



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO, TURISMO E ARTES
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

GABRIELLA KALINE SILVA DE OLIVEIRA

APRENDIZAGEM EM AÇÃO NO CONTEXTO DA FORMAÇÃO EM
HOTELARIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

MAMANGUAPE – PB
2018

GABRIELLA KALINE SILVA DE OLIVEIRA

**APRENDIZAGEM EM AÇÃO NO CONTEXTO DA FORMAÇÃO EM
HOTELARIA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito complementar
para obtenção do título de Bacharel em
Hotelaria da Universidade Federal da
Paraíba.

Orientador: Prof. Dr. Thales Batista de Lima

**MAMANGUAPE – PB
2018**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

O48a Oliveira, Gabriella Kaline Silva de.
Aprendizagem em Ação no Contexto da Formação em
Hotelaria na Universidade Federal da Paraíba /
Gabriella Kaline Silva de Oliveira. - João Pessoa,
2018.
73 f. : il.

Orientação: Dr Thales Batista de Lima.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCTA.

1. Aprendizagem em Ação. 2. Egressos. 3. Hotelaria. I.
Lima, Dr Thales Batista de. II. Título.

UFPB/CCTA

GABRIELLA KALINE SILVA DE OLIVEIRA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito complementar
para obtenção do título de Bacharel em
Hotelaria da Universidade Federal da
Paraíba.

Aprovado em: ____/____/_____

BANCA EXAMINADORA:

Orientador: Prof. Dr. Thales Batista de Lima – UFPB

Examinador (a): Prof^a. Ms. Érica Dayane Chaves Cavalcante – UFPB

Examinador (a): Prof^a. Ms. Daniela Maria Lucena Rodrigues – UFPB

Dedico este trabalho (*in memoriam*) a minha eterna madrinha/mãe, **tia Elvira**. Mesmo não se fazendo presente fisicamente neste momento de grande importância em minha vida, se faz presente espiritualmente e mentalmente, bem como em meu coração, me dando força, torcendo por mim e vibrando de felicidade com as minhas conquistas, como sempre fez.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente e sempre agradeço ao meu bom **DEUS**, por ter me concedido a vida, por me dar sempre forças, sabedoria e determinação para lidar com as situações que aparecem no decorrer da minha caminhada.

À minha família, minha base, meu porto seguro, meu bem mais precioso que se faz presente em todos os momentos da minha vida e durante a minha formação acadêmica não foi diferente.

À minha mãe Ivanilda Costa Silva por me amar de forma tão incondicional, por cuidar de mim - quando estou por perto ou quando estou longe -, por me proteger do mal de todas as formas possíveis e imagináveis. EU TE AMO.

À minha irmã Mirelle Kaline Silva de Oliveira por seus cuidados comigo e por me ajudar sempre quando eu preciso, sem medir esforços. EU TE AMO.

À minha preciosa sobrinha Antônia Gabriely Silva Alves que é como se fosse uma filha pra mim. Aquele presentinho lindo que Deus colocou em minha vida. EU TE AMO.

À meu pai José Soares de Oliveira que está no céu. Mas, certamente, está cuidando e zelando de mim. Aquele ser humano que não tenho muitas recordações, mas sei que existiu e que cuidou de mim até seu último suspiro. EU TE AMO.

À meu tio João Delfino da Silva por sempre está disponível a me ajudar quando eu preciso. Muito OBRIGADA!

As minhas amigas, Anna Luíza Lima de Souza e Honorina Fernandes de Queiroz, por terem sido verdadeiros anjos durante a minha vida acadêmica. Anninha, sempre com suas palavras de incentivo quando eu não estava bem, juntamente com aquele abraço acolhedor e aquela risada contagiante que nem precisava de palavras, pois, as batidas do seu coração já falavam por si. AMO VOCÊ; Hono, por ser aquela “mãe” que sempre pegava no meu pé quando precisava, que me acolheu em sua casa em noites de estudos, que me ajudou nas disciplinas quando eu tive dificuldades e que sempre esteve ao meu lado. AMO VOCÊ!

À minha turma 2013.1 que foi a família que Deus me deu durante a minha vida acadêmica, proporcionando momentos memoráveis juntos. E ainda concedendo amizades verdadeiras que existem até hoje. Meu muito OBRIGADA!

À Brenardjan Cordeiro Balduino - graduada em hotelaria na UFPB, 1º turma - pela maravilhosa experiência que me proporcionou durante o curso de Camareira em

Meios de Hospedagem no Senac em 2017. Onde foram trocadas experiências, conhecimentos e muita aprendizagem na prática de como ser uma camareira, bem como a sua ajuda em outros fatores que foram primordiais pra mim. Meu muito OBRIGADA!

À família belíssima, em especial para o meu irmão **José Soares de Oliveira Filho** por ter sido um pai pra mim, por me ensinar coisas que não sabia, por me acolher em sua casa quando comecei o curso de Hotelaria, quando eu não conhecia nada em Mamanguape. E ainda por me receber tão bem na família e nas suas lojas. Meu muito OBRIGADA, meu irmão! OBRIGADA a todos! EU AMO VOCÊS!

Ao meu orientador, pai, anjo, amigo, Profº. Dr. Thales Batista de Lima, por sua paciência, dedicação e, por não ter desistido de mim, por me mostrar o quanto eu era capaz. E ainda por ser tão dedicado em seu trabalho e com seus orientandos, e, principalmente, por ser esse profissional e ser humano ímpar! OBRIGADA por tudo!

Aos entrevistados por terem se disponibilizado a contribuírem de forma significativa para o meu trabalho de conclusão de curso. Muito OBRIGADA!

À todos os meus professores que contribuíram de forma significativa para a minha formação acadêmica e que foram essenciais para o meu desenvolvimento – tanto pessoal quanto profissional. Meu muito OBRIGADA! Amo vocês!

À professora Cibelle Batista Gondim por ser essa pessoa tão incrível, tão ímpar. Por sua paciência em tirar minhas dúvidas durante as aulas e por sua dedicação e esforço para nos proporcionar visitas técnicas para o melhor entendimento das suas disciplinas. Muito obrigada por ter me ajudado e motivado quando eu precisei. Muito OBRIGADA!

À professora Aline Lima por conceder - juntamente com a minha turma - na disciplina de planejamento e organização de eventos, organizar um belíssimo evento com a temática: “EPAH - Encontro Paraibano de Hotelaria” no ano de 2016. Com isso, nos mostrando na prática como fazer e se comportar em um evento. Foi tudo perfeito e emocionante! Muita GRATIDÃO!

Ao professor Coelho Mendes por estar sempre pronto para ajudar. E ainda por sua paciência e compreensão ao tirar minhas dúvidas durante o período do estágio. Muito OBRIGADA!

À Marineide Inácio Evangelista Alves por ter sido a responsável por meu ingresso na faculdade. Por sempre me aconselhar, não desistindo de mim, me incentivando a todo momento a estudar. Você é e sempre será a minha inspiração. Muito OBRIGADA!

À **toda família Evangelista**, em especial, meu padrinho/pai **Leonel Inácio Evangelista**, minhas irmãs em Cristo, **Maria José Inácio Evangelista** e **Marilene Inácio Evangelista** por sempre desde pequena se fazerem presente em minha vida! Muito OBRIGADA! EU AMO VOCÊS!

À **banca examinadora** por se fazerem presente na minha defesa, por lerem meu trabalho e, conseqüentemente, contribuírem de alguma forma para uma futura melhoria. Muito OBRIGADA!

Ao Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW) pela oportunidade enriquecedora de estágio, sendo a primeira turma de hotelaria a estagiar no Hospital. E ainda aos setores de Governança, Recepção e Portaria Social e Nutrição - setores que estagiei - bem como as pessoas que faziam parte dele e que foram primordiais para o bom desenvolvimento do meu estágio e a melhor compreensão do funcionamento dos referidos setores. Muito OBRIGADA!

À **Marcos** pelas palavras de carinho, companheirismo durante o estágio no setor de nutrição. Por sempre motivar a nunca desistir diante de alguma dificuldade, mas ser sempre persistente com o que se almeja, bem como pela paciência nas explicações de como funcionavam as coisas do setor. Muito OBRIGADA!

À **Aline Falcochio**, por ter sido uma secretária do curso de hotelaria muito receptiva, dedicada e prestativa. E ainda por ter me ajudado quando precisei, ter tirado minhas dúvidas de forma gentil e atenciosa. Meu muito OBRIGADA!

À **Bianca Simplicio** por me acolher em sua casa durante os três meses em que estive em João Pessoa estagiando. Muito OBRIGADA!

À **Antônia Egloênia Moraes do Nascimento** por se fazer tão presente em minha vida, apesar da distância de rodovias. E ainda por sempre acreditar em mim, mostrando que eu era capaz e que sempre me incentivou a nunca desistir. Muito OBRIGADA!

À **Alline Lima de Souza Pontes** por sua ajuda, contribuição, paciência e amizade. Um grande presente que o Curso de Hotelaria me concedeu. Um anjinho revestida de ser humano! MUITO OBRIGADA, ALLINE!

E a todos que de forma direta ou indireta me ajudarem nessa minha trajetória de 4 anos de curso. Fica aqui o meu muitíssimo OBRIGADA!

