

Diálogo entre mercado e sala de aula: uma visão dos egressos sobre o curso de hotelaria da UFPB

Pyetro Pergentino de Farias

Milena Araújo dos Anjos

Marcleide Maria Macêdo Pederneiras

Resumo: A hotelaria surge para suprir a necessidade que existia dos viajantes acerca das acomodações, a evolução da hospitalidade e o lucro que foi observado tornavam-se atrativos e novas pessoas entraram no mercado do bem receber, surgindo o cadastro dos hóspedes, a alimentação na hospedaria e cada vez mais novos incrementos, gerando a necessidade do aprendizado teórico acerca da gestão hoteleira e dos cargos e funções. O estudo teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos graduados em hotelaria com o curso na Universidade Federal da Paraíba. Foi realizado uma abordagem quantitativa, de caráter bibliográfico e descritivo. Teve como sujeitos os egressos do curso de Hotelaria, atingindo 64 respondentes dentro de 201 egressos. Sendo possível observar que os egressos apresentaram insatisfação com a estrutura física da universidade, porém, alta satisfação com os docentes e os colegas que os cercam, observou-se que 81% recomendam o curso para outras pessoas.

Palavras Chaves: Hotelaria; Curso de Hotelaria; Egressos.

Abstract: The hotel industry appears to supply the travelers' need for accommodation, the evolution of hospitality and the profit that was observed became attractive and new people entered the hospitality market, with the registration of guests, food and more newer increments, generating the need for theoretical learning about hotel management and jobs and functions. The study aimed to analyze the satisfaction level of hotel graduates with the course at the Federal University of Paraíba. A quantitative, bibliographic and descriptive approach was carried out. It had as subjects the graduates of the course of Hospitality, reaching 64 respondents within 201 graduates. It is possible to observe that the graduates showed dissatisfaction with the physical structure of the university, however, high satisfaction with teachers and colleagues around them, it was observed that 81% recommend the course to other people.

Keywords: Hospitality; Hospitality Course; Graduates.

1 Introdução

No início do século XX, mas especificamente na década de 20, próximo da comemoração do centenário da independência surgiram às primeiras universidades no Brasil, entretanto, tais universidades mantinham o enfoque apenas na educação deixando de lado a pesquisa. Em 1968 o congresso nacional aprovou a lei da Reforma Universitária (Lei nº 5540/68), onde o ensino, pesquisa e extensão passaram a agir em conjunto alavancando a educação superior no país (OLIVEN, 2002).

Atualmente a Universidade Federal da Paraíba dispõe de quatro Campi espalhados pelas cidades de João Pessoa (Campus I), Areia (Campus II), Bananeiras (Campus III), Mamanguape e Rio Tinto (Campus IV), sendo esses dois últimos os mais recentes, criados no ano de 2005 a partir do plano do governo Federal denominado de

Expansão com Interiorização (UFPB, 2014).

Dados da Organização Mundial do Turismo - OMT (2003) apresentava desde a década de 90 o crescimento turístico e hoteleiro e no estado da Paraíba não era diferente onde se observava a dificuldade do mercado para encontrar profissionais qualificados. Surge em 2006, na cidade de Mamanguape - PB, o curso de Hotelaria através do REUNI (Reestruturação e Expansão das Universidades Federais) objetivando também o maior acesso da população a educação superior (MEC, 2010).

O curso de Hotelaria segue em Mamanguape até o último aluno que ingressou no campus IV e que ainda possui vínculo com a instituição concluir o curso, lembra-se que a última turma que ingressou no curso no município de Mamanguape foi no período letivo 2013.1, de acordo com o calendário letivo do Campus IV.

Observando o fato que o curso fixado em Mamanguape – PB não vinha atingindo os resultados almejados acerca dos egressos nas regiões e proximidades do campus, o curso foi movido no ano de 2014 para a cidade de João Pessoa, pois a mesma tinha mercado com falta de mão de obra qualificada na área de hospitalidade (PEDERNEIRAS, 2014). Ou seja, no período letivo de 2014.2 no calendário do Campus I (João Pessoa - PB) os ingressantes do curso passam a estudar exclusivamente na capital paraibana e aos poucos o curso foi transferindo-se por completo para unidade sede. É válido lembrar que devido a greves que ocorreram no Campus IV, o curso ficou um período atrás do Campus I, vindo a normalizar no período 2015.2, sendo assim, atualmente os dois campi da UFPB dispõem de calendários letivos semelhantes.

Dado o exposto, o artigo possui como principal objetivo: Analisar o nível de satisfação dos egressos do curso de hotelaria na UFPB. Para isto, buscou-se: identificar o motivo da opção pelo curso de hotelaria; mapear o quantitativo de egressos do curso de Hotelaria da UFPB; evidenciar a situação atual dos egressos no mercado turístico; averiguar a satisfação dos egressos com o mercado profissional.

Diante dos argumentos apresentados o estudo busca responder: Qual o nível de satisfação dos egressos em hotelaria com o curso na Universidade Federal da Paraíba?

Matias-Pereira (2016) cita que uma pesquisa aplicada gera conhecimento e busca soluções para problemas de interesses locais, desse modo, o estudo se justifica em apresentar cientificamente aos estudantes da área de hospitalidade o mercado de trabalho na área turística, visto que é uma dúvida frequente entre os alunos ativos do curso. E também por demonstrar um *feedback* dos egressos para os profissionais que compõem o setor hoteleiro paraibano, atualizando os ex alunos acerca da situação dos colegas no mercado profissional.

2 Referencial Teórico

2.1 HISTÓRIA DA HOTELARIA

O turismo surgiu a partir do deslocamento humano, onde as pessoas mudavam de local de acordo com as variações climáticas e na busca pela sobrevivência, tendo seu início a partir do nomadismo. Com o passar dos anos as pessoas passam a se locomover por necessidades comerciais, de saúde e de busca por novas oportunidades (FARIAS; SILVA E BRANDÃO, 2017).

