

A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E A DOCÊNCIA:

A contribuição na atuação profissional em hotelaria

SOUZA, Higo Alexandre

(Graduando do Curso de Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão – UFMA,
higoalexandre@live.com)

RAMOS, Amanda Sousa

(Graduando do Curso de Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão – UFMA)

CARVALHO, Mayara Cerveira

(Graduando do Curso de Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão – UFMA)

COSTA JUNIOR, Reginaldo Monteiro

(Graduando do Curso de Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão – UFMA)

FERNADES, Elaine Cristina Silva

(Professora do Curso de Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão – UFMA)

1. EDUCAÇÃO: DA CONCEPÇÃO À VIVÊNCIA

É através de trocas e vivências que ampliamos nosso conhecimento, mudamos nossas ações e nossa forma de ver e sentir o mundo.

Conforme a Lei 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases, em seu artigo 1º “A educação abrange processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais.”

A concepção de educação, que permite o desenvolvimento da competência do educando para construir conhecimentos sobre si mesmo e sobre o mundo através da interação, possibilita a construção coletiva de parâmetros e diretrizes ao trabalho escolar.

“Nessa interação contínua e estável com outros seres humanos, a criança desenvolve todo um repertório de habilidades ditas humanas. Para participar do mundo simbólico do adulto, comunicar-se com ele através da linguagem, compartilhar a história, os costumes e os hábitos do seu grupo social, o que garante ao ser humano

sua imensa capacidade adaptativa aos mais variados meios físicos e sociais.”
(Oliveira, 1992)

2. TURISMO E HOTELARIA: A QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DO SETOR.

Segundo a OMT, o turismo está entre os setores de maior crescimento no mundo, tendo triplicado seu tamanho e impacto econômico nos últimos 50 anos. Os dados para os desembarques de turistas internacionais no período 1970/2003 mostram, contudo, certa desaceleração das taxas médias de crescimento: o movimento mundial de turistas por via aérea cresceu, respectivamente, 6,1%, 4,5% e 4,0% ao ano nas décadas de 1970, 1980 e 1990. O pico dessa série foi 2004, com cerca de 763 milhões de desembarques.

O segmento é intensivo em mão-de-obra, haja vista que a maior parte das atividades refere-se ao atendimento aos hóspedes. Por essa razão, a qualificação da mão-de-obra é considerada fundamental para a qualidade dos serviços. Os empreendimentos hoteleiros são também intensivos em capital e têm o perfil dos investimentos do segmento imobiliário, sendo pouco flexíveis em razão das dificuldades de promover alterações substanciais nos projetos já plantados e em sua localização.

A qualificação dos profissionais é um dos maiores objetivos das instituições de ensino, no entanto, quando se trata do curso de hotelaria, muito se enfoca na importância das instituições educacionais interagirem com a indústria, situação que vai atuar na diminuição da distância entre academia e mercado de trabalho, para quem sabe juntas equacionarem os desafios da formação desses profissionais.

Para (Serra, 2005:63) “Um grande problema enfrentado é que o mercado não abastece a Hotelaria e o Turismo com candidatos treinados dentro das especificações”.

E na maioria das vezes as informações a respeito da profissionalização, acontecem de forma generalizada, e os interessados em atuar na área de

hospitalidade acabam não tendo a noção real das qualidades, capacitações específicas que são prioridades para o setor, e assim seguem o senso comum em relação a sua capacitação profissional.

3. O PAPEL DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL HOTELEIRO

De acordo com o parecer CNE/CES 436/20012, os Cursos Superiores de Tecnologia, no Brasil, respondem à Secretaria de Educação Média e Tecnológica (SEMTE/MEC) e integram-se a educação superior na área tecnológica, possuindo algumas características distintas dos demais cursos superiores. O profissional formado em um curso de Tecnologia receberá o diploma de Tecnólogo podendo dar continuidade ao ensino cursando a pós-graduação stricto sensu e/ou latu sensu.