“Educação não transforma o mundo. Educação muda pessoas. Pessoas transformam o mundo”.
(Paulo Freire)

RESUMO

A aprendizagem em ação é uma forma de aprender fazendo, com isso, tornando-se primordial a relação da teoria com a prática. O bom desenvolvimento dessa ferramenta garante uma aprendizagem mais eficiente para o desenvolvimento - tanto pessoal quanto profissional - de um aluno, fazendo com que o mesmo se torne responsável pelo seu próprio processo de aprendizagem. Desse modo, esse trabalho propõe como objetivo geral analisar a percepção de discentes do curso de Hotelaria/UFPB em relação à aprendizagem em ação em seu processo formativo. Tendo como objetivos específicos caracterizar a aprendizagem em ação, identificar a relação teórico-prático do curso de graduação em Hotelaria/UFPB pelo olhar dos entrevistados, bem como, verificar melhorias enxergadas para promoção da aprendizagem em ação no referido curso. A pesquisa teve abordagem metodológica qualitativa, do tipo descritiva, tendo natureza aplicada e método indutivo. Os dados foram coletados através de entrevistas com cinco egressos recentes do referente curso. Utilizou-se do método de análise interpretativa e compreensiva dos dados, que se baseia na leitura das entrevistas, para então codificá-las e categorizá-las, para que sejam compreendidas mediante uma perspectiva de caráter mais subjetivo. Para isso, o presente estudo abordou questões relacionadas à percepção de egressos sobre a teoria e prática diante dos métodos de ensino do curso, bem como recursos suficientes para uma formação acadêmica voltada a uma aprendizagem em ação e se tais recursos melhoravam o entendimento do assunto ministrado em sala de aula. Também abrangeu o grau de autonomia e direcionamento do egresso diante de sua carreira profissional na área, mediante seu processo de aprendizagem, como também a relevância de aprender resolvendo questões de forma individual ou compartilhada. Além disso, fazendo-se um elo para compreender se o curso conduzia o aluno a aprender fazendo, assim como, aprimoramentos fundamentais no sentido de promover um processo de aprendizagem em ação durante a formação. Os resultados obtidos demonstraram que a aprendizagem em ação no curso de Hotelaria ainda é escassa, tendo em vista que o profissional hoteleiro trabalha com serviços, se tornando imprescindível aprender na prática durante sua formação acadêmica. Também há carência de recursos prioritários para tornar essa relação (teórica e prática) significativa e eficiente. Concluiu-se que é fundamental o curso de hotelaria implantar uma metodologia mais voltada à prática em relação a sua grade curricular, para qualificar e preparar melhor o profissional hoteleiro, bem como a construção de um hotel escola para o aluno lidar, de fato, com a realidade da rotina deste profissional, aproximando-o de sua atuação e contexto profissional.

Palavras-chaves: Aprendizagem em ação. Egressos. Hotelaria.

ABSTRACT

Learning in action is a way of learning that become primordial the relation of theory and practice. A good development of this tool guarantees an effective learning development – as much personal as professional – of a student, making it responsible for its own learning process. Therefore, this paper suggests as its main goal to analyze the student's insight of the Hotel Management Course/UFPB in relation to learning in action in its educational process. Its specific goals are describing learning in action, identifying the theoretical-practical relationship of the Hotel Management Course/UFPB from the interviewees' point, as well as verifying the improvements that will promote the learning in action of the course. The research had a qualitative methodological abortion, as a descriptive one, it used an applied nature and inductive method. All data was collected through five former students' interviews of this course. To the interview, an interpretative and comprehensive analysis method was used, and its basis comes from reading all interviews so that we could codify and describe them, and so they could be comprehended by means of a subjective perspective. For this reason, the present paper approaches some questions related to former students' perceptions about the theory and practice in face of the teaching methods of the course, as well as enough resources to achieve a graduation degree focused on learning in action and if these resources may improve comprehension of subject that was given in class. It measured the student's level of autonomy and targeting in face of the professional career in this area through the process of learning, as well as the importance of learning solving questions in an individual or shared way. In addition, we make a connection to comprehend if the course conducts the student to learning, fundamental improvements, in order to promote a process of learning in action during the graduation. All achieved results demonstrated that learning in action of the Hotel Management Course is still low, bearing in mind that a professional of Hotel Management works with services, and it is essential to learn practicing during graduation. There is a lack of priority resources to became the relation (theory and practice) more substantial and efficient. We conclude that is vital that Hotel Management Course implants a methodology focused on practice related, directly, on its curricular grade to qualify and better prepare the professional of Hotel Management, as well as build a school hotel to that students realize the real routine of a professional, coming closer the practice area and professional context.

Keywords: Learning in action. Former students. Hotel Management Course.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1: Componentes da Aprendizagem em Ação.....	26
QUADRO 1: Perfil de Egressos do Curso de Graduação em Hotelaria/UEPB.....	34
QUADRO 2: Categorias da Pesquisa.....	37
QUADRO 3: Significado das Categorias Abordadas.....	61

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	13
1.1 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral.....	15
1.2.2 Objetivos Específicos.....	15
1.3 JUSTIFICATIVA.....	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 CONCEITUAÇÃO DA APRENDIZAGEM EM AÇÃO	17
2.2 RELAÇÃO DA APRENDIZAGEM EM AÇÃO COM O APRENDIZADO AUTODIRECIONADO E EXPERIENCIAL	20
2.3 OBJETIVOS, PREMISSAS E VALORES DA APRENDIZAGEM EM AÇÃO	23
2.4 MODELO DE MARQUARDT SOBRE A APRENDIZAGEM EM AÇÃO.....	25
2.5 O CONTEXTO DA FORMAÇÃO EM HOTELARIA NA UFPB.....	30
3 METODOLOGIA	32
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	32
3.2 PARTICIPANTES DA PESQUISA	33
3.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS.....	34
3.4 PROCESSO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	36
4 ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS	38
4.1 APRENDIZAGEM EM AÇÃO - HOTELEIRO PROATIVO.....	38
4.2 RECURSOS SUFICIENTES NA FORMAÇÃO ACADÊMICA.....	40
4.3 MELHOR ENTENDIMENTO DO ASSUNTO QUANDO HÁ PRÁTICA	42
4.4 EXPERIÊNCIA DO ESTÁGIO CORRELACIONANDO-SE COM A APRENDIZAGEM EM AÇÃO.....	43
4.5 QUESTIONAMENTOS REFERENTE AOS ASSUNTOS EM SALA DE AULA	46
4.6 AUTONOMIA E DIRECIONAMENTO PROFISSIONAL.....	48
4.7 APRENDER SOZINHO OU DE FORMA COMPARTILHADA	50
4.8 PROBLEMAS REAIS DA ROTINA DE UM HOTELEIRO	53
4.9 O CURSO CONDUZ O ALUNO A APRENDER FAZENDO	55
4.10 MELHORIAS NO CURSO PARA APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE APRENDIZAGEM.....	57
5 CONCLUSÃO	65
5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS	65
5.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	66
5.3 SUGESTÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....	66
REFERÊNCIAS	68
APÊNDICE	72

1 INTRODUÇÃO

Nesse capítulo serão apresentadas delimitação do tema, objetivo geral, objetivos específicos e justificativa, visando proporcionar ao leitor um melhor entendimento do trabalho.

1.1 Delimitação do Tema e Formulação do Problema

Existe uma lacuna e uma carência de estudos sobre aprendizagem em ação no âmbito educacional, pois a maioria se volta ao contexto empresarial. Sendo a educação um fator inerente na vida do ser humano, bem como, a importância de uma aprendizagem que correlacione teoria e ação, para o melhor entendimento do vasto conhecimento que se obtém durante sua formação, os adultos têm um melhor entendimento do que aprendem quando praticam a ação e recebem feedback imediato (SILVA *et al.*, 2012).

Para Revans (1998), a aprendizagem retoma a necessidade em ajudar os gestores a lidarem com problemas complexos que não se tem uma solução imediata. No entanto, o autor enfatiza que não há aprendizagem sem ação e nem ação sem aprender, configurando assim, uma aprendizagem não voltada só para a organização, mas também a aprendizagem do indivíduo e do grupo, de acordo com as suas ações e reflexões durante o período de questionamento mediante o problema.

Silva *et al* (2012) enfatizam que a contextualização desse tipo de ensino, desenvolve no indivíduo a responsabilidade pela sua própria aprendizagem, condicionando-o a ser desafiado a resolver problemas em tempo real, sendo possível a obtenção da aprendizagem de forma dinâmica e eficaz.

Nesse sentido, verifica-se o quão importante é a aprendizagem em ação para potencializar a organização, tornando indispensável, para os gestores, estimular os funcionários a desenvolverem o autodirecionamento, salientando a importância do aprender um com o outro e, com isso, enxergarem nos problemas reais, oportunidades de soluções que sejam relevantes para o crescimento organizacional, do grupo e do próprio indivíduo. Em concordância, Sonaglio (2013) enfatiza que ao dialogar com seus pares um problema, ocorre uma reflexão juntamente com o desenvolvimento de ações em busca de soluções.

As organizações que trabalham com produtos e serviços, como a Hotelaria, precisam que seus colaboradores estejam dispostos a oferecer o seu melhor para os clientes, além de dar importância ao trabalho em equipe e a troca de conhecimentos e resoluções de problemas, o que permite tornar a aprendizagem mais significativa e relevante.

Sendo assim, o contexto dessa pesquisa, é o curso de Graduação em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), criado em 2006, implantado inicialmente no Campus IV (Mamanguape/PB), mas que recentemente encontra-se instalado no Campus I, em João Pessoa/PB.

Vale salientar, que de acordo com o Projeto Político Pedagógico do Curso (PPC), resolução nº 07/2010, CONSEPE/UFPB, novo PPC do Curso, essa mudança ocorreu porque mediante os avanços do curso de Hotelaria em Mamanguape, surgiu a necessidade mediante as dificuldades em firmar convênios com hotéis, pousadas, *resorts*, restaurantes e/ou bares, no direcionamento dos alunos ao estágio, uma vez que, os poucos meios de hospedagem desse município não possuíam documentação e nem as mínimas condições legais e estruturais necessárias de se conveniarem a UFPB para este fim.

Sendo assim, a relocação para João Pessoa partiu primeiramente da situação que o Curso de Hotelaria enfrentava (único curso de bacharelado na área da Paraíba), por encontrar-se em uma região que apresenta os piores índices sociais do estado (município de Mamanguape), tendo como base econômica a agropecuária e pela distância geográfica do polo turístico da Paraíba, a capital João Pessoa, dificultando sua aproximação ao mercado de trabalho, que oferecem vagas de estágio e emprego, essenciais para a qualificação e preparação do futuro profissional hoteleiro.

Além disso, dados relevantes e atualizados sobre ingressos e egressos, obtidos diretamente da coordenação do curso de Hotelaria da UFPB no presente ano, mostram que desde sua implantação no Campus IV - Mamanguape/PB, em 2006 até o atual período letivo - 2017.2, mesmo após a sua transição para João Pessoa/PB, o curso teve 836 ingressos e 192 egressos. Vale ressaltar que no referente curso o número de vagas ofertadas é de 70 vagas anuais, com entradas semestrais e funcionamento integral.