Sidônio (2015) cita que a partir deste fato passam a surgir tendas para abrigar pessoas, suprimindo uma necessidade inicial. Com o advento do tempo essas hospedarias foram evoluindo e exigindo mais segurança, assim, em 1407 surgiram os registros de hóspedes na França, passando a existir posteriormente uma tarifa pela acomodação, em seguida passou-se a oferecer alimentação e limpeza do quarto, tornando esses atrativos uma vantagem competitiva.

Sidônio (2015) cita que Cesar Ritz evoluiu em 1870 na França o conceito até então de hospedagem quando incrementa o banheiro privativo nas acomodações e passa a trabalhar com o clima organizacional no ambiente do colaborador, dando um grande passo para o surgimento dos hotéis.

A hotelaria no Brasil teve seu início a passos lentos, caminhando entre as expedições do Brasil Colônia e recebendo visitantes portugueses. Seguiu o mesmo formato que o restante do mundo, porém sempre há um passo atrás, acredita-se que tal fato se deu por ser um país jovem caminhando para o desenvolvimento (SIDÔNIO, 2015).

A evolução da hotelaria no Brasil se deu próximos aos portos e logo após nas proximidades das estações ferroviárias, alocando assim as pessoas que estavam se transportando nas zonas comerciais. A economia logo viu a importância do comércio e do turismo, dando início ao sistema rodoviário federal, tornando possível a ligação entre diversos estados brasileiros levando o desenvolvimento para a nação, com isso cidades ainda subdesenvolvidas passam a receber pessoas interessadas em desfrutar de lazer e também visualizar uma prospecção futura para localidade (PEREIRA, 2015).

Logo foi identificada a necessidade do aprendizado teórico que de acordo com o Guia do Estudante (2012) o estudo da hotelaria objetiva o aprendizado teórico e prático acerca da indústria da hospitalidade, possuindo assim disciplinas que giram em torno da contabilidade, gestão, economia, línguas estrangeiras e as específicas da área

(governança, recepção, reservas, qualidade, vendas, entre outras). Além de aulas práticas em laboratório de alimentos e bebidas, informática onde os estudantes aprendem a utilizar *softwares* hoteleiros e até mesmo hotel escola.

2.1.1 CURSO DE HOTELARIA NA PARAÍBA

Em 2006 no campus IV da Universidade Federal da Paraíba na cidade de Mamanguape-PB deu-se início o curso de Hotelaria, sendo transferido para João Pessoa em 2014.2 dando ainda mais visibilidade para o curso, fazendo com que alguns empresários começassem a abrir os olhos para os potenciais existentes dentro da Universidade Federal da Paraíba. No período 2018.1 o novo PPC (Projeto Pedagógico de Curso) entrou em vigor, isso após ter sido aprovado na reunião de 17 de maio de 2018, na Resolução 12/2018. No qual o novo PPC aumenta a carga horária prática do curso e aumenta o tempo de estágio saindo de 180 para 300 horas, aumentando o contato do aluno com o mercado de trabalho.

O curso é conhecido a nível internacional devido as suas premiações. No ano de 2013 o discente José Rodrigo Lima Torres, na primeira Caravana do Curso para Foz de Iguaçu conquistou o 2º lugar no Festival Internacional das Cataratas na categoria Resumo Expandido com a pesquisa "Planejamento de Práticas de Ecoturismo na Área de Preservação Ambiental da Barra do Rio Mamanguape, Paraíba" (EVENTOS, 2013).

De acordo com o CNPQ (2018) no ano de 2015 as professoras do curso Cibelle Batista Gondim, Jammilly Fagundes Brandão e a aluna Patrícia de Melo Passos conquistam a premiação no IX Fórum Internacional de Turismo das Cataratas com o trabalho: "Hospedagem alternativa: um estudo de caracterização dos hostels localizados na capital paraibana".

Cataratas (2016) na edição de 2016 a aluna Fabiana Evaristo fica em 2º lugar na categoria artigo científico, levantando mais uma vez o nome da instituição em um evento internacional com a pesquisa "Resgate, avaliação e valorização cultural como ações para preservação do patrimônio gastronômico da Paraíba: Análise da forma de preparo da buchada e do sarapatel elaborados a partir de subprodutos de caprinos e/ou ovinos comercializados em feiras livres".

De acordo com a UFPB (2017) as professoras do DTH UFPB (Departamento de Turismo e Hotelaria) Adjane Machado, Rafaela Espínola e Izolda Kelly conquistam o primeiro lugar na categoria artigo científico no XI Fórum Internacional das Cataratas apresentando o trabalho "As Dimensões da Sustentabilidade no Turismo: uma proposta para o município de Goiana (PE)".

As publicações científicas objetivam divulgar a pesquisa para a comunidade, de forma que permita que outros possam utilizá-la e avaliá-la sob outras visões. As revistas, eletrônicas ou impressas, ainda são consideradas como o modo mais rápido e economicamente viável, para os pesquisadores fazerem circular e tornar visíveis os resultados do seu trabalho. Pois, é por meio de uma publicação científica que a sociedade toma conhecimento dos resultados de um trabalho de pesquisa e o que este representa para a coletividade (BROFMAN, p. 419, 2012).

As publicações são muito importantes para divulgar aquilo que é produzido nas pesquisas acadêmicas, atualizando os pesquisadores e interessados na temática em geral acerca do que procuram se aprofundar (BROFMAN, 2012).

2.2 REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

O mercado turístico vem crescendo e superando expectativas, sendo apontado como forma de superar crises e forte gerador de competitividade, empregos e renda. Porém para que haja um crescimento organizado e dentro da ordem, é preciso que exista um bom planejamento e que exista mão de obra qualificada havendo assim uma perspectiva acerca do empreendimento e garantia do sustento de todos que dependem do mercado (CATRAMBY E DA COSTA, 2004).