Uma das características distintas dos cursos de Tecnologia é o seu tempo de duração, sendo, na maioria dos cursos, de dois anos e a carga horária de 1.600 horas até 2.400 horas. Estes cursos superiores de curta duração visam formar profissionais para atender rapidamente áreas específicas do mercado de trabalho, como foi o caso do surgimento dos Cursos Superiores de Tecnologia em Hotelaria no Brasil.

Os cursos de hotelaria no Brasil podem ser considerados recentes, se comparados com outras áreas de conhecimento como, Direito, Medicina, Administração de Empresas, entre outros. Desta forma o seu corpo docente enfrenta dificuldades na sua formação profissional no que tange o seu aperfeiçoamento e especialização, bem como sua formação continuada. Pesquisas sobre sua formação se fazem necessárias para conhecer e analisar como os formadores dos futuros profissionais construíram a sua própria formação como docente.

No Brasil os cursos de hotelaria podem ser divididos em dois momentos no que se refere ao ensino: o primeiro refere-se ao ensino da hotelaria realizado por profissionais sem formação superior, baseado nas experiências profissionais adquiridas no mercado de trabalho. Num segundo momento surgem os cursos de graduação formando profissionais de nível superior capacitados a desenvolver aspectos administrativos, econômicos, sociológicos, entre outros, formando profissionais com um conhecimento mais amplo e capacitado a suprir a necessidade de profissionais no mercado. A partir da década de 90 os egressos destes cursos de

graduação passam a assumir disciplinas e a ministrar aulas nos cursos superiores de hotelaria e/ou turismo.

4. O DISCENTE DO CURSO DE HOTELARIA COMO AGENTE MULTIPLICADOR DO CONHECIMENTO

Pensar a educação num determinado contexto é pensar a ação educativa processada de acordo com a compreensão que se tem da realidade social em que se está imerso. O homem se educa na medida em que se transforma, aceitando o desafio que o meio lhe proporciona, para o qual volta a sua ação e na medida em que comunicam os resultados de suas experiências, ele auxilia os outros homens a se educarem também. (ROMANELLI, 2003).

A abordagem teórica que defende a extensão como função acadêmica da universidade, objetiva integrar ensino-pesquisa, e a que incorpora a extensão universitária às práticas de ensino e pesquisa, partem da crítica à extensão voltada para prestação de serviços em uma perspectiva assistencialista, qual seja, a extensão voltada para o atendimento das necessidades sociais das camadas populares.

No contexto histórico dos últimos 30 anos, no Brasil mudanças políticas, econômicas e sociais têm ocorrido influenciando nas discussões teóricas de caracterização ou não da extensão como uma função da universidade, formulando-se três concepções de extensão universitária, quais sejam: a concepção assistencialista, a acadêmica e a mercantilista, que construídas historicamente se corporificam no exercício da prática curricular das atividades universitárias e expressam diferentes perspectivas ideológicas de universidade/extensão universitária e da relação universidade e sociedade.

A qualificação dos profissionais é um dos maiores objetivos das instituições de ensino, no entanto, quando se trata do curso de hotelaria, muito se enfoca na importância das instituições educacionais interagirem com a indústria, situação que vai atuar na diminuição da distância entre academia e mercado de trabalho, para quem sabe juntas equacionarem os desafios da formação desses profissionais.

Para (Serra, 2005:63) “Um grande problema enfrentado é que o mercado não abastece a Hotelaria e o Turismo com candidatos treinados dentro das especificações”. E na maioria das vezes as informações a respeito da profissionalização, acontecem de forma generalizada, e os interessados em atuar na área de hospitalidade acabam não tendo a noção real das qualidades, capacitações específicas que são prioridades para o setor, e assim seguem o senso comum em relação a sua capacitação profissional.

5. A EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA E A PRÁTICA DA DOCÊNCIA

Neste contexto, a extensão unida ao trabalho na perspectiva da educação popular tem um grande potencial para a formação de sujeitos comprometidos com a realidade social, pois sensibilizam profundamente sem deixar de lado o embasamento teórico e favorecem o comprometimento do estudante em assumir seu papel como agente histórico transformador da realidade.