Diante dessa realidade, para se desenvolver um profissional qualificado, frente a um mercado de trabalho acirrado, como o segmento hoteleiro, é inerente uma boa formação superior, com uma aprendizagem mais significativa, que inclua ação no seu método de ensino e exija proatividade e capacidade para enfrentar um ambiente

multifacetado, para suprir as necessidades dos hóspedes, cada vez mais exigentes e informados. Diante disso, o trabalho tem como objetivo responder a seguinte problemática: **Como discentes egressos do Curso de Hotelaria/UFPB enxergam à Aprendizagem em Ação em relação ao seu processo formativo?**

1.1 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

- Analisar a percepção de discentes egressos do Curso de Hotelaria/UFPB em relação à Aprendizagem em Ação em seu processo formativo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar a Aprendizagem em Ação;
- Identificar a relação teórico-prático do curso de graduação em Hotelaria/UFPB pelo olhar dos entrevistados;
- Verificar melhorias enxergadas pelos egressos entrevistados para promoção da Aprendizagem em Ação no referido Curso.

1.3 Justificativa

Ao pesquisar sobre a aprendizagem em ação, percebeu-se o quão relevante é para uma organização, tendo em vista que sua implantação faz com que ocorra um desenvolvimento significativo perante três vertentes: individual, grupal, bem como, o organizacional. Potencializando assim, a lapidação da inteligência ao se resolverem problemas complexos, sem solução aparente. Nesse sentido, torna-se importante aperfeiçoar tal aprendizagem ao âmbito educacional, salientando que são escassos estudos direcionados a esse âmbito. Portanto, fez-se relevante a importância de haver essa inversão, mostrando a importância de correlacionar teoria com a ação, tornando algo melhor compreendido pelo aluno que está em fase de formação superior.

Em uma educação tão mecânica, torna-se primordial lapidar o conhecimento do indivíduo, para que o mesmo potencialize o seu autodirecionamento e seja responsável pelo seu próprio processo de aprendizagem, gerando uma visão crítica e um melhor

entendimento da teoria que está sendo estudada. Tendo em vista a concorrência cada vez maior do mercado de trabalho, se faz necessário construir uma formação sólida e qualificada para atender as demandas das práticas rotineiras do profissional da Hotelaria.

Nesse sentido, esse estudo se torna oportuno para o curso de Hotelaria, pois possibilita aos responsáveis competentes pelo curso, tal como os docentes, compreender a relevância de tornar as aulas mais teórica/prática, permitindo uma formação mais consistente mediante um mercado de trabalho tão acirrado, bem como, para os egressos, que irão compreender melhor o processo da sua formação. No entanto, deve-se notar também um estudo oportuno para a pesquisadora, tendo em vista que contribui para o enriquecimento do seu conhecimento como futura hoteleira, visando um conhecimento mais amplo do curso e do seu processo de formação.

Há, portanto, viabilidade de tal estudo, ressaltando o fato da pesquisadora ser estudante do curso, ter contato com os discentes e alguns egressos - como, por exemplo, os entrevistados.

Diante desse contexto, o estudo possibilita contribuir para a teoria e prática do curso de Hotelaria da UFPB, fazendo com que o aluno possa entender como foi a sua formação acadêmica, bem como, proporcionar uma visão mais ampla para os docentes terem uma melhor visão e conhecimento de como os alunos estão concluindo o curso.

Em suma, torna-se pertinente o estudo da aprendizagem em ação - que é mais voltada para a organização -, no entanto, implica do indivíduo conhecimentos programados - tais adquiridos em instituições de ensino. Sendo assim, diante desse contexto, torna-se relevante compreender primeiro tal aprendizagem em sala de aula, durante a formação - sendo que a mesma é escassa para a âmbito educacional -, para proporcionar assim, uma melhor compreensão dos alunos sobre a prática e não ficar apenas limitado em contextos teóricos. Por conta disso, o estudo torna-se importante para o curso de hotelaria, os discentes, bem como, os docentes também, tendo em vista, a importância de formar profissionais mais proativos e preparados para o dinamismo do mercado de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse capítulo serão apresentadas conceituações da aprendizagem em ação, bem como sua relação com o aprendizado autodirecionado e experiencial, como também objetivos, premissas e valores; modelo de Marquardt e o contexto da Formação em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba - UFPB.

2.1 Conceituação da Aprendizagem em Ação

A aprendizagem em ação, conforme Marquardt e Banks (2010), foi introduzida na década de 1940 e apresentada pela primeira vez por Reg Revans, em 1945. Conforme Revans (1998) suas ideias surgiram das suas próprias experiências da aprendizagem em ação ao longe de mais de 30 anos, com a intenção de ajudar aqueles que podem contribuir para a compreensão dessa abordagem educativa.

O termo se desenvolveu em duas perspectivas: europeia, definido por defensores como Revans, Pedler e Mumford, e a outra vertente defendida por Marquardt e Dilworth, estruturado na visão norte americana. Ambas as perspectivas resultam do conhecimento programado e o processo de investigação reflexiva (WADDILL; BANKS; MARSH, 2010).

A aprendizagem em ação começa a partir da equação de aprendizagem, denominada $L = P + Q$, onde (L) significa aprendizagem, sendo a soma da aprendizagem instrucional programada (P) e os questionamentos (Q). (P) é o material da instrução tradicional, que se adquire em instituições de ensino e (Q) a ideia de aprender a ação, através dos questionamentos (REVANS, 1998). A aprendizagem em ação caracteriza-se como uma forma de aprendizagem rápida, precisa e efetiva no aperfeiçoamento das diferentes variáveis: indivíduo, grupo e organização (LIMA, 2011).

Segundo Revans (1998), a aprendizagem em ação resulta da ideia principal que não pode haver aprendizado sem ação, bem como, a ação sem aprender. Dando ênfase a esse pensamento, Minicucci (2011) enfatiza que não há aprendizagem se não houver, da parte do indivíduo, a necessidade de aprender. Por isso, a importância da participação voluntária do indivíduo em aprender, conforme afirma Araújo e Neto (2014), na qual a aprendizagem se torna mais fortalecida quando acontece um contato do indivíduo com a realidade do problema e com o conhecimento que irá adquirir a partir das suas ações.

Sendo assim, o aprendizado e o desenvolvimento devem ser feitos nas atividades do dia-a-dia para associar o que se aprende ao que se faz na prática (CHIAVENATO, 2003, p. 4).

Segundo Revans (1998), a aprendizagem em ação retoma desde o início a necessidade em ajudar os gestores a encarar os problemas verídicos que desafiam a solução. Com isso, “essa ferramenta possibilita trabalhar com problemas reais, implementar ações e aprender, bem como melhorar recursos corporativos” (ARAÚJO; NETO, 2014, p. 4). Torna-se importante constar que a aprendizagem em ação procura encorajar pessoas reais a enfrentarem problemas reais em tempo real (REVANS, 1998). Com isso, vale salientar que Araújo e Neto (2014) comentam que o problema não se resume apenas em um desafio, mas também uma oportunidade de desenvolvimento das habilidades individuais, do grupo e da organização, proporcionando a lapidação da inteligência.

Vale ressaltar a importância dessa aprendizagem para o desenvolvimento, não apenas individual, mas em nível organizacional, como menciona Pedler (2008), cuja a aprendizagem em ação é considerada uma abordagem que permite aprender em grupos, provocando mudanças nos indivíduos e organizações. “A aprendizagem em ação busca induzir as pessoas à reflexão por diversas formas, onde o problema é elencado como o mecanismo para a essência do aprendizado” (ARAÚJO; NETO, 2014, p. 2).

Quando os indivíduos detectam e corrigem seus erros, prontamente eles estão aprendendo. A aprendizagem individual situa-se nos resultados que estão focados principalmente no indivíduo (SOFO; VEO; VILLAFANE, 2010). Reforçando esse pensamento, Revans (1998) complementa que se aprende ou muda completamente o comportamento de alguém por vontade própria e não por vontade dos outros, a não ser sob subornos ou outras influências, que não são inspiradas para aprender. Sendo assim, não seria eficaz afirmar que haveria aprendizagem, pois, o mesmo é preciso acontecer de forma voluntária, apenas se desejarem fazê-lo.

De acordo com Pedler (2008), a aprendizagem em ação é uma abordagem voltada para o desenvolvimento individual e organizacional. Ao trabalhar em grupos pequenos, as pessoas aprendem com suas constantes formas de resolver as questões e problemas essenciais das organizações. Sendo assim, torna-se relevante, pois “(...) é uma abordagem muito direta e sustentada para aprender fazendo” (GIFFORD, 2005, p. 1).

De acordo com Revans (1998), a aprendizagem é composta de programação e questionamento, proporcionando uma visão exploratória para a aquisição de novos conhecimentos e ações. Continuando o entendimento, ele abordou a programação como "conhecimento programado" com ações que condicionem a participação cognitiva.

Conforme Silva *et al* (2012), a aprendizagem em ação é uma forma de aprender não só baseada em ações, mas também por meio da dedicação do tempo necessário ao questionamento. Nesse sentido, a aprendizagem em ação visa uma consideração equilibrada dos problemas, analisando as diferentes perspectivas dos membros para manter intactos e firmes suas visões diante dos aspectos práticos, para abordar questões de importância organizacional, tornando-se um método apropriado (GIFFORD, 2005).

Segundo Araújo e Neto (2014), a aprendizagem em ação advém de um problema que seja relevante ao ponto de proporcionar ao grupo uma oportunidade de aprendizado, de adquirir conhecimento e de desenvolver habilidades individuais que possam acarretar melhorias significativas na organização. Conforme a importância do problema como um elo para a aprendizagem, o mesmo autor enfatiza que, “a aprendizagem decorre do contato do indivíduo com a realidade do problema e com as consequências de suas ações” (ARAÚJO; NETO, 2014, p. 2).

Diversos estudiosos têm se dedicado a pesquisar sobre a aprendizagem em ação, com isso, torna-se difícil definir um consenso sobre tal abordagem, sendo viável implantar aquilo que for mais viável para as configurações dos profissionais que queiram utilizá-la. No entanto, tendo o devido entendimento para não perder a real essência da aprendizagem em ação (O'NEILL; MARSICK, 2007 *apud* REGO, 2013).

