aproximação com a realidade.

Uma questão relevante nesse processo é o preparo do professor para que possa atuar de forma interdisciplinar. A formação cartesiana e os verdadeiros feudos em que se constituem os campos do saber, geram barreiras que dificultam o processo de abordagem integrada dos problemas. A tendência atual de aprendizagem focada na resolução de problemas baseia-se necessariamente em uma abordagem abrangente de fundo interdisciplinar. Percebe-se, entretanto que uma das principais dificuldades está em conseguir que professores formados dentro da concepção fragmentada da ciência, decorrente do modelo cartesiano que se encontra na base que estrutura nossos cursos universitários, consigam atuar de forma flexível e confortável no desenvolvimento de projetos interdisciplinares.

Desenvolver projetos interdisciplinares e abordagens por solução de problemas de forma integrada exige investimento da instituição e maior dedicação dos professores. Especificamente danoso para que a prática interdisciplinar ocorra é o sistema de contratação de professores por hora aula, que ocorre na maioria das instituições particulares de ensino. Entre 2001 e 2002 desenvolvi uma experiência de desenvolvimento da disciplina de metodologia da pesquisa científica em um curso de comunicação na cidade de São Paulo, na habilitação de Propaganda e Publicidade. No

⁷ Pois a interdisciplinaridade não prescinde das disciplinas, mas antes as pressupõem.



caso, a instituição permitiu o desenvolvimento de um projeto que oferecia aulas interdisciplinares com a presença de três professores de diferentes disciplinas em sala, todos contratados em plano de carreira. Os resultados obtidos com os alunos foram excepcionais, entretanto a experiência não continuou em função dos custos, já que a instituição citada concorre no mercado com outras que trabalham apenas com professores contratados no sistema de hora/aula.

Aprofundar o conhecimento na questão do ensino me levou a criar uma disciplina sobre “Ensino e Pesquisa em Turismo e Hospitalidade”⁸, voltada para a revisão e discussão do material existente sobre o assunto e das experiências dos alunos do mestrado em suas respectivas instituições de ensino. O interesse de vários mestrados em desenvolver pesquisas sobre suas experiências no campo da educação, em decorrência de suas atividades de docência, levou a formação do Grupo de Pesquisa: Inovação no Ensino e Pesquisa em Turismo e Hospitalidade, registrado no CNPq.

3. A contribuição da pesquisa na pós-graduação para a melhoria do ensino.

Atualmente o projeto de pesquisa institucional que desenvolvo no mestrado, investiga as práticas de ensino partindo da visão do professor como agente da investigação de sua prática docente, dentro de uma amplitude metodológica que permite integrar observação e reflexão visando a melhoria do ensino, assim como de uma construção epistemológica sólida com base na própria prática docente, nos campos do turismo e da hospitalidade. A idéia norteadora é formular novas propostas de ensino aprendizagem para os cursos de turismo e hotelaria, a partir de uma reflexão sobre os cursos e as práticas docentes existentes.

Educar é uma forma de ação política. Nenhuma teoria possui o poder de suplantar o que deriva da experimentação de formas de interação de ensino aprendizagem, adequadas a contextos e realidades específicas. A qualidade do ensino depende da capacidade do professor de refletir sobre a sua própria prática, gerando novas possibilidades de ação e promovendo sua divulgação de forma a agregar valor ao conjunto de ações educativas empreendidas para a obtenção da formação em um campo específico. O professor quando ingressa em uma instituição de ensino está diante de um amplo campo de pesquisa, que permite a observação e experimentação, mas freqüentemente não percebe essa realidade como uma possibilidade de gerar

⁸ Mestrado em Hospitalidade, onde ingressei em 2002 como professor NRD6



conhecimento. Uma educação de qualidade deve estimular a reflexão do professor, tanto sobre as práticas quanto sobre os conteúdos, visando aprimorar o processo educativo mediante uma atuação consciente como professor/pesquisador.