De acordo com Tanke (2004) o crescimento do mercado, grande abertura de vagas e a falta da mão de obra qualificada vêm se tornando um problema, devido a isso algumas nações estão importando trabalhadores que estão melhor preparados para ocupar o cargo. As organizações necessitam saber a média salarial que seus concorrentes pagam aos colaboradores, para com isso somar a suas metas e visão do negócio para lidar com a remuneração a ser realizada (RESENDE, 2002).

Os benefícios acompanham a remuneração surgindo como atrativo, gerando assim competitividade entre as organizações na busca por novos colaboradores, a organização precisa colocar as ideias de benefícios em uma balança e analisar os que mais se encaixam no padrão e no bolso da empresa, tornando-a atrativa aos funcionários que já estão e os que desejam ingressar (TANKE, 2004).

De acordo com Fornari (2006) os benefícios atualmente buscam cada vez mais encaixar os familiares em seu programa, com auxílio creche, plano odontológico para cônjuges e filhos, programa de auxílio educacional estimulando assim a continuação do aprendizado pelo colaborador e seus familiares.

É necessário que o setor de Recursos Humanos possua um Programa de Assistência ao Empregado (PAE), pois ele é usado para auxiliar os colaboradores a lidar

com as problemáticas que os solam antes que esses problemas venham afetar todo um setor ou até mesmo a empresa em si, programas assim tendem não só a melhorar o desempenho da organização como ajuda o colaborador a entender e cuidar de seus problemas pessoais (TANKE, 2004).

2.3 DIFICULDADES ENFRENTADAS PELO PROFISSIONAL HOTELEIRO

Com o crescimento do mercado turístico, é notória a relevância na melhoria da mão de obra para a continuidade da ascensão no mercado turístico, logo, surge uma valorização ao profissional da área (ARAUJO E RAMOS, 2014). A competitividade se mostra cada vez mais presente no mercado, onde as pessoas necessitam investir cada vez mais em cursos e especializações, onde tempo e dinheiro são gastos para um bem maior, mas como nem todos possuem capital para investir alguns saem atrás nessa corrida (MTUR, 2013).

Medaglia e Silveira (2010) citam que egressos formados a mais tempo e que prosseguiram com os estudos tendem a ganhar mais, pois o investimento feito por eles está sendo recompensado, onde na mesma pesquisa foi evidenciado que após a formação 11% seguem para outra graduação tentando o sucesso profissional em outra área por não encontrar um emprego que traga um bom retorno financeiro.

A hotelaria dispõe de um leque de setores, logo, os colaboradores que ali estão necessitam ser proativos estando aptos a trabalharem em diversos setores já que a hotelaria é uma engrenagem que nunca pode parar, assim como a solidariedade orgânica, onde todos trabalham complementando as suas atividades para que a empresa consiga desempenhar a sua função e gere satisfação ao consumidor (DAVI, 2013).

São geradas discussões acerca do mercado de trabalho para os egressos quando se observa a dificuldade da relação entre o aprendizado teórico sendo posto em prática estando relacionado a falta de qualidade nos cursos realizados ou até mesmo o desinteresse do colaborador enquanto estudante (ANSARAH, 2002). Contudo, o mercado tem apresentado oportunidades em cursos técnicos visando a melhoria nos trabalhos práticos e operacionais hoteleiros, corrigindo algum empecilho que tenha surgido.

3 Trajetória Metodológica

Buscando responder aos objetivos previamente traçados, foi realizado um estudo quantitativo de caráter exploratório; descritivo e bibliográfico. Fez-se uso da técnica survey, visando analisar o nível de satisfação dos graduados em hotelaria com o curso

na Universidade Federal da Paraíba. Utilizou-se da pesquisa quantitativa almejando alcançar os objetivos anteriormente traçados, já que o curso de hotelaria da UFPB possui uma população de 201 egressos verificados até o dia 14/10/2018, optou-se pelo uso de um formulário *Google docs*, objetivando assim alcançar o maior número de sujeitos formados entre os anos de 2011 à 2017, realizando assim um recorte longitudinal no curso de Hotelaria da UFPB.

Matias-Pereira (2016) introduz que a pesquisa quantitativa tem o foco em números e estatísticas (percentuais, médias, moda e medianas) abrangendo opiniões/percepções e informações visando acrescentar melhorias na análise de dados.

Lakatos e Marconi (2010) citam que a pesquisa exploratória torna possível o processo de sondagens e descoberta, assim, aprofunda ainda mais os questionamentos que cercam o estudo. A pesquisa descritiva foi utilizada para caracterizar o fenômeno de interesse que gira em torno da satisfação dos egressos. Para apresentar a relevância do curso de Bacharelado em Hotelaria da UFPB para os egressos foi feito o uso da pesquisa bibliográfica com o intuito de formular o referencial teórico (VEAL, 2011).

O instrumento de coleta de dados dispõe de 19 perguntas, divididas entre múltipla escolha e caixa de seleção buscando identificar o perfil do Para isto, buscou-se identificar o motivo da opção pelo curso de hotelaria, mapeando o quantitativo de egressos do curso de Hotelaria da UFPB, evidenciando a situação atual dos egressos no mercado turístico e averiguando a satisfação dos egressos com o mercado profissional, a partir de uma escala do tipo likert, na qual os participantes da pesquisa precisavam atribuir uma nota de 1 a 10 demonstrando seu nível de satisfação com o curso de Hotelaria. No total, foram obtidas respostas de 64 participantes oriundos do campus IV na cidade de Mamanguape-Pb.

O questionário ficou disponível de setembro a outubro de 2018. As perguntas foram elaboradas com o objetivo de analisar o nível de satisfação dos egressos em hotelaria com o curso pela Universidade Federal da Paraíba. Tornando possível um recorte longitudinal com os egressos formados entre os anos de 2011 à 2017.

Para realizar a análise de dados utilizou-se o software Excel para a elaboração de tabelas e gráficos, a fim de quantificar e categorizar as respostas obtidas na coleta de dados em frequências percentuais.