Aliás, Pedler (2008) alega que Reg Revans nunca definiu de forma precisa uma definição da aprendizagem em ação. Em concordância, Revans (1982) *apud* Hirota (2001) afirma que sempre houve grande dificuldade em explicar o que, de fato, é a aprendizagem em ação, mesmo após tê-la exercitado por mais de vinte e cinco anos em diferentes países.

Em resumo, “percebe-se que a aprendizagem em ação é mais voltada para o desenvolvimento do campo organizacional, mas ao estudá-la com profundidade observa-se que ela abrange o desenvolvimento do nível individual, grupal e organizacional” (LIMA, 2011, p. 68). O intuito da aprendizagem em ação é fazer progressos úteis nos problemas/oportunidades, em que não pode existir soluções imediatas, pois todos os gestores, de acordo com suas experiências, valores e visões, enxergam de forma distinta as perspectivas futuras (REVANS, 1998).

Assim, a aprendizagem em ação reflete a ideia de que aprende-se fazendo (ação), correlacionando-se com a aquisição de conhecimentos programados e questionamentos. Ambos implicam nas experiências vividas e no processo da aprendizagem autodirecionada do indivíduo, que são abordadas na seção seguinte.

2.2 Relação da aprendizagem em ação com o aprendizado autodirecionado e experiencial

A aprendizagem em ação enfatiza a necessidade de aprender em tempo real e perceber a relevância do que se aprende através das vivências, para tornar a aprendizagem proeminente (SILVA *et al.*, 2012). Nesse sentido, vale ressaltar o quão atrelado estão a relação da aprendizagem em ação com a autodirecionada e a experiencial. Em concordância, Lima e Silva (2013) afirmam que no decorrer da vida o indivíduo aprende através do seu autodirecionamento e da troca de experiências.

Segundo Brandão, Cavalcante e Temoteo (2014), há a consciência que o aprendizado se aplica as circunstâncias da vida real, sendo assim, percebe-se que as abordagens de novos conteúdos implicam a resolver problemas e que tais conhecimentos são inerentes, configurando assim, “de tal forma que venha a agregar valor ao seu crescimento pessoal” (LIMA, 2016, p. 127).

Desse modo, (SONAGLIO; GODOI; SILVA, 2013, p. 126) comentam que

“A aprendizagem ocorre quase que de forma natural e é um processo que continua para vida toda. Este processo de desenvolvimento pessoal requer que o indivíduo reflita sobre seu trabalho busque fazer com que as coisas aconteçam ou mudem e funciona melhor quando o processo de reflexão é natural, pois aborda problemas atuais e automaticamente melhora a forma de enfrentar os problemas”.

De acordo com Pimentel (2007), a aprendizagem experiencial é, sobretudo, mental. Sendo assim, “a inteligência humana nasce de conflitos e diálogos, entre cognição, afetividade, percepção e ação” (KOLB 1984 *apud* PIMENTEL 2007, p. 161). Nesse sentido, Silva *et al* (2012) alega que vivência de experiências, que englobem emoções com o medo, reflexões sobre suas incertezas, podem impulsioná-lo a se sentirem confortáveis e, assim, compartilharem as suas experiências. Com isso, “a experiência é a fonte mais rica de aprender” (LIMA; SILVA, 2012, p. 7).

Segundo Sonaglio (2013), a aprendizagem experiencial teve como fundador David Kolb. Conforme o mesmo autor, tal aprendizagem advém de suposições teóricas

que resultam como sendo um processo que ocorre durante toda a vida do indivíduo. Cabe salientar que “em termos de aprendizagem, a experiencial pode ser descrita como um processo pelo qual o indivíduo reflete sobre sua experiência e, disto, enxergam (...) novas aprendizagens” (ANTONELLO, 2007, p. 150). Nesse sentido, vale salientar que a aprendizagem é um processo do qual uma mudança de comportamento acontece como resultado de prática e experiência (MINICCUCCI, 2011).

De acordo com Long, Marinho e Boff (2014), quando se assume posicionamento com a sua aprendizagem, sendo abordado a fazer e pensar sobre o que está fazendo, há desenvolvimento não só com o conhecimento, mas também as metacompetências. Pimentel (2007, p. 160) complementa o pensamento ao afirmar que a “aprendizagem experiencial parte da seguinte premissa: todo desenvolvimento profissional prospectivo decorre da aprendizagem atual, assim como o desenvolvimento já constituído é imprescindível para o aprendizado”.

Assim sendo, como aborda Lima (2016), o desenvolvimento das capacidades abordadas pela aprendizagem talvez seja o principal objetivo da educação dos adultos. Portanto, deve-se notar, como menciona Brandão, Cavalcante e Temoteo (2014), que a medida que ao longo do tempo o indivíduo vai amadurecendo, o seu grau de dependência diminui, o que ocasiona uma necessidade maior de desenvolver o autodirecionamento. Com isso, a aprendizagem se torna mais relevante, principalmente quando compreendem a importância daquele aprendizado, se tornando assim, responsável pela sua própria aprendizagem.

Lima (2016) afirma que a troca de experiências se torna inerente e significativa na busca de conhecimento e autonomia. Em concordância, Long, Marinho e Boff (2014) enfatiza que quando se age de forma independente considera o desenvolvimento da identidade pessoal e autonomia, no sentido de terem maturidade de decidir e agir de acordo com a situação, capacitando assim os próprios a se desenvolverem e se expressarem. Logo, percebe-se que “a aprendizagem autodirecionada, desenvolvida por Knowles, focaliza na forma como os adultos podem aprender de maneira independente. A pessoa passa a ser o condutor do seu processo de aprendizagem” (LIMA, 2016, p. 126).

Desse modo, Antonello (2007, p. 154) enfatiza que

“O indivíduo também é responsável pela construção e consolidação de suas competências (autodesenvolvimento), tendo em vista o aperfeiçoamento de

sua capacitação, podendo, dessa forma, adicionar valor às atividades da organização e a si próprio (auto-realização)”.

Com isso, de acordo com Lima e Silva (2013), alegam-se que os adultos precisam buscar a maturidade através da aquisição de conhecimento de habilidades em contato com contextos externos. Sendo assim, considera-se perante a sociedade um indivíduo como adulto quando o mesmo tem a maturidade e responsabilidade de assumir seus atos (BRANDÃO; CAVALCANTE; TEMOTEO, 2014).

Aliás, conforme Long, Marinho e Boff (2014), quando estimula-se o indivíduo a discutir e resolver questões, disponibiliza-se um espaço para reflexão das suas ideias e, principalmente, fazendo com que assumam-se responsabilidades pelo seu próprio processo de aprendizagem, se tornando assim, mais independente. Nesse sentido, “pressupõe-se que o desenvolvimento profissional decorre do engajamento pleno do profissional em seu próprio processo de aprendizagem” (PIMENTEL, 2007, p. 159).

Contudo, tal como menciona Revans (1998), qualquer que seja o sistema para aprender, deve-se receber e interpretar constantemente os insumos sobre os próprios resultados. Deve-se notar, então, que de acordo com Silva *et al* (2012) quando há estímulos sobre o pensamento reflexivo no contexto da ação, se torna assim o aprendizado mais significativo. Conforme o mesmo autor, quando há aproximação da teoria e prática juntamente com as experiências vividas tornam-se uma aprendizagem mais significativa. Nesse sentido, “requer capacidade de observar conexões entre ações e seus efeitos, numa escala ordenada de eventos, fatos e circunstâncias” (PIMENTEL, 2007, p. 161).

Desse modo, de acordo com Brandão, Cavalcante e Temoteo (2014), as experiências do adulto provocam impactos na sua aprendizagem, sendo que tais experiências criam uma diversidade de diferentes indivíduos, que fornecem recursos relevantes para a aprendizagem, cuja “capacidade de refletir sobre a experiência é que faz a diferença” (SONAGLIO; GODOI; SILVA, 2013, p. 130).

Há, portanto, uma relação significativa e relevante entre ambas as aprendizagens (aprendizagem em ação, autodirecionada e experiencial), demonstrando que “experiência não é necessariamente o que se faz, mas, refere-se ao que acontece na vida das pessoas e traz algum significado para elas” (SILVA *et al.*, 2012, p. 27). Complementando o entendimento, Lima (2016) afirma que é inerente para o adulto a

habilidade da aprendizagem autodirecionada, sendo que tal aprendizagem permanece ao longo da vida.

Assim, “a aprendizagem em ação é baseada na experiência de aprendizagem dos indivíduos” (Silva *et al*, 2012, p. 17). Sendo assim, ambas as aprendizagens se correlacionam, ressaltando a importância do aprender como algo benéfico para toda a vida, assumindo assim, responsabilidades no seu próprio processo de aprendizagem, mesclando o autodirecionamento com as experiências vivenciadas. Enfim, salientando a relevância da conexão dessa relação para a inerência da vida do indivíduo, na próxima seção são abordadas premissas, valores e objetivos da aprendizagem em ação que ressaltaram o quão inerente é a aprendizagem.

2.3 Objetivos, premissas e valores da aprendizagem em ação

A aprendizagem em ação advém de aprender fazendo, compartilhando experiências vividas, bem como, aprimorar os conhecimentos a partir do autodirecionamento, sabendo a importância de ser responsável por seu próprio processo de aprendizagem. Sendo assim, “o indivíduo descobre algo durante o processo de fazer” (ANTONELLO, 2007, p. 206).

Percebe-se, então, que a ação é inerente para se obter uma aprendizagem relevante, como alega (MARQUARDT, 2005, p. 125) afirmando que “a ação sobre um problema traz mudanças para o problema e para as pessoas nele envolvidas”. Desse modo, de acordo com Revans (1998), a aprendizagem em ação apresenta três objetivos:

- Fazer progresso útil no tratamento de algum problema ou oportunidade no mundo real;
- Propiciar aos gestores oportunidades para desenvolverem entre si para aperfeiçoar a abordagem dos problemas mal definidos, conseguindo assim, obter respostas e ações eficazes;
- Encorajar os professores no desenvolvimento das suas missões. Compreendendo a importância de fazerem os gestores aprenderem entre si, de acordo com suas competências, deveres comuns e, durante as ações cotidianas.