Nessa perspectiva minha participação como professora do curso de graduação em turismo, em classe de primeiro ano, ministrando a disciplina de Metodologia da pesquisa, transformou-se em um laboratório para a realização de uma pesquisa participante, visando avaliar o conteúdo da disciplina, assim como o desenvolvimento do Trabalho Interdisciplinar. Em 2004 a disciplina foi oferecida no primeiro semestre com uma carga horária de 80 aulas. Essa experiência permitiu observar que, com a transformação dos cursos em semestrais, se tornou muito difícil desenvolver em apenas um semestre, um trabalho interdisciplinar com alunos ingressantes no curso. Diante disso, sugeri que as aulas de Metodologia da Pesquisa se estendessem por dois semestres com uma carga horária de 40 horas em cada semestre. A idéia é que no final do primeiro semestre na disciplina de Metodologia da Pesquisa I, seja elaborado um relatório do estudo exploratório reunindo todos os dados levantados no período, o que serviria de base para definição do projeto interdisciplinar de pesquisa a ser desenvolvido no semestre seguinte, na disciplina de Metodologia da Pesquisa II. Um dos pressupostos utilizados na montagem do conteúdo das disciplinas de Metodologia da Pesquisa I e II, é que o aprendizado seria otimizado pelo uso da Ferramenta *Blackboard*, existente na instituição, que permite que todos os conteúdos, tarefas e demais informações e solicitações possam ser feitas on-line permitindo ao professor utilizar a sala de aula para exercícios e trabalhos em grupo. Os resultados do primeiro semestre de 2005 demonstraram que o processo ainda não está funcionando em todo o seu potencial, pois muitos professores ainda estão condicionados no esquema anterior e sentem dificuldade de se enquadrar nas novas normas. Essa dificuldade é percebida pelo aluno como falta de organização, pois os discursos dos professores não são coerentes. Como tudo é uma questão de aprendizado, acredito que se a experiência for repetida no próximo ano o desempenho do projeto possa vir a melhorar.

Esse acompanhamento do desenvolvimento da disciplina vem sendo registrado com o auxílio do *Blackboard*, que permite arquivar todas as mensagens trocadas entre alunos e professores, professores e professores, professores e coordenação, registrando o histórico do processo para posterior avaliação.

A primeira avaliação do desempenho do projeto foi realizada em 30 de maio de 2005 por meio de questionário com questões abertas aplicado aos alunos e professores.



Essa pesquisa focou quatro aspectos na investigação feita com os alunos: avaliação das técnicas de ensino utilizadas e previstas no projeto pedagógico; avaliação do material disponibilizado pelo professor de Metodologia da pesquisa I na unidade WEB; avaliação do desempenho do professor na condução dessa disciplina; avaliação do Trabalho Interdisciplinar. A investigação com os docentes que atuam na mesma sala avaliou: a participação do professor na elaboração na proposta do projeto de sua disciplina; o acompanhamento das mudanças ocorridas no projeto quando da reunião das propostas efetuadas em um projeto geral; o conhecimento da versão final e a observação do cronograma geral estabelecido. A sistematização desses resultados possibilitou uma visão da situação atual do projeto e irá contribuir para o aperfeiçoamento do trabalho no segundo semestre.

Esse é apenas um exemplo de como a participação dos professores pesquisadores, que atuam na pós-graduação, podem contribuir agregando valor ao ensino da graduação. As formas de contribuição, entretanto podem ser de diferentes ordens, o que podemos observar pelas pesquisas que estão sendo desenvolvidas pelos membros do Grupo de Pesquisa: Inovação no Ensino e Pesquisa em Turismo e Hospitalidade.

O grupo vem desenvolvendo um esforço conjunto de professores do mestrado e de alunos de pós-graduação, que atuam em diferentes instituições de ensino, visando refletir sobre as práticas de ensino e possibilidade de aprimoramento dos conteúdos. Paralelamente existe a preocupação de produzir material de qualidade, que sirva de suporte para a atuação de professores de graduação, promovendo a interação dos dois níveis de ensino por meio do foco na produção de material didático de caráter inovador.