4 Resultados e discussões

Neste tópico serão discutidos os resultados da pesquisa, visando atender aos objetivos anteriormente estabelecidos.

a. PERFIL DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO

A Tabela 1 apresenta o perfil dos egressos do curso de Hotelaria na UFPB, chamando a atenção para o percentual do gênero feminino que atingiu 75%. Segundo o INEP (2018) no Brasil o ingresso ao ensino superior à entrada é bem equilibrada entre os dois gêneros, porém as mulheres tendem a permanecer e concluir seus respectivos cursos. A faixa etária que mais se destaca é a de 26 a 30 anos, logo, se tratam de pessoas que entraram pouco tempo após a conclusão do ensino médio na graduação.

Tabela 1: Perfil dos egressos do curso de Hotelaria

Categoria	Predominância	Frequência
Gênero	Feminino	75%
Faixa Etária	26 a 30 anos	64%
Estado Civil	Solteiro	84%
Remuneração Média Mensal	1 a 3 salários mínimos	91%
Escolaridade	Superior Completo	84%

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Solteiro é o estado civil que prevalece com 84%, tal fato ocorre devido a pouca idade dos egressos já que estão concluindo seus cursos cada vez mais novos. De acordo com os dados contidos o artigo da Ensino (2017), a baixa remuneração mesmo com o diploma está presente na vida de grande parte da população dos egressos, essa ação ocorre oriunda da situação político e econômica brasileira assim é possível ver nesse trabalho que a remuneração dos egressos em 91% é de 1 a 3 salários mínimos.

De acordo com a Uniersia (2018) as pessoas se perguntam cada vez mais se vale a pena entrar em uma pós-graduação, e a pesquisa mostra que os alunos não têm optado por esse percurso já que 84% pararam os estudos após o diploma, seja por falta de tempo, de interesse ou de uma impulsão feita pelo departamento, coordenação ou professores de modo geral, cabendo refletir sobre essas ações.

b. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS

Nessa seção do questionário, buscou-se conhecer a percepção dos egressos sobre o curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba, com base nos indicadores de qualidade de uma escala *likert* estabelecidos através do *Google Drive* se atentando a fatores como: Grade Curricular; Corpo Docente; Estrutura das Salas de Aula; Estrutura

de Laboratórios Utilizados nas Aulas Práticas; Coordenação do Curso; Relacionamento com Colegas; Estrutura da Biblioteca; Estrutura do Campus. Para análise, adotou-se como baixa satisfação, as respostas que compreendiam os valores de 1 a 4; satisfação moderada, as respostas que compreendiam os valores de 5 a 7; e como alta satisfação as respostas com valores a partir de 8. As respostas dos participantes da pesquisa são apresentadas na Tabela 02.

Tabela 2: Nível de Satisfação dos Egressos com o Curso de Hotelaria da UFPB na Cidade de Mamanguape-PB.

Indicadores de Qualidade	Números de respondentes (Frequencia em %)		
	Baixa Satisfação	Moderada Satisfação	Alta Satisfação
Grade Curricular	5 (8%)	23 (36%)	36 (56%)
Corpo Docente	4 (6%)	11 (18%)	49 (76%)
Estrutura das Salas de Aula	25 (39%)	9 (14%)	30 (47%)
Estrutura de Laboratórios Utilizados nas Aulas Práticas	26 (41%)	24 (37%)	14 (22%)
Coordenação do Curso	9 (14%)	12 (19%)	43 (67%)
Relacionamento com Colegas	2 (3%)	10 (16%)	52 (81%)
Estrutura da Biblioteca	8 (13%)	29 (45%)	27 (42%)
Estrutura do Campus	23 (36%)	15 (23%)	26 (41%)

Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

O primeiro indicador de satisfação corresponde à grade curricular da graduação. De acordo com os dados obtidos, observa-se que apenas 5 pessoas apontaram baixa satisfação correspondendo a 8% dos sujeitos. 56% dos respondentes demonstraram alta satisfação, e 36% dos participantes apresentaram satisfação moderada. No segundo verificou-se o corpo docente onde é possível enxergar a alta satisfação dos respondentes onde 49 (76%) se identificaram com o termo, 18% declararam moderada satisfação e 6% baixa satisfação. Estes números não podem deixar de ser considerado pela coordenação, já que de acordo com Cunha (2016) a matriz curricular e a qualidade dos professores interferem diretamente na formação de um profissional diante do mercado.

No que se refere às estruturas das salas de aula, foi observado um balanceamento entre os respondentes onde 47% declararam alta satisfação, no entanto 39% declararam

baixa e 14% moderada satisfação. Já na estrutura dos laboratórios a insatisfação é ainda maior, 26 pessoas apontaram baixa satisfação, e um total de 37% dos respondentes atribuíram nota de 5 a 7, ainda observou-se que 14 pessoas (22%) afirmaram estar satisfeitos. Sendo assim, verificou-se baixa satisfação por parte da maioria dos respondentes com este quesito. De acordo com Souza e Reinert (2009) o ensino superior tem sofrido bastante com as crises econômicas e o governo não vem investindo o suficiente na estrutura física, gerando desmotivação em muitos discentes.

Quanto à coordenação do curso foi visto que os egressos em grande maioria demonstraram alta satisfação atingindo 67% com 43 sujeitos, 19% declararam moderada satisfação e apenas 9 pessoas afirmaram baixa satisfação. No quesito relacionamento com colegas foi verificado que apenas 3% demonstraram baixa satisfação, 16% moderada satisfação e o que chamou atenção foi a alta satisfação que atingiu 81% mostrando a forte presença da hospitalidade na vida dos discentes.