Salientando a importância da aprendizagem em ação, enfatizado nos três objetivos mencionados acima, Marquardt (1999) *apud* Lima (2011) cita uma série de premissas que fundamentam a aprendizagem em ação como uma abordagem de resolução de problemas. São elas:

- Os problemas organizacionais são um veículo para a aprendizagem;

- A aprendizagem em ação maximiza a transferência de aprendizagem, pois incide sobre os problemas em tempo real;
- A reflexão visa clarificar as ligações entre as ações e os resultados;
- As pessoas são guiadas para aprender a partir da reflexão compartilhada de como eles enfrentam problemas em pequenos grupos e buscam soluções aceitáveis;
- A aprendizagem ocorre a partir de experiências compartilhadas que são obtidas a partir de ações acordadas e de reflexão crítica sobre essas ações;
- A aprendizagem para resolução de problemas no local de trabalho tem uma dimensão social e envolve profundas conexões entre conhecimento e questionamento;
- O contexto de trabalho é o melhor lugar para testar ideias;
- A aprendizagem ocorre em um ciclo de experiências onde as informações são recolhidas, seguido pela reflexão, conceituação abstrata e experimentação ativa;
- A mudança ocorre por meio da abordagem da experiência interior, trocando perspectivas e expandindo a consciência;
- Objetivos de aprendizagem têm o mesmo valor que os objetivos de ação.

Há, portanto, correlações de ambos fatores (objetivos, premissas) que permitem melhor entendimento sobre a aprendizagem em ação e seus benefícios para o indivíduo, ao grupo e ao campo organizacional. Sendo assim, McGill e Brockbank (2003) *apud* Lima (2011) elencam alguns valores que são essenciais para o complemento dos objetivos e premissas já vistos acima. Segue, então, os valores. São elas:

- Natureza voluntária da aprendizagem em ação: os participantes se engajam no processo de forma voluntária;
- Confidencialidade e confiança: os membros devem possuir essas características para a efetividade do trabalho;
- Reconhecimento de todos os domínios de aprendizagem: os educadores atentam para os aspectos de cognição (conhecimento), conativo (fazer) e afetivo (sentimento);
- Autonomia e reciprocidade: os membros promovem seu desenvolvimento por meio da independência, potencializando suas ações;
- Aprendizagem como um processo social e colaborativo: os participantes reforçam a ideia de mutualidade, priorizando o envolvimento, a conexão e a criatividade na construção do conhecimento;
- O aluno como modelo de abundância 'em vez de deficiência': os alunos carregam com si as experiências que devem ser compartilhadas de forma que agreguem valor para o

seu crescimento, pois eles não chegam vazios, apenas para serem - bombardeados por novas informações;

- Fazer a diferença: os membros devem acreditar que os desafios podem trazer resultados positivos, desde que se tenha controle sobre suas resoluções e ações;
- Responsabilidade pessoal para aprendizagem: cada conjunto de membros são responsáveis por questões e problemas, permitindo a cada indivíduo compreender a situação pela exploração por meio de reflexão;
- Apoio e desafios: os participantes devem dar o devido suporte entre eles para o desenvolvimento e aprendizagem;
- Empatia: os membros devem compreender cada posição, contexto e estado emocional dos demais conjuntos de membros;
- Qualidade de atenção: os participantes demonstram o valor da qualidade de atenção que apresentam um com o outro;
- Espírito de investigação: indica a necessidade dos pesquisadores estarem sempre investigando essa poderosa ferramenta que é a aprendizagem em ação para que não a leve a um viés, visto que ela não é uma correção automática.

Vale ressaltar, então, quão pertinente se fez a abordagem dos objetivos, premissas e valores para o presente estudo, pois, mostrou a importância da aprendizagem em ação como uma ferramenta inerente para potencializar uma organização, desenvolvendo aprendizagem ao grupo, bem como ao indivíduo, tendo em vista que se torna importante o envolvimento de todos, para que a aprendizagem dos integrantes e a organização auferem.

Logo, correlacionando tais pensamentos, na seção seguinte serão abordados componentes importantes mediante um modelo de aprendizagem em ação desenvolvido por Michael J. Marquardt (2005) para o melhor entendimento das relações: problema, grupo, treinador, perguntas, aprendizagem e ação.

2.4 Modelo de Marquardt sobre a aprendizagem em ação

Marquardt (2005) propõe um modelo composto por 6 componentes para melhor entendimento da aprendizagem em ação, correlacionando a importância dessas vertentes para uma aprendizagem mais significativa e eficaz. São elas:

Figura 1 – Seis Componentes da Aprendizagem em Ação

Fonte: Adaptado de Marquardt (2005)

- **Problema:** o problema tem de ser significativo, relevante e urgente, tendo como solução responsabilidade de toda a equipe, proporcionando assim, oportunidade de aprender, acumular conhecimento e desenvolver habilidades, tanto para o grupo, o indivíduo, bem como a organização.
- **Grupo:** é composta por pessoas que possuam formações e experiências diversas, englobando várias perspectivas e incentivando pontos de vistas inovadores, examinando um problema organizacional cuja solução não é facilmente identificável.
- **Treinador:** o treinador é necessário para assegurar que o grupo se concentre no mais importante, sendo assim, ele ajuda os integrantes da equipe a refletirem sobre o que estão aprendendo e como estão resolvendo os problemas.
- **Perguntas:** questionamento e reflexão estão acima das afirmações e opiniões. Pois, ao focar as perguntas certas em vez de respostas certas, evidencia o que a pessoa não sabe tanto quanto o que ela sabe.
- **Aprendizagem:** a aprendizagem atribui ao aprendiz e desenvolvimento dos indivíduos e da equipe a mesma ênfase dada à solução dos problemas, tendo em vista que quanto mais dinâmico o grupo se tornar, mais rápidas e melhores serão as decisões tomadas e a sua capacidade de agir.
- **Ação:** não existe aprendizado de fato até que uma medida seja implantada e observada, porque não é possível de que uma ideia ou plano será eficaz até que seja implantado.

Tendo em vista a importância da aprendizagem em ação diante de relevantes vertentes (problema, grupo, treinador, perguntas, aprendiz, ação), vale ressaltar que tal metodologia “é um processo que envolve um pequeno grupo trabalhando com problemas reais, implementando ações e aprendendo, como indivíduos, como equipe e como organização” (MARQUARDT, 2005, p. 21).

Sendo assim, o primeiro componente, de acordo com a figura é o **problema**, este é o ponto de partida da aprendizagem em ação, cuja resolução é de relevância para um indivíduo, equipe e/ou organização. Com isso, pode-se afirmar que “sem problema não há aprendizagem em ação”, pois, “quanto mais complicado ele for, mais inovadora se torna a solução encontrada pelo grupo e maior o seu grau de aprendizagem” (MARQUARDT, 2005, p. 44).

Logo, para se tornar mais eficaz, existem critérios, apontados por Marquardt (2005), que otimizam o poder da aprendizagem em ação através do problema. São elas:

- **Importância:** o problema tem de ser crítico para o indivíduo ou organização, pois, quanto mais urgente e mais importante ele for, maior será a energia, o envolvimento e a dedicação do grupo para solucioná-lo;
- **Urgência:** o problema deve ter algum nível de urgência. É necessário que haja um planejamento do tempo que será gasto para que ele seja definido com clareza e as ações desenvolvidas e executadas;
- **Ausência de solução prévia:** deve ser um problema verdadeiro, sem uma solução prévia, para o qual pessoas diferentes possam oferecer soluções e estratégias diferentes;
- **Viabilidade:** o problema tem de ser viável, isto é, estar dentro da esfera de capacidade da organização;
- **Familiaridade:** é importante que um ou mais integrantes estejam familiarizados com o problema e o contexto, porém, não todos;
- **Relevância:** o problema deve ser relevante para um ou mais integrantes do grupo;
- **Oportunidades de aprendizagem:** os melhores problemas da aprendizagem em ação são aqueles que também oferecem excelentes oportunidades ao grupo, especialmente em questões e habilidades críticas para a organização;
- **Autoridade do grupo:** o problema deve ser de ordem que permita ao grupo utilizar autoridade e poder para resolvê-lo, bem como implementar ações corretivas.

Desse modo, Marquardt (2005) enfatiza que o problema ou projeto dá ao grupo um foco real, importante e relevante; que significa algo para os seus integrantes, oferecendo assim, uma oportunidade para testar o conhecimento armazenado. Enfatizando tal entendimento, de acordo com Rego (2013), os atributos que valorizam o

problema fazem necessário a ausência de solução prévia, bem como não trabalhar com problemas hipotéticos e ser um problema viável.

Logo, de acordo com o mesmo autor, faz-presente o segundo componente que é o **grupo**, sendo ela a entidade central da aprendizagem em ação. Consiste em que seus integrantes são responsáveis pela reformulação de um determinado problema, decidindo quais são as metas estratégicas, desenvolvimento e implementação das respectivas ações.

Vale ressaltar, então, que existem alguns critérios que se faz relevante ao determinar quem serão os membros do grupo, cuja enfatiza o compromisso, tendo em vista, que um ou mais integrantes devem estar comprometidos ou interessados em resolver o problema ou concluir a tarefa em questão; bem como o conhecimento, pois, é primordial que uma parte significativa da equipe devam ter um certo nível de conhecimento e compreensão do problema, tal como o poder de implementar, tendo familiaridade com o contexto do problema, tendo em vista a diversidade de diferentes níveis hierárquicos que trabalham juntas eficientemente e de igual para igual, salientando a importância da presença de todos os integrantes a todas as reuniões (MARQUARDT, 2005).

O terceiro componente, de acordo com a Figura 1, configura-se o **treinador**, como menciona Marquardt (2005) o mesmo deve ser um modelo no que abrange as habilidades de ouvir e de questionar necessárias a grupos de trabalho de alto desempenho. Cujas perguntas devem ser objetivas e oferecer apoio, assim como permitir propiciar ao grupo uma reflexão sobre a própria atuação. Sendo assim, “o treinador atua como um catalisador que busca otimizar o poder e o prazer de aprendizado” (ARAÚJO; NETO, 2014, p. 11).