9

Entre os trabalhos de pesquisa desenvolvidos no mestrado por integrantes do grupo de pesquisa já temos três dissertações defendidas. A primeira por Brusadin, 2005¹⁰, partiu do interesse do pesquisador de investigar os conteúdos referentes ao

⁹ O primeiro resultado dessa atividade foi uma crítica dos materiais de ensino utilizados nos cursos de graduação em turismo, na disciplina de Planejamento, seguida de uma produção de novos conteúdos com sugestão de exemplos de aplicação em sala de aula, priorizando a pesquisa e a solução de problemas como estratégia pedagógica, pela equipe do grupo de pesquisa e outros professores do mestrado o que resultou na publicação de uma obra coletiva intitulada: “**Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**”, publicada pela Editora Thonsom, em 2004

¹⁰ Leandro Benedini Brusadin: Estudo exploratório da avaliação do Programa Nacional de Municipalização do Turismo no Estado de São Paulo. Universidade Anhembi Morumbi: Dissertação de Mestrado:2005 (Bolsista CAPES)



planejamento turístico e suas práticas, associando o conteúdo à sua própria experiência realizada enquanto aluno em um Projeto de Planejamento realizado junto a um município, o qual foi retomado como objeto de seu estudo de caso no mestrado. Essa revisão da ação realizada por meio de uma avaliação sobre a efetividade da ação, é extremamente útil tanto para a revisão dos conteúdos ministrados quanto das práticas educativas empregadas. Embora esse não tenha sido o foco principal do trabalho, sua leitura permite identificar tanto a inadequação de conteúdos disseminados de forma pouco crítica nos cursos de graduação, quanto de ações cuja eficiência são altamente questionáveis. O texto permite perceber que práticas pedagógicas que geraram inclusive modelos para implementação de projetos e planos em nível municipal, que hoje estão sendo adotados nas salas de aula, não foram de fato implementadas na localidade, quando o pesquisador voltou para avaliar essa intervenção. É extremamente pertinente esse tipo de investigação, para que possa haver uma reflexão sobre a eficácia dos projetos de extensão, permitindo refletir sobre o desenvolvimento de experiências mais eficazes e inovadoras, que contribuam tanto para a formação do aluno quanto para o desenvolvimento do entorno no qual a universidade está inserida.

Outra dissertação, que nasceu da necessidade de revisar a própria experiência enquanto discente de forma crítica de modo a agregar valor a uma atuação como docente, foi desenvolvida por Lahr, 2004¹¹. Nesse caso a investigação focou o ensino técnico de hotelaria comparando com o tecnólogo de nível superior, tendo como objeto de estudo os cursos oferecidos em nível técnico e em nível superior-tecnólogo e bacharel, em duas instituições da cidade de São Paulo em que a pesquisadora passou a atuar como professora (por exigência da pesquisa), focando conteúdos, expectativas dos alunos em relação aos cursos e possibilidades de ingresso no mercado de trabalho após a conclusão. As conclusões a que chegou indicam que os alunos dos cursos técnicos são mais conscientes da escolha realizada, do que os que procuram os níveis superiores de tecnólogo e bacharel, contrariando a hipótese inicialmente levantada. Observou-se também uma certa tendência entre os bacharéis, em não seguir a profissão face às dificuldades que esta apresenta, inclusive os baixos salários, que em um quadro comparativo com as mensalidades cobradas pelas faculdades em São Paulo, se mostraram inferiores a esse valor. Essa observação é especialmente pertinente,

¹¹ Maria Cristina Rocco Lahr: O profissional da hotelaria: um estudo exploratório de sua formação. Universidade Anhembi Morumbi: Dissertação de Mestrado:2004.



principalmente por mostrar que a inserção na realidade, característica dos cursos técnicos de nível médio, é essencial para a compreensão das verdadeiras exigências a serem enfrentadas na prática profissional, o que não ocorre nos cursos de graduação, onde a idéia do bacharel nem sempre está em sintonia com uma prática profissional voltada para a prestação de serviços.

A pesquisa de Barbosa, 2005¹², partindo de uma experiência profissional de 10 anos, trabalhando com a implantação e coordenação de cursos de hotelaria, analisou o crescimento dos cursos de hotelaria em São Paulo, levantando os cursos considerados mais adequados com base na opinião de profissionais do mercado. A análise dos conteúdos programáticos revelou um foco profissionalizante em detrimento de uma formação mais holística que permitiria ao futuro profissional maior desenvoltura e flexibilidade no desempenho de suas funções. Percebe-se por tal resultado, comparando com os do trabalho anteriormente citado de Lahr, 2004, que ainda não se encontrou uma fórmula suficientemente satisfatória para a formação dos bacharéis em hotelaria, estando os cursos técnicos em melhor situação.