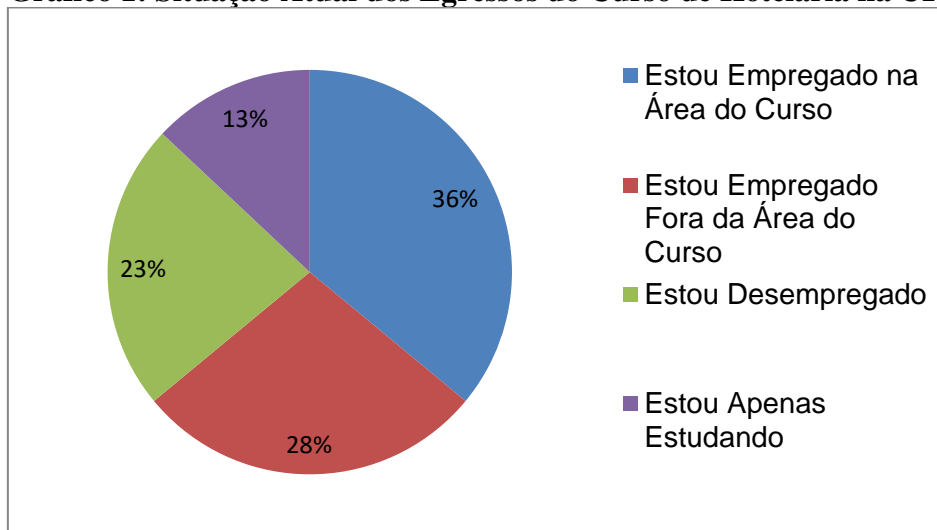
Na estrutura da biblioteca e do campus de Mamanguape-Pb foi observado que há um descontentamento dos egressos chamando a atenção para a moderada satisfação da biblioteca com 45% e 36% de baixa satisfação com a estrutura do campus. Novamente atentando-se ao raciocínio de Souza e Reinert (2009) quando trata da estrutura do ensino superior, ele afirma que está havendo sensação de descaso e insegurança por parte dos discentes que estão no ensino superior no Brasil.

c. Relação entre a Vida e o Curso

No gráfico 1 é possível identificar a relação entre a vida e o curso do respondente.

Observa-se que 64% dos respondentes estão empregados sendo 36% na área do curso, enquanto 36% estão fora do mercado de trabalho seja por estar na academia (13%) ou estar a procura em postos de emprego. De acordo com a ABIH (2018) a Paraíba dispõe de 26 meios de hospedagem associados gerando oportunidades para os egressos no mercado turístico paraibano.

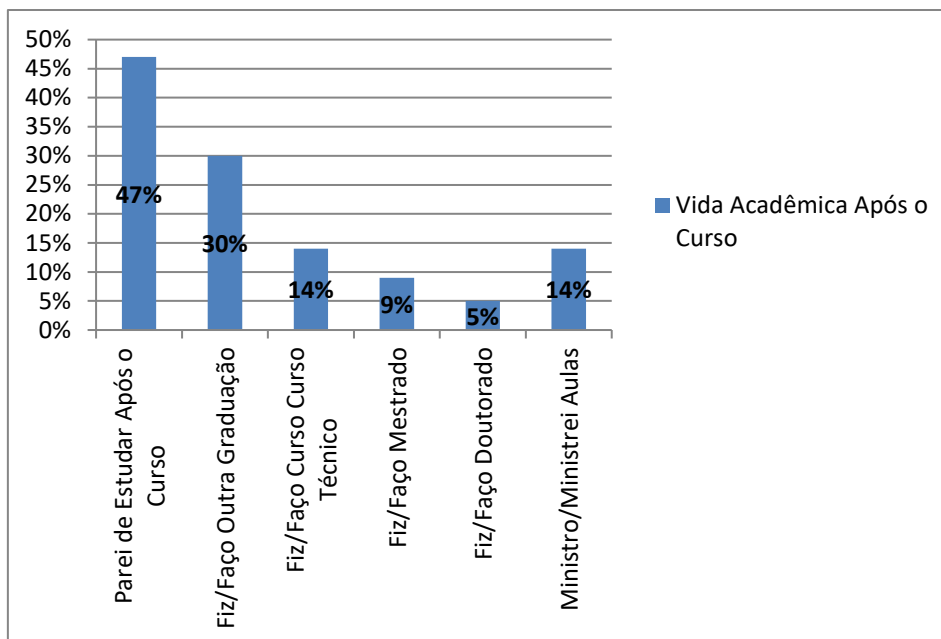
Gráfico 1: Situação Atual dos Egressos do Curso de Hotelaria na UFPB



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No gráfico 2 foi observado que 47% dos egressos afirmam ter parado de estudar após a conclusão do curso, 30% seguiram para outra graduação, isso está comprovado nos estudo de Medaglia e Silveira (2010), quando afirmam que a desmotivação com o mercado turístico faz com que os egressos parem com os estudos ou até mesmo mudem de área indo para outra graduação. Com relação aos sujeitos que chegaram a fazer curso técnico tem-se 14% dos casos e 14% optaram por seguir na carreira acadêmica estando alguns no mestrado e outros no doutorado. Ainda foi verificado que 14% tiveram experiências ministrando aulas ou realizando palestras na área de hospitalidade.

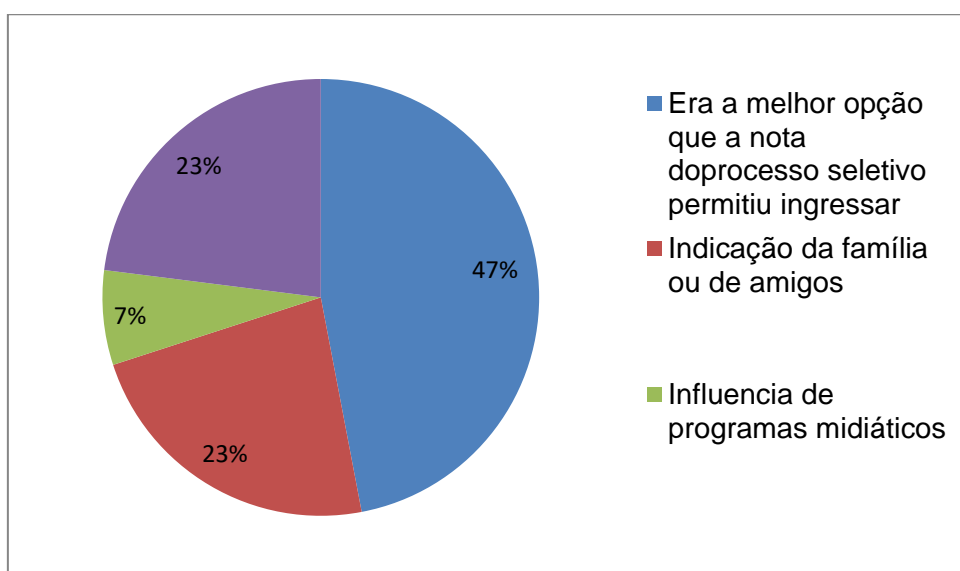
Gráfico 2: Vida Acadêmica dos Ex Alunos Após a Conclusão do Curso