Tendo em vista, a importância do treinador para formulações pertinentes das perguntas, encontra-se o quarto componente **perguntas**, que de acordo com Marquardt (2005) têm diversas finalidades nos grupos de aprendizagem em ação. Elas permitem que os integrantes entendam e expliquem o problema e abram novas vias de exploração para solucioná-los. Desse modo, ao começar com as perguntas, em vez de o conhecimento que já havia adquirido como ponto de referência, pode-se estimar informação disponível atualmente e adequá-la a situação atual.

Logo, percebe-se que “os problemas requerem perguntas específicas” (REVANS, 1998, p. 12). Sendo assim, há tipos de perguntas pertinentes para uma melhor aprendizagem. Tais como:

- Perguntas abertas;
- Perguntas afetivas;
- Perguntas reflexivas;
- Perguntas Investigativas;
- Perguntas novas;
- Perguntas que criam conexões;
- Perguntas de esclarecimento;
- Perguntas de exploração;
- Perguntas analíticas.

Mediante elementos cruciais para o desenvolvimento da aprendizagem, faz-se pertinente mencionar o quinto elemento, que de acordo com a figura, encontra-se o **aprendizado**. Este é o processo que cria várias condições e circunstâncias que geram altos níveis de aprendizado, cuja o poder e atratividade da aprendizagem em ação se estabelecem na capacidade de acrescentar e expandir o conhecimento de uma organização, ao mesmo tempo em que resolve problemas cruciais, urgentes e complexos (MARQUARDT, 2005).

Desse modo, (SONAGLIO; GODOI; SILVA, 2013, p. 134) enfatiza que

“A aprendizagem é uma ação educativa, que desenvolve nos sujeitos habilidades que os tornam capazes de se relacionar com o meio em que vivem; é mais do que a simples obtenção de informação; é a criação e formação de algo que melhore a capacidade e o desempenho mediante habilidades e instrumentos”.

Logo, vale ressaltar que “o maior produto da aprendizagem é a capacidade de agregar conhecimento organizacional e solucionar problemas críticos, urgentes e complexos”, pois, “a aprendizagem de uma organização alavanca o conhecimento de toda a empresa” (ARAÚJO; NETO, 2014, p. 10).

E por último, o 6^a componente, porém, não menos importante, encontra-se a essência da aprendizagem, a **ação**. Sendo ela uma atividade inerente dos grupos de aprendizagem em ação, é implementar ações e aprender com elas. Tendo em vista que sem partir para a ação, não há como ter certeza de que suas estratégias e ideias foram eficazes. Torna-se pertinente, então, afirmar que pôr em prática é um elemento inerente da atividade de qualquer grupo de aprendizagem em ação (MARQUARDT, 2005).

Assim, diante de componentes inerentes para a aprendizagem em ação voltada para o âmbito organizacional, faz-se pertinente a correlação desse tipo de aprendizagem

voltado para a formação acadêmica, tendo em vista que em um mercado cada vez mais acirrado, é importante implantar a teoria com a prática (ação) para uma melhor compreensão dos assuntos abordados em sala de aula, principalmente na área de Hotelaria, cujos clientes estão mais exigentes, demandando assim, uma postura proativa desse profissional.

2.5 O Contexto da Formação em Hotelaria na UFPB

Hotelaria é um curso devidamente relacionado a serviços, sendo assim, torna-se pertinente haver adaptações relevantes em seus métodos de ensino para melhor se adaptar à atual realidade do mercado de trabalho para melhor preparar e qualificar o profissional hoteleiro. Tendo em vista que “ainda que relativamente recentes, os cursos superiores de Hotelaria, que existem há pouco mais de 30 anos no Brasil, constantemente passam por alterações curriculares buscando atualizações e melhor adequação do egresso à realidade do mercado de trabalho” (CARVALHO, 2006, p. 1). Logo, serão apresentadas como o curso do referente trabalho da instituição Federal da Paraíba funciona mediante realidade.

O curso de Graduação em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), pertence ao Centro de Comunicação, Turismo e Artes (CCTA), tendo como departamento o DTH – Departamento de Turismo e Hotelaria. Sendo que o presente curso foi inicialmente implantado no Campus IV - Mamanguape/PB -, em 2006. No entanto, por diversos fatores, atualmente encontra-se em funcionamento no Campus I, em João Pessoa/PB. Haja que a concentração do mercado hoteleiro na capital paraibana permite a rápida inserção no mercado profissional.

O referente curso tem como modalidade bacharelado, com tempo de integralização curricular diurno de 08 (oito) períodos letivos mínimo, tendo no máximo 12 (doze), ou seja, cuja conclusão de curso ocorra em 4 anos (mínimo) ou 6 anos (máximo).

Nesse caso, o curso de Graduação em Hotelaria apresenta uma carga horária total de 2.730 horas/aula, contendo 182 créditos, distribuídos em conteúdos básicos profissionais e conteúdos complementares (obrigatórios, optativos e flexíveis). Sendo, 1.695 de carga horária obrigatória, 705 complementar obrigatório, 150 carga horária optativa e 180 complementar flexiva.

De acordo com a resolução do PPC – Projeto Político Pedagógico do Curso – n.º 67/2006, o graduado em Hotelaria está apto para atuar em atividades de planejamento estratégico, organização e administração hoteleiro e extra hoteleiro, cujo inclui, gestão de hotéis, cruzeiros marítimos, recreação, gastronomia, em hospitais, clínicas e spas, estendendo-se aos setores de alimentos e bebidas (A&B), hospedagem, controladoria e *marketing*.

O curso oferece aos graduandos oportunidades de exercer e aprimorar seus conhecimentos, de acordo com o que foram vistos durante o período do curso para melhor atender aos turistas em geral, mas especificamente aos hóspedes. Com isso, espera-se um hoteleiro proativo de conhecimentos técnicos e funções gerenciais. Sendo assim, formando um profissional apto a desempenhar funções de assessor, gestor, empreendedor e consultor.

Em suma, o curso de Graduação Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) visa formar um profissional humanística qualificado para o mercado de trabalho, cujo conhecimento teórico correlacione-se com as práticas cotidianas deste profissional, para que assim, possa suprir uma demanda de profissionais qualificados a um mercado que nos últimos anos apresenta crescimento e vem se transformando em um dos setores rentáveis, gerando assim, novos empreendimentos e empregos.

3 METODOLOGIA

Nesse capítulo abordam etapas realizadas no processo de pesquisa. Sendo assim, apresentam-se de forma minuciosa a abordagem, método, tipo e natureza da pesquisa, como também o perfil dos colaboradores e o local onde foi realizada as entrevistas, o instrumento utilizado na coleta de dados, bem como a análise dos dados, com o intuito de responder os objetivos propostos.

3.1 Caracterização da pesquisa

Esta pesquisa tem o intuito de analisar a percepção de discentes egressos do Curso de Hotelaria/UEPB em relação à aprendizagem em ação em seu processo formativo. Dessa forma, a presente pesquisa designa-se diante das percepções de discentes a análise da sua aprendizagem mediante sua formação e, se houve correlação da teoria com a ação diante do seu processo formativo.

Assim, a presente pesquisa tem como abordagem qualitativa que, de acordo Marconi e Lakatos (2008) se preocupa em avaliar e explicar feitos profundos, delineando o comportamento humano, tendo em vista que proporciona uma análise mais minuciosa diante das investigações, atitudes, hábitos e comportamentos. Enfatizando o entendimento, o mesmo autor afirma que “faz-se necessário correlacionar a pesquisa com o universo teórico” (MARCONI; LAKATOS, 2008, p. 272). Sendo assim, essa abordagem permite compreender melhor a percepção de discentes do Curso de Hotelaria diante da sua formação.

Logo, mediante esse tipo de abordagem, ressalta a pesquisa como sendo do tipo descritiva, que de acordo com Cervo, Bervian e Silva (2007) caracteriza-se a observação, registro, análise e a ligação dos fatos e fenômenos, permanecendo a sua essência sem alterá-lo, tendo em vista que não pode haver a manipulação das variáveis (KÖCHE, 2010). Dessa forma, “trata-se de estudos e da descrição das características, propriedades ou relações existentes na comunidade, grupo ou realidade pesquisada” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 62).

Desse modo, o presente estudo que tem como abordagem qualitativa e tipo descritiva, tem como natureza aplicada, entendida “como certas leis ou teorias mais amplas como ponto de partida, e tem por objetivo investigar, comprovar ou rejeitar hipóteses sugeridas pelos modelos teóricos” (RUIZ, 2008, p. 50).

Vale ressaltar que a referente pesquisa trabalha com o método indutivo que de acordo com Marconi e Lakatos (2017) ressaltam que a aproximação dos fenômenos se caminham geralmente para planos cada vez mais amplos, partindo das constatações mais particulares. Sendo assim, através “de verdades particulares concluimos verdades gerais” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 44).

3.2 Participantes da pesquisa

Essa pesquisa tem o intuito de analisar a percepção de discentes em relação à aprendizagem em ação em seu processo formativo, se faz relevante salientar que os entrevistados da pesquisa são egressos recentes do curso de Graduação em Hotelaria da UFPB. Considera-se que a presente pesquisa se realiza no período letivo 2017.2 no ano civil de 2018, uma vez que o calendário acadêmico da referida instituição de ensino superior se encontra em atraso devido às greves realizadas nos últimos anos.

Nesse sentido, foram entrevistados 5 egressos, sendo dois homens e três mulheres. Vale ressaltar, que se tratam de egressos formados recentemente, bem como, alunos que possuem perfil relevante que respondem de forma significativa a problemática deste trabalho.

Dessa forma, percebe-se que são de períodos distintos como pode ser observado no **quadro 1** (Perfil de Egressos do Curso de Graduação em Hotelaria/UFPB). Tendo em vista que assim haveriam percepções de períodos diferentes para haver uma melhor avaliação mediante a realidade de cada egresso.

Logo, diante deste contexto, faz-se pertinente salientar que o quadro de entrevistados é composto de egressos que foram participativos tanto em sala de aula como em atividades acadêmicas do próprio Campus. Com isso, teriam conhecimentos suficientes para agregar dados relevantes a esta pesquisa que aborda a aprendizagem correlacionada a ação.