O Projeto de Extensão “Profissionalização da Hospitalidade” tem como principal objetivo proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade. Foi iniciado em junho de 2009, tendo concluído três turmas. Além da qualificação técnica, o projeto busca sensibilizar a comunidade para a importância da cidadania, em prol de uma cidade mais hospitaleira, para o morador e para o visitante, além da prática, aprimoramento e difusão do conhecimento dos discentes dos cursos de hotelaria e de turismo.

Esta qualificação contempla as funções de cargos operacionais do setor de hospitalidade, compreendendo: camareira e mensageiro de meios de hospedagem e atendente de bares e restaurantes. Aproximadamente 160 pessoas participaram das atividades, sendo que por volta de 130 concluíram efetivamente os cursos. A experiência com o desenvolvimento das atividades das turmas anteriores, bem como a maturidade adquirida pelos monitores que continuaram no projeto e o entusiasmo dos novos monitores, vem contribuindo para o melhoramento didático e metodológico dos monitores, atendendo aos objetivos previstos.

Dentre as diversas formas de atividades extensionistas, destaca-se o estágio curricular e não curricular, como a ação mais representativa, por integrar universidade e empresa. A extensão universitária viabiliza a função social transformadora da universidade e restaura a sua credibilidade junto à sociedade e dentro desta perspectiva, o Projeto Profissionalização da Hospitalidade permite que os discentes dos cursos de hotelaria e de turismo iniciem-se como multiplicadores do conhecimento junto à comunidade local, estabelecendo de uma relação entre a Universidade e outros setores da sociedade, com vistas a uma atuação transformadora, voltada para os interesses e necessidades da maioria da população e implementadora de desenvolvimento regional e de políticas públicas. (TARDIF, 2002)

Essa diretriz consolida a orientação para cada ação da Extensão Universitária: frente à complexidade e a diversidade da realidade, é necessário eleger as questões mais prioritárias, com abrangência suficiente para uma atuação que colabore efetivamente para a mudança social.

O “Projeto” cumpre, assim, seu papel como “referência” (e não de modelo) constituída a partir da elaboração coletiva de sujeitos – profissionais em formação – inseridos em um processo de aprendizagens que supõe postura ativa, oportunidade, disposição e exercício da reflexão sobre a própria prática e sobre as concepções que a embasam.

Essa “referência”, tantas vezes divergente de práticas correntes, ao que parece, no entanto, também têm seu papel no atendimento às chamadas “demandas de mercado”. O Ensino Superior vem passando atualmente por um processo de redimensionamento fundamentado em novos pressupostos, entre os quais aqueles que buscam a integração de diferentes saberes e a valorização daqueles que os alunos construíram e constroem em espaços extracurriculares.

Do ponto de vista pedagógico, os discentes, assim que orientados pelos professores orientadores, tornam-se responsáveis pelo planejamento das atividades, divulgação das atividades do projeto para a comunidade, controle da documentação exigida para a inscrição, organização e controle da inscrição dos participantes, elaboração dos planos de aula, revisão e elaboração das apostilas, desenvolvimento das aulas e apoio logístico, na organização do lanche, durante as aulas, apoio aos colegas com dificuldades no desenvolvimento de suas ações, avaliação semanal das atividades desenvolvidas, controle da frequência dos participantes, avaliação da

aprendizagem dos participantes da comunidade, elaboração dos currículos e certificados dos participantes e a organização do evento de encerramento das atividades desta turma.

O contato com a prática docente no Projeto permite aos monitores pensar o fazer pedagógico sob uma nova perspectiva e confrontá-lo com as referências de escola já construídas. Assim, eles atribuem à oportunidade de experimentar uma proposta baseada no trabalho coletivo e em uma visão de conhecimento não pautada na ótica disciplinar, a segurança e a convicção com que se envolveram na elaboração, na implantação e mesmo na coordenação de práticas interdisciplinares em outros espaços de trabalho

O despertar para compreensão da dimensão social do papel do educador foi outro ponto destacado. O Projeto é um projeto de extensão da Universidade destinado principalmente às camadas populares. São pessoas que passaram e ainda passam por uma trajetória de luta, que difere um pouco do percurso de alguns dos monitores. O contato com o contexto de vida de camadas populares provoca a reflexão e conhecimento concreto de realidades distintas, conforme aponta um dos monitores.