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No gráfico 3 foi abordado os fatores motivacionais que levaram os alunos para a escolha do curso. O gráfico demonstra que 47% afirmam que ingressaram no curso pois consideravam que com a nota que tiraram no processo seletivo Hotelaria era a melhor opção. No quesito paixão pela hospitalidade 23% afirmaram que essa foi sua maior motivação, outros 23% afirmam que ingressaram por indicação de familiares ou amigos. Não pode-se deixar de destacar o fato que 7% afirmaram que ingressaram motivados por programas midiáticos.

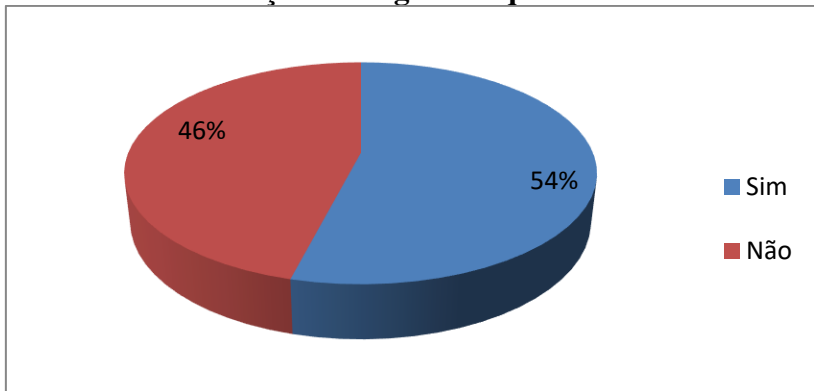
Gráfico 3: Fatores Motivacionais para a Escolha do Curso



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No gráfico 4 a seguir foi verificado acerca dos egressos que entraram no curso como primeira opção, fica evidenciado que 54% afirmam que Hotelaria foi sua primeira opção no processo seletivo demonstrando grande interesse e curiosidade sobre a área de hospitalidade e serviços.

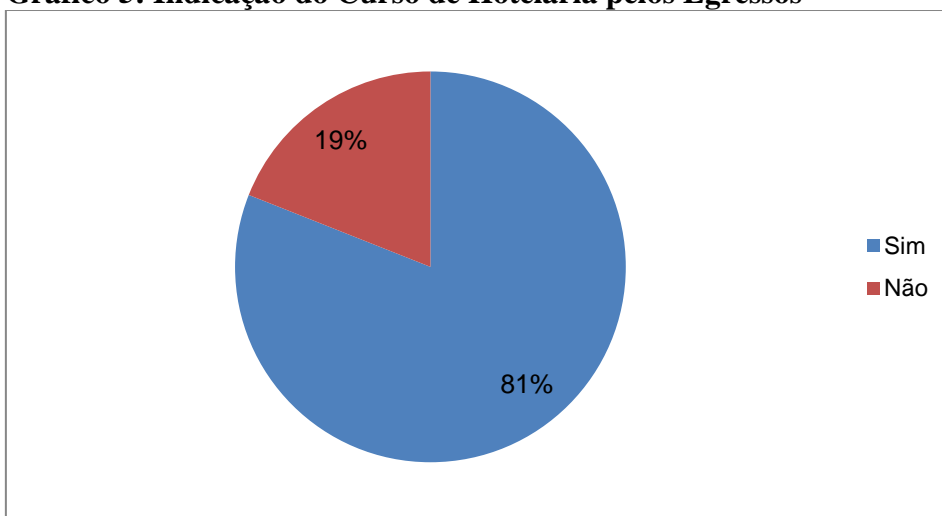
Gráfico 4: Verificação dos Egressos que tinham o Curso como Primeira Opção



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No gráfico 5 os egressos foram questionados se indicariam o curso para que outras pessoas fizessem. Percebe-se no gráfico 5 que 81% afirmaram que indicariam e 19% responderam que não. De acordo com o G1 (2016) o número de pessoas que terminam o seu curso e conseguem emprego diminui cada vez mais, pois o mercado não está suportando a crescente de pessoas com diploma, o que justifica parcialmente os 19%.