Aliás, é importante frisar que estão inclusos neste quadro de egressos entrevistados uma aluna que reside em outro estado, o que se torna relevante, pois, conduz um olhar mais avaliativo mediante o Curso de Hotelaria da Paraíba; bem como, o presidente do CA – Centro Acadêmico – ou seja, o mesmo conhecia muito bem como funcionava o referente curso e, conseqüentemente, contribuiria de forma relevante para este estudo.

Desse modo, é demonstrado, no quadro 1, o perfil de egressos entrevistados do referente curso. O perfil foi representado pelas letras “EH” (EH = Egressos Hotelaria) e, em seguida, com um número que o identifica, cuja sequência se faz do “EH1” até “EH5”.

Quadro 1: Perfil de Egressos do Curso de Graduação em Hotelaria/UFPB

EGRESSOS	GÊNERO	FAIXA ETÁRIA	ESTADO CIVIL	PERÍODO LETIVO/FORMAÇÃO
EH1	Masculino	28	Solteiro	2016.1
EH2	Masculino	25	Solteiro	2017.1
EH3	Feminino	26	Solteira	2016.1
EH4	Feminino	24	Solteira	2017.1
EH5	Feminino	34	Solteira	2016.2

Fonte: Elaboração Própria (2018)

3.3 Processo de Coleta de Dados

O processo de coleta de dados consistiu através de entrevista. No entanto, antes da entrevista ocorrer, como alega Andrade (2010) é importante apurar fatos ou fenômenos, bem como, identificar opiniões. Pois, “é necessário que o entrevistador conheça o entrevistado, saiba se ele apresenta condições técnicas, se preenche os requisitos exigidos para ser informante, se conhece o assunto e se está disposto a prestar informações” (ANDRADE, 2010, p. 133). Complementando o entendimento, afirmam Lakatos e Marconi (1991) que a entrevista se configura no encontro de duas pessoas, sendo que uma delas tem o intuito de obter informações a respeito de determinado assunto.

Desse modo, a forma de entrevista se configurou em semiestruturada, que de acordo com Boni e Quaresma (2005) se configura em perguntas abertas e fechadas, onde o pesquisador tem a possibilidade de indagar sobre o tema abordado, permitindo fazer perguntas adicionais, caso torne-se necessário para ajudar a melhor compreensão das respostas referente as perguntas da entrevista. Logo, é inerente ressaltar que “(...) o teor e a ordem das perguntas não devem ser alterados, a fim de que se possam comparar as diferenças entre respostas dos vários informantes” (ANDRADE, 2010, p. 132).

Sendo assim, o roteiro de entrevista foi pré-estabelecido, estando anexada no APÊNDICE. Assim, foram abordadas quatro questões referente ao perfil dos entrevistados, que se aplica ao gênero, faixa etária, estado civil, bem como o período letivo que os mesmos se formaram.

Vale ressaltar que o presente estudo abordam questões referente a temática do trabalho, tais como: a percepção dos egressos mediante a relação da teoria com a prática; há existência de recursos suficientes voltada a aprendizagem integrada a ação; bem como a melhor de forma aprendizagem, sendo individual ou em grupo; como os egressos enxergavam a disciplina de estágio e se os problemas vividos durante essa experiência os levaram a aprender fazendo; se havia reflexão por meio de questionamentos relacionados aos assuntos abordados em sala de aula; se os mesmos tinham autonomia e direcionamento perante carreira profissional do processo de aprendizagem; se o referente curso conduzia o aluno a aprender fazendo; e por fim, melhorias essenciais para promover um processo de aprendizagem em ação durante a formação acadêmica do aluno.

Desse modo, se faz pertinente afirmar que tais questões foram elaboradas com o intuito de atender a temática e responder aos objetivos deste trabalho, tendo em vista a percepção dos egressos diante do seu processo de aprendizagem integrada a ação perante sua formação acadêmica.

As entrevistas ocorreram em dias e horários que os mesmos tivessem disponibilidade. Sendo assim, vale salientar que duas entrevistas aconteceram através de mídia social - WhatsApp - em dias distintos, sendo que a primeira ocorreu no dia 06 de maio de 2018, em um domingo, por volta das 14h; e a outra, ocorreu no dia 08 de maio de 2018, em uma terça-feira, por volta das 20h, tendo duração média de 30min a junção das duas entrevistas. De início foi explicado a temática, após isso, foi questionado aos entrevistados se os mesmos teriam compreendido o tema, após confirmações, foi explanado como seria feito a entrevista e, logo em seguida, iniciou-se as entrevistas mediante seus respectivos dias e horários.

Logo, de forma presencial, foram feitas três entrevistas em dias e horários distintos. Sendo a primeira em Mamanguape, no dia 07 de maio de 2018, em uma segunda-feira, por volta das 9h, com duração média de 12min de entrevista; a outra ocorreu em Araçagi, no dia 08 de maio de 2018, em uma terça-feira, por volta das 8h, com duração média de 11min; e a última aconteceu em João Pessoa-PB, em uma quarta-feira, por volta das 14h, no dia 09 de maio de 2018, com duração média de 12min57s,

obtendo assim, duração média na junção das três entrevistas de 35min5s. Sendo usado o mesmo método para todos, ou seja, explicado a temática, após isso, foi questionado aos entrevistados se os mesmos teriam compreendido o tema, após confirmações, foi esclarecido como seria feito a entrevista e, logo em seguida, iniciou-se as entrevistas. É pertinente afirmar que as entrevistas foram gravadas, com a permissão dos mesmos.

Portanto, vale ressaltar que a princípio a pesquisadora entrou em contato com os egressos entrevistados através de mídias sociais - WhatsApp e Messenger - para falar sobre a pesquisa e perguntar a disponibilidade de serem entrevistado para o presente estudo, afim de obter informações relevantes e contundentes que respondessem a problemática do tema do presente estudo. Portanto, logo em seguida, combinou-se horários e dias que fossem viáveis para os entrevistados. Sendo assim, não foi possível fazer entrevistas de forma presencial com dois deles, tendo em vista que ambos encontram-se em São Paulo-SP. Cabe ressaltar que as entrevistas foram transcritas para serem usadas no presente trabalho.

3.4 Processo de Análise dos Dados

O processo de análise abordou o método desenvolvido por Silva (2005), a **Análise Interpretativa e Compreensiva dos dados**, que incide na leitura das entrevistas, bem como codifica-las. Sendo basicamente transcrever essas conversações para que sejam compreendidas mediante uma perspectiva de caráter mais subjetivo.

Logo, as entrevistas transcritas foram lidas e relidas a fim de começar o processo de codificação. Sendo assim, os egressos entrevistados foram identificados por EH, seguido de uma numeração referente a ordem das entrevistas, bem como uma outra numeração específica - separado por ponto - fazendo-se uma associação as perguntas do discurso de cada um dos entrevistados, para uma melhor identificação dos seus relatos.

Vale salientar que o presente estudo aborda categorias referente as perguntas, tendo em vista que estão identificadas, no quadro 2, para melhor visualização, conforme apresenta a seguir:

Quadro 2: Categorias da Pesquisa

CATEGORIAS
Aprendizagem em ação – hoteleiro proativo
Recursos suficientes na formação acadêmica
Melhor entendimento do assunto quando há prática
Experiência do estágio como correlação com a aprendizagem em ação
Questionamentos referente aos assuntos em sala de aula
Autonomia e direcionamento profissional
Aprender sozinho ou de forma compartilhada
Problemas reais da rotina de um hoteleiro
Curso condutor de aprender fazendo
Melhorias no curso para aprimoramento do processo de aprendizagem

Fonte: Elaboração Própria (2018)

4 ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS

Neste capítulo são apresentadas informações coletadas mediante a pesquisa, ou seja, foram discutidas as informações obtidas nas entrevistas com egressos do curso de hotelaria relacionando-se com o embasamento teórico do presente estudo, com o intuito de responder aos objetivos propostos para o desenvolvimento da aprendizagem em ação no curso de Graduação em Hotelaria/UFPB.

4.1 Aprendizagem em ação - Hoteleiro proativo

A aprendizagem em ação em uma formação acadêmica é essencial, pois, certamente, tornará um profissional hoteleiro proativo, tendo em vista que é primordial a relação da teoria e prática durante sua formação mediante os assuntos abordados em sala de aula. No entanto, foi visto nas entrevistas que a aprendizagem é algo intrínseco que está na sua personalidade e que independe do elo teoria e prática, como relata o egresso a seguir quando indagado sobre tal relação com a proatividade do profissional hoteleiro:

A proatividade do profissional hoteleiro ele tá mais na sua personalidade... assim, de ir você buscar seus objetivos, fazer as coisas sem as pessoas, tipo, os teus gerentes e chefes mandarem. Eu acho que, tipo, vai mais de você, do que você aprender no curso de Hotelaria. Sim, o curso de hoteleira é legal, ele te faz ter maiores conhecimentos das atividades que irá fazer futuramente, mas eu acho que **a proatividade ela tá relacionada mais assim, na sua personalidade como profissional ir lá e buscar** (EH1.1).

Reforçando esse entendimento um outro entrevistado questiona que a proatividade independe de relacionar a teoria com a prática, tendo em vista que cada meio de hospedagem tem sua forma de trabalhar. Com isso, essa proatividade não seria imediata como relata a seguir:

(..) a proativo independente de ter existido a parte teórica - somente a parte teórica ou também ter existido a teórica e prática - não vai ser imediata... Por exemplo, cada lugar, cada meio hoteleiro tem sua forma de trabalho, então, eu acho que vai demorar um pouco por conta da adaptação pra existir essa proatividade. Porque? Vamos falar da parte de governança... A faculdade **nos ensinou que a forma de arrumar uma cama pelo envelopamento e tudo mais. Só que chegando no Hotel, no Hostel, eles podem trabalhar com outra forma**, entendeu? Então, a gente fica meio que a mercê de ser meio proativo, de tomar a iniciativa de fazer as coisas.

Então, eu acho que **a questão da teoria e prática é meio inexistente**. É meio inexistente, assim, **não vai influenciar muita coisa – porque a gente vai chegar lá e a gente vai como é o sistema de trabalho deles. Ele vai ser isso nos ensinado**. Então, na minha percepção... não tem tanta interferência na proatividade. **A proatividade, pra mim, vai surgir depois que a pessoa ou aluno já tiver ambientado com o ambiente de trabalho dele, e ele vai ver o que pode ser implementado ou não**. Porque ele aprendeu teoricamente ou na prática pra ser imposto dentro do ambiente de trabalho dele (EH4.1).