É bastante nítido o destaque que os monitores dão à experiência prática como a principal contribuição do Projeto para sua formação, na medida em que lhes permitiria ter um olhar mais “concreto” sobre a escola e enxergar os diversos aspectos que permeiam suas relações. Assim, a prática não é concebida apenas como um agir, mas inclui o pensar sobre essa ação, numa reflexão que se traduzirá em elementos para uma reelaboração do fazer pedagógico. Por outro lado, conserva-se uma visão da prática como espaço de aplicação da teoria, dificilmente atribuindo-se a ela um estatuto epistemológico próprio.

Dentre os elementos de reelaboração do fazer pedagógico, os desafios de uma sala de aula com alunos adultos e os conflitos forjados em um trabalho coletivo e interdisciplinar colocarão na ordem do dia a necessidade de repensarem suas concepções de ensino, da disciplina que lecionavam e do papel da escolarização para seus alunos.

Não será, de maneira alguma, surpreendente a recorrência com que os monitores identificam nos momentos coletivos de planejamento e avaliação, a gênese e a expressão de sua preocupação e seu compromisso com um ensino que propiciasse não apenas um acesso a fragmentos do saber, mas se constituísse num

espaço em que os sujeitos pudessem ampliar suas possibilidades de inclusão social em virtude de uma maior inserção e um melhor trânsito na cultura letrada.

6. CONCLUSÃO

Por fim, cumprem-nos destacar um aspecto especialmente importante considerando se os propósitos desta investigação. A atenção, a preocupação e o compromisso, despertados pela participação no “Projeto”, para as particularidades, os desafios e as possibilidades do trabalho com a EJA, levarão muitos os monitores a pontuar em suas entrevistas a necessidade de formação específica e profissionalizante para o educador de jovens e adultos, em oposição a um histórico de voluntariado, até hoje incentivado por campanhas de órgãos oficiais, em um flagrante descomprometimento com a garantia do direito à Educação Básica de qualidade, que não se pode negar ao cidadão numa sociedade que almeja a democracia.

A prática da docência pelos estudantes do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão obtida através da Extensão possibilita a reflexão crítica e ao comprometimento social quanto à formação e qualificação da comunidade local, provocando o crescimento cívico, dirimindo as problemáticas sociais e culturais vigentes na Sociedade Maranhense e desenvolvendo as potencialidades pedagógicas destes discentes.

MATTOS, A. C. **Diretrizes para o dimensionamento do número de unidades habitacionais de hotéis resort.** São Paulo: Escola Politécnica da USP, 2004 (Dissertação de Mestrado).

OMT (Organização Mundial do Turismo). **World Tourism Barometer.** 3, n. 2, June 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Histórico da Educação Tecnológica no Brasil.**

ROMANELLI, Otaíza de Oliveira. **História da educação no Brasil (1930/1973).** Petrópolis/RJ: Editora Vozes, 2003.

TARDIF, Maurice. **Saberes docentes e formação profissional.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

VASCONCELOS, Maria Lúcia M. Carvalho. **A formação do professor do Ensino Superior.** São Paulo: Pioneira, 2000.

TAVARES, Maria das Graças. **“A Política de Extensão para as Universidades Brasileiras: Análise das Propostas do Governo a partir dos Anos 80”.** Revista do Centro de Educação da UFAL. Alagoas: ano 5, nº 5/6, 1997.

NOGUEIRA, M.D.P.(org) Extensão **Universitária: diretrizes conceituais e políticas:** Documentos Básicos do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras. Belo Horizonte: PROEX/UFMG; Fórum, 2000.

SERRA, Farah Azenha . **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005, p. 04- 63.