Gráfico 5: Indicação do Curso de Hotelaria pelos Egressos

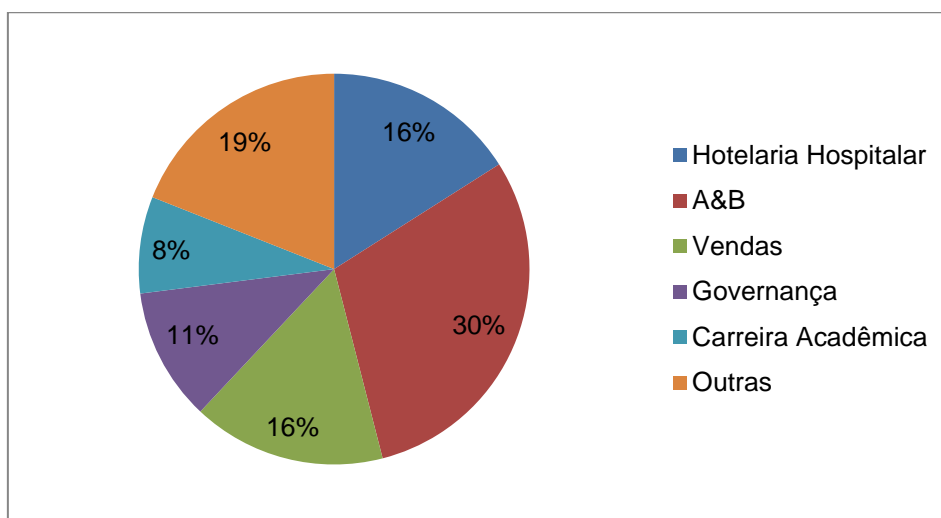


Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

No gráfico 6 a seguir, fica demonstrado a área que os alunos se identificaram mais durante o curso. Evidencia-se que a área preferida dos egressos em 30% dos casos foi o setor de A&B. Esse número poderia ser ainda maior se não fosse os problemas evidenciados por Souza e Reinert (2009) com o descaso estrutural do ensino público, assim como para o setor de governança que atingiu 11% dos respondentes mesmo diante das dificuldades.

Hotelaria Hospitalar junto ao setor de vendas atingiram 16% cada, demonstrando o interesse dos alunos por essas áreas, por mais que ela tenha levado bastante tempo para ter recebido uma devida atenção do curso, ganhando um enfoque maior a partir do PPC de 2018. É preciso chamar atenção para os alunos que se identificam com a pesquisa e desejam seguir carreira acadêmica representando 8% dos egressos, atualmente já consegue-se ver esses egressos ganhando espaço no Departamento de Turismo e Hotelaria da UFPB como professores substitutos e também efetivo.

Gráfico 6: Área de Maior Identificação dos Egressos



Fonte: Dados da Pesquisa (2018)

5 Considerações finais

Mediante a pesquisa foi possível constatar a relevância da hospitalidade diante do mercado de trabalho no ramo turístico, no qual o incremento do curso de Hotelaria tende a trazer benefícios ao *trade* visto que a graduação busca capacitar seus discentes para o mercado de trabalho da hospitalidade. De acordo com a coordenação do curso em 12 anos o curso já formou 201 alunos e o mercado turístico acolheu 36% dos egressos respondentes.

De acordo com o site da Prefeitura Municipal de João Pessoa (2018) o turismo nos últimos cinco anos teve o seu fluxo aumentado em 10%. Onde tal fato tem relação com o bom preparo dos colaboradores oriundos dos cursos de Turismo e Hotelaria, no qual a hospitalidade se faz presente e influencia diretamente na qualidade do serviço prestado atraindo assim novos consumidores para a capital da Paraíba.

A partir das respostas obtidas na pesquisa 64% dos sujeitos que responderam estão trabalhando, sendo que apenas 23 pessoas (36%) estão no mercado turístico e desses 21 indicam o curso de Hotelaria para outras pessoas. Então é observado que 91% dos egressos que estão no mercado turístico demonstram satisfação com o curso e o aprendizado que tiveram.

Com relação à satisfação dos egressos no que se refere aos oito indicadores da escala *likert* introduzida no formulário de pesquisa acerca da qualidade do curso de Hotelaria, diante dos ex-alunos que concluíram o curso, grande parte dos voluntários da pesquisa apresentaram de modo geral entre moderada e alta satisfação com a graduação. Os atributos que obtiveram notas mais relevantes tratam-se do Corpo Docente, Coordenação do Curso e Relacionamento com os colegas. Já na estrutura dos laboratórios, do campus e da biblioteca foi notório enxergar que os egressos obtiveram bastantes dificuldades, cabendo atentar-se a esses itens, pois eles podem tornar-se motivadores para evasão de curso pelos discentes. Dado o exposto, a pesquisa possui 81% dos egressos satisfeitos e que indicariam o curso para outras pessoas, melhorando a qualidade física e estrutural e nunca esquecendo a hospitalidade esse número tende a aumentar em futuras pesquisas.

Conclui-se que para elevar o nível de satisfação dos futuros egressos do curso de hotelaria da UFPB, cabe à universidade fazer melhorias na estrutura do campus visando o maior conforto dos estudantes, possibilitando aos mesmos melhores condições para desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão.

Cabendo a coordenação e ao corpo docente, por mais que venham exercendo suas respectivas funções, trabalhar as questões teóricas e mercadológicas orientando os estudantes a decidirem por conta própria qual caminho seguir na busca pelo sucesso profissional.

Para futuras pesquisas sugere-se que sejam realizados estudos com os egressos de outras áreas e de outras instituições de outros estados para fazer comparações entre os resultados das pesquisas, apresentando assim para academia e para o mercado a situação atual das pessoas que se tornam egressos das instituições e ingressos no

mercado de trabalho. Assim, como sugere-se um comparativo entre os egressos de hotelaria do Campus IV da UFPB com os egressos de hotelaria do Campus para tornar possível verificar o que melhorou e o que está passível de melhora na visão dos ex alunos.

Referências

ABIH. **Meios de Hospedagem**. Consultado em 18 de outubro 2018. Disponível em <http://www.abih-pb.com.br/?r=site/hospedagem/>. 2018.

ARAÚJO, D. F, RAMOS, M. C. P. Empregabilidade do profissional em turismo na hotelaria Brasil/Portugal. Consultado em 21 de setembro 2018. Disponível em <http://ler.letras.up.pat/uploads/ficheiros/13216.pdf>; 2014.

ANSARAH, M. G. R. Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria. Reflexões e cadastro das instituições educacionais do Brasil. 2.ed. São Paulo: Aleph. 2002.

BROFMAN, P. R. A importância das publicações científicas. Revista Cogitare Enferm, Curitiba, p.4419, V.17, N.3. 2012.

FESTIVAL INTERNACIONAL DAS CATARATAS. **Fórum Internacional de Turismo do Iguassu divulga melhores trabalhos**. Consultado em 03 de setembro 2018. Disponível em <http://festivaldeturismodascataratas.com/forum-internacional-de-turismo-do-iguassu-divulga-melhores-trabalhos-2/>. 2016.