Em dissertação, que será defendida em setembro de 2005, a pesquisadora Rosislene Fontana encontrou um caso precioso de como a abordagem teórica dos problemas pode levar a academia a considerar como caso de sucesso experiências que, quando melhor investigadas, se revelam verdadeiras fantasias. Analisando o turismo rural no Norte do Paraná, a pesquisadora, professora de cursos de turismo na Região, escolheu como estudo de caso um empreendimento que conforme os trabalhos desenvolvidos por vários alunos dos cursos de turismo existentes na região eram descritos como exemplo de sucesso. A pesquisa de campo realizada por técnica qualitativa de estudo de caso único com entrevistas em profundidade com funcionários, hóspedes, proprietário, e demais agentes envolvidos com o empreendimento, demonstraram uma total inadequação do empreendimento e falhas sérias de gestão. É importante aqui refletir sobre a qualidade do conhecimento que estamos transmitindo aos nossos alunos e sobre a eficiência das práticas pedagógicas que resultam na elaboração de Trabalhos de Conclusão de Curso que são verdadeiras peças de ficção.

Em andamento, temos dois trabalhos que analisam a abordagem por projetos interdisciplinares em cursos de turismo e hotelaria. São dois estudos de caso, sendo um de casos múltiplos e outro de caso único desenvolvidos pelas pesquisadoras Catherine

¹² Claudia Ricciuti Barbosa. A introdução da hospitalidade nos cursos de hotelaria de São Paulo.



Margoni e Maristela Fugiyama, na fase de qualificação, que também focam o ensino de turismo e hotelaria em São Paulo.

Em estágio inicial temos mais duas pesquisas, uma sobre formação e aperfeiçoamento profissional e outra investigando como se manifesta a questão da hospitalidade nas instituições de ensino superior, que ministram cursos de turismo. Em função da quase inexistência de oferta de cursos pelas universidades públicas, todos os casos analisados se referem a instituições particulares de ensino, havendo ainda um terceiro estudo, também em estágio inicial, que irá avaliar uma instituição de ensino pertencente ao terceiro setor, refletindo sobre a ética religiosa como fundamento na educação para a hospitalidade.

Os resultados obtidos com essas pesquisas estão permitindo observar de forma sistemática, como as questões do ensino e das práticas interdisciplinares vêm se apresentando nos cursos de turismo e hotelaria. Acredito que esses resultados irão possibilitar a elaboração de observações bastante pertinentes em relação ao sistema de ensino e aos conteúdos ministrados. Também permitirá analisar a dinâmica de interação entre as demandas da administração das instituições, voltadas para a normatização, controle e a fiscalização; e a necessidade de liberdade, que é fundamental para permitir a interatividade entre alunos e professores, assim como entre grupos de professores, possibilitando a criação de um real ambiente de aprendizagem que favoreça a ambas as partes resultando no aprimoramento contínuo, tanto do professor quanto do aluno.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições de ensino são organizações que apresentam características peculiares que fazem com que sua dinâmica se diferencie de outros tipos de organizações voltadas à prestação de serviços. A tendência de formatar as organizações de ensino como empresas prestadoras de serviços poderá trazer muitos prejuízos à educação superior, levando a uma degradação do processo de ensino aprendizagem ao submetê-lo à uma lógica de mercado e a uma burocratização excessiva. Não seria exagerado dizer que é demasiado o tempo dedicado pelo professor tentando atender as exigências burocráticas das instituições, como o preenchimento de relatórios, formulários, e outros procedimentos administrativos e que isso leva a uma redução de sua disponibilidade para a pesquisa. Também a lógica empresarial, que levou a transformação dos cursos em semestrais, prejudica o desenvolvimento de projetos de médio prazo, fazendo com que a pesquisa de iniciação científica seja prejudicada.