Em contrapartida o entrevistado (EH3.3) afirma que: “Sim! ...você tendo a prática, você aprende tudo que é necessário. Assim, você fica um profissional bem preparado, mais proativo, mais assim, qualificado, né, pra aquela função”. Em concordância o entrevistado a seguir menciona que é inerente a relação da teoria e prática com a proatividade do profissional hoteleiro, tendo em vista que relacionando este elo fica melhor de resolver situações quando forem vivenciadas futuramente, como relata a seguir:

Eu acho que sim. Torna! Porque a partir do momento que você mistura a questão da prática com a teoria, fica até melhor de vivenciar aquilo que é na teoria. Na teoria tudo é lindo, tudo é perfeito. E **quando você vai pra prática, você vê que não é daquela maneira que você tá vendo teoricamente, então, na prática você vai encontrar com situações que talvez na teoria você não veja**, lá vai mostrar a maneira, assim, **correta de se exercitar ou de fazer aquela determinada função**. Só que na prática tem aquela questão dos contratemplos... dos emprestados que aparecem e você tem que saber lidar com isso (EH2.1).

Reforçando tal pensamento, o entrevistado enfatiza a importância de relacionar a teoria com a prática, ressaltando que é bem melhor pra aprendizagem, salientando que tal elo permite sim, que você aprenda, como menciona a seguir:

Torna sim, muito proativo, porque você tendo a prática... é bem melhor pra sua aprendizagem, você aprende como fazer as coisas. Eu avalio, assim, muito interessante... É que nem... alimentos e bebidas... nas aulas práticas. **Você aprende como lidar com as coisas, como fazer. Você fica um profissional bem atualizado, porque você aprende**. Eles falar bem direitinho. Você quando chega lá no mercado de trabalho você já tem como fazer tudo. É, tipo, assim, você tem como fazer a contagem das comidas, fazer tudo. A combinação das comidas, tudo isso você vai precisar muito no mercado de trabalho. **Que é tudo que você vê na faculdade, você vê realmente no mercado de trabalho** (EH3.1).

Por outro lado, o entrevistado ressalta a importância da prática, porém, enfatiza que o profissional hoteleiro trabalha mesmo com a prática, aplicando serviços e que tal aprendizagem se aprenderia mesmo atuando, na prática mesmo do dia a dia como menciona: “É bem importante essa prática. Porque a gente trabalha na prática mesmo,

né... é um serviço... Que a gente estuda pra fazer serviço, né, no caso, aplicar serviço” (EH5.1).

Esses discursos são reforçados por Araújo e Neto (2014) que aborda que a aprendizagem ocorre quando há contato do indivíduo com a realidade do problema, no caso, da teoria que está sendo abordado em sala de aula, bem como com as consequências das suas ações mediante tal teoria. No entanto, de acordo com dois entrevistados nem sempre isso ocorre, tendo em vista que não precisa haver exatamente a teoria com a prática, pois, tudo depende unicamente do indivíduo, conforme menciona Minicucci (2011), enfatizando que não é possível haver aprendizagem se não partir do indivíduo a necessidade de aprender. Portanto, percebe-se que as respostas não são similares, mas observa-se que a aprendizagem se faz presente em ambas respostas, seja ela, partindo da ação proveniente da prática profissional ou do próprio indivíduo sem ter a ação em si.

4.2 Recursos suficientes na formação acadêmica

Em um curso de formação superior onde trabalha-se com serviços, torna-se primordial ter recursos suficientes para relacionar o que está sendo visto na teoria com a prática para se ter um melhor entendimento do que está sendo estudado, tendo em vista de formar um profissional preparado para o mercado de trabalho. No entanto, não é isso que é visto no Curso de Graduação em Hotelaria da UFPB, sendo que falta um melhor conhecimento do sistema que é usado na Hotelaria, bem como em laboratórios e principalmente na área de hospedagem como menciona o relato a seguir:

Com toda sinceridade, eu acho que assim, numa escala de 0 a 100%, o curso de Hotelaria, eu acho que ele fica aí, com 40%... Se tivesse um carrinho, essas coisas para os alunos verem e praticarem ali na sala de aula o que eles estão aprendendo, com certeza seria mais fácil. E em respeito ah [...], parte de gastronomia tem o laboratório, mas a gente sabe que falta ainda muita coisa pra esse laboratório ser de forma assim eficaz, né... em ter eficiência e eficaz na aprendizagem dos alunos. Falta muitas coisas, faltam muitos recursos (EH1.2).

Ressaltando ainda a escassez dos recursos suficientes no curso, o entrevistado enfatiza sobre a questão laboratorial que não implica apenas de alimentos e bebidas (A&B), mas também de informática e até mesmo de governança que são fatores inexistentes, salientando que diante de tal situação o professor acaba buscando

alternativas para suprir a falta de recursos para colocar em prática teorias referentes aos assuntos de sua disciplina como relata a seguir:

É, acho que ainda falta muito coisa, principalmente em relação a UFPB. A gente sabe bem que falta muito na parte laboratorial da coisa. Seja de informática, seja de alimentos e bebidas, até mesmo de governança que são coisas inexistentes. Então, isso acaba fazendo com que o professor busque outras alternativas pra mostrar o ambiente de trabalho a atender... Por isso, a gente faz diversas visitas técnicas que eu também acho que também não é o suficiente porque a gente não colocando a mão na massa, então, a gente fica muito voltado pra parte da teoria (EH4.2).

Ademais, o egresso enfatiza que o curso de hotelaria deixa muito a desejar, pois o mesmo lida muito com o público, sendo assim, torna-se um curso muito prático. No entanto, a graduação se torna muito teórico como fala a seguir em seu relato:

Eu acredito que o curso ela deixa muito a desejar com relação a isso, porque por ser um curso que lida muito com o público, ele deveria ser um curso mais prático, e ele é muito teórico... tanto que tudo que a gente meio precisa, assim, a gente precisa correr pra João Pessoa, visita técnica, essas coisas. Então, deixa muito a desejar nesse requisito (EH2.2).

Frisa-se que os egressos entrevistados experienciaram sua formação na realidade estrutural e institucional do Campus IV/UFPB. Já, outro entrevistado relata que 50% do curso proporciona sim recursos suficientes mediante esses 11 anos de curso, como relata em sua fala a seguir: “Atualmente, assim. Há 10 anos atrás, essa pergunta não teria como eu falar assim, né. Que foi o primeiro ano do curso, 10 não, 11 anos atrás. Mas hoje, depois desse tempo todo, acredito que 50% a ter recursos suficientes” (EH5.2). No entanto, em contrapartida, o egresso a seguir menciona que não existem recursos, salientando que só tinha o laboratório de alimentos e bebidas, ressaltando que faltavam laboratórios na área de recepção e governança, sendo que se tivesse, certamente, chegaria no mercado de trabalho um profissional bem mais qualificado como aborda em sua fala:

Não! Na minha opinião, não existe. Lá mesmo na faculdade só tinha o laboratório de alimentos e bebidas. E não tinha, por exemplo, na área da recepção, da governança e isso a gente só tinha mais na teoria, não na prática. E se tivesse na prática, eu acho que seria bem melhor. Porque a gente não chegaria, por exemplo, num mercado de trabalho, tipo, se tivesse... a gente chegaria... um profissional bem melhor. Porque... quando vai chegar lá no hotel aprender na prática. Porque na teoria é uma coisa, na prática é outra bem diferente (EH3.2).

Percebe-se, então, que a maioria dos entrevistados concordam que não há recursos suficientes no curso de Hotelaria da UFPB que correlacione a teoria com a prática, tendo em vista que havendo uma junção deste elo a aprendizagem seria melhor, proporcionando para o mercado de trabalho um profissional mais qualificado e preparado para a prática da rotina do profissional Hoteleiro.

Mediante esse contexto, um dos entrevistados ressalta que diante dos 11 anos da existência do curso 50% hoje, passa sim, a ter recursos suficientes. Isso reflete que é preciso avaliar realmente os recursos disponíveis e utilizados pelo curso atualmente no campus I/UFPB até para avaliar esta suficiência para um processo de aprendizado mais qualificado, voltado a uma interação entre o que o aluno aprende com o que ele age durante os conteúdos apreendidos.

4.3 Melhor entendimento do assunto quando há prática

A aprendizagem com a ação é inerente para uma melhor compreensão de um determinado assunto, tendo em vista que de acordo com Revans (1998) não pode haver a aprendizagem sem a ação, bem como a ação em si sem aprender. Ressaltando tal importância, o entrevistado relata que mediante esse elo (teoria e prática) não necessariamente vai fazer com que o indivíduo aprenda. A aprendizagem neste caso seria algo intrínseco de cada pessoa, pois tem aqueles que aprendem só com a teoria sem necessariamente ter a prática. No entanto, há alunos que aprendem melhor quando há prática. Porém, quando existe este elo melhora sim, significativamente para ambos como relata a seguir em sua fala:

(...) eu acho que a aprendizagem ela é um pouco, assim, de cada pessoa, tem aqueles que... conseguem extrair... mais conhecimento de um determinado assunto com essa prática, mas tem outros também que só com a teoria mesmo, o professor explicando, ...passando o conhecimento que ele tem daquele assunto pra gente, a gente consegue. Eu mesmo, particularmente, assim, os professores explicavam, tal, eu conseguia entender e assimilar as questões que eles queriam passar, mas **tem muita gente também que tem essa aprendizagem, né... que ela só consegue extrair mais coisas daquele assunto, é, ter mais conhecimento se tiver a prática.** Eu acho que assim, quando **se tem a prática também, melhora, com certeza,** porque vai melhorar nesses alunos ...esse tipo de aprendizagem. E também para aqueles que mesmo com o conhecimento, mesmo com as teorias eles conseguem ter o conhecimento e melhora pra eles também, de certa forma... **Então, eu acho que... ter a prática na sala de aula, eu acho que melhora, melhora muito, tanto pra quem tem dificuldade no conhecimento, assim, teórico, de ter mais conhecimento teórico; como eles que, tipo, não tem dificuldade, melhora para as duas partes também** (EH1.3).

Em oposição, um dos