CATRAMBY, T. C. V, COSTA, S. R. R. **Qualificação profissional em turismo como fator de competitividade do setor**. Consultado em 24 de setembro 2018. Disponível em <http://www.inovarse.org/filebrowser/download/9245/>. 2004.

CNPQ, Plataforma Lattes. **Jammilly Mikaela Fagundes Brandão**. Consultado em 24 de setembro 2018. Disponível em <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4462097Z0/>.

CUNHA, C. C. **Matriz Curricular Educativo**. Revista Linha Direta, São Paulo, v.1, n.1. 2016.

DAVI, A. B. P. **Um Diagnóstico da empregabilidade do profissional de hotelaria em Hotéis de médio porte da região litorânea de João Pessoa**. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal da Paraíba – Campus IV, Mamanguape. 2013.

ENSINO SUPERIOR. **Pesquisa revela a situação dos concluintes no mercado de trabalho**. Consultado em 18 de outubro 2018. Disponível em <http://www.revistaensinosuperior.com.br/como-estao-os-egressos/>. 2017.

EVENTOS. **Balanco Geral do Festival de Turismo das Cataratas do Iguacu foi mais uma vez positivo**. Consultado em 03 de setembro 2018. Disponível em <https://www.revistaeventos.com.br/Destino/Balanco-Geral-do-Festival-de-Turismo-das-Cataratas-do-Iguacu-foi-mais-uma-vez-positivo/30516>. 2013.

FARIAS, P.P; SILVA, J.F; BRANDÃO, J.M.F. **Qualidade sobre rodas: O nível de satisfação de consumidores sobre os serviços de alimentação em Food Trucks.** Revista Inteligência Competitiva, Santana de Parnaíba, V.7, N.1. 2017.

FORNARI, I. S. **Educação Superior em Turismo: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro de Natal.** Dissertação. Natal: UFRN. 2006.

G1. **Diploma inútil? Por que tantos brasileiros não conseguem trabalho em suas áreas.** Consultado em 18 de outubro 2018. Disponível em <http://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2016/11/diploma-inutil-por-que-tantos-brasileiros-nao-conseguem-trabalho-em-suas-areas.html/>. 2016.

GUIA-DO-ESTUDANTE. **Hoteleria.** Consultado em 12 de agosto 2018. Disponível em <https://guiadoestudante.abril.com.br/profissoes/hotelaria/>. 2012.

INEP. **Mulheres são maioria na Educação Superior brasileira.** Consultado em 17 de outubro 2018. Disponível em http://portal.inep.gov.br/artigo//asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/mulheres-sao-maioria-na-educacao-superior-brasileira/21206/. 2018.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA. **Fluxo de turista cresce mais de 10% na cidade de João Pessoa nos últimos cinco anos.** Consultado em 14 de agosto 2018. Disponível em <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/fluxo-de-turista-cresce-mais-de-10-na-cidade-de-joao-pessoa-nos-ultimos-cinco-anos/>. 2018.

LAKATOS, E.M, MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7 ed. São Paulo: Atlas. 2010.

Matias-Pereira, J. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica.** 4 ed. – São Paulo: Atlas. 2016.

MEC. **Portal do Ministério da Educação.** Consultado em 04 de agosto 2018. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/reuni-sp-93318841>. 2010.

MEDAGLIA, J; SILVEIRA, C. E. **Reflexões sobre a atuação profissional dos turismólogos e o planejamento do turismo: pesquisa com os egressos dos Cursos de Turismo de Curitiba, Paraná, Brasil.** Turismo e Sociedade, Curitiba, V.3, N.2. 2010.

MINISTÉRIO BRASILEIRO DO TURISMO – MTUR. **Estudos da Competitividade do Turismo Brasileiro: O Mercado de Trabalho na Área de Turismo.** Instituto de Ciência Política (IPOL), Fundação Getúlio Vargas (FGV) Universidade de Brasília (UnB), Rio de Janeiro. 2013.

OMT. **Turismo internacional: uma perspectiva global.** 2. ed. São Paulo: Bookman, 2003.

PEDERNEIRAS, M.M.M. **Um estudo sobre o papel da UFPB - Campus IV - a partir da indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão no desenvolvimento da região do Vale do Mamanguape.** Tese do PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO- PROPAD/UFPE, 2014.

PEREIRA, R.M.F.A. **Origens, Evolução e Tendências do Setor Hoteleiro de Balneário Camboriú/Sc.** Revista RTVA, Balneário Camboriú, V.17 N.2, 2015.

RESENDE, Ê. **Remuneração e carreira baseadas em competências e habilidades.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed.: ABRH-Nacional, 2002.

SIDONIO, L. V. **Gestão Hoteleira**. 1ª Ed. Montes Claros: Instituto Federal do Norte de Minas Gerais, 2015.

SOUZA, S. A, REINERT, J. N. **Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente**. Revista Scielo, Campinas, v.15, n.1. 2009.

TANKE, M.L. **Administração de Recursos Humanos em Hospitalidade**. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

UFPB. **Histórico Universidade Federal da Paraíba**. Consultado em 04 de agosto 2018. Disponível em <https://www.ufpb.br/content/hist%C3%B3rico>. 2014.

UFPB. **UFPB se destaca no Fórum Internacional de Turismo do Iguassu**. Consultado em 24 de setembro 2018. Disponível em <http://www.ufpb.br/content/ufpb-se-destaca-no-f%C3%B3rum-internacional-de-turismo-do-iguassu/>. 2017.

UNIVERSIA. **Fazer pós-graduação: vale a pena considerando o mercado atual?** Consultado em 17 de outubro 2018. Disponível em <http://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2018/03/02/1158848/fazer-pos-graduacao-vale-pena-considerando-mercado-atual.html/>.

VEAL, J. A. **Metodologia de Pesquisa em Lazer e Turismo**. São Paulo: Aleph – Serie Turismo, 2011.