O paradoxo, entretanto fica em grande parte mais por conta do poder público do que da instituição de ensino privado. O que se observa é que muitas das exigências burocráticas dos administradores das Universidades privadas decorrem do alto grau de controle, que o Ministério da Educação exerce sobre elas. Muitas medidas são tomadas para contornar problemas de interferência do poder público na autonomia das instituições privadas. A própria formatação do ensino em semestres foi, em parte, motivado pelo fato das instituições privadas não terem como impedir que o aluno inadimplente conclua o período letivo, pois a legislação os protege. Com a semestralidade, o aluno precisa se matricular novamente em novo período e com isso a instituição pode recusar a matrícula por falta de pagamento. Trata-se de um artifício para minimizar os prejuízos causados pela inadimplência. Talvez uma medida que priorizasse a atribuição de crédito estudantil aos alunos que já se encontravam na universidade, de modo a permitir a conclusão do curso, fosse mais eficaz do que impedir a instituição de cobrar dos alunos, o que é devido.

A proposta da reforma universitária atualmente em pauta tende a aumentar significativamente o controle estatal sobre as universidades privadas com instrumentos regulatórios considerados pelos seus críticos¹³ como discricionários e pouco transparentes, como o Plano de Desenvolvimento Institucional, o recadastramento e o Conselho Social. Torna-se difícil para as instituições particulares encontrar caminhos para uma renovação criadora, pois estão sujeitas a intervenções de múltiplas ordens que prejudicam sua atuação. O resultado é que acabam não sendo nem empresas eficientes nem instituições de ensino de qualidade. O excesso de burocratização tende mais a gerar desvios do que a produzir bons resultados. As universidades ficam tão focadas em critérios de aferição, supervisões e outros mecanismos que relegam o alunado a um segundo plano, que perdem a sua eficiência e decaem em ensino e pesquisa.

Por outro lado, algumas instituições particulares de ensino, alimentadas pelo lucro fácil, cresceram de forma espetacular na década de 1990 e seus dirigentes se acostumaram com a lucratividade do setor. Acredito que podemos considerar esse período como o que os economistas costumam denominar de uma bolha de crescimento. Infelizmente para os empresários do setor e felizmente para a qualidade de ensino, essa bolha chegou ao fim. Os ávidos membros da classe média, que acreditaram que poderiam ascender socialmente por meio do diploma, mesmo que com um

¹³ Ver: É preciso reformar a reforma universitária. Armando Castelar Pinheiro. **Valor**. 30/03/2005, p. A19



conhecimento deficiente, descobriram que o diploma deixou de ser garantia de emprego e que muitas vezes o salário na profissão escolhida é inferior ao custo das mensalidades pagas nas universidades. Aparentemente isso poderá fazer com que os denominados “empresários do ensino” tomem consciência de que a opção por um ensino de qualidade passou a ser uma questão fundamental para a própria sobrevivência no “mercado da educação”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, Claudia Ricciuti. A introdução da hospitalidade nos cursos de hotelaria de São Paulo. Universidade Anhembi Morumbi: Dissertação de Mestrado: 2005.

BRUSADIN, Leandro Benedini: Estudo exploratório da avaliação do Programa Nacional de Municipalização do Turismo no Estado de São Paulo. Universidade Anhembi Morumbi: Dissertação de Mestrado: 2005 (Bolsista CAPES)

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Relatório do projeto de pesquisa institucional sobre inovação no ensino e pesquisa em turismo e hotelaria. Universidade Anhembi Morumbi: Mestrado em Hospitalidade. Junho de 2005.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. (Coordenadora) **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Thonsom, 2004

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior**. Uma experiência no curso de turismo. São Paulo: Aleph: 2002.

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

GRESSLER, Alice Lori. **Pesquisa educacional**. São Paulo: Loyola, 1989

LAHR, Maria Cristina Rocco: O profissional da hotelaria: um estudo exploratório de sua formação. Universidade Anhembi Morumbi: Dissertação de Mestrado: 2004.

PINHEIRO, Armando Castelar. **Valor**. 30/03/2005, p. A19

TENANI, Paulo A chave de todas as portas. **Valor**. Eu&. 3,4 e 5 de outubro de 2003. Ano IV- n.161, p.12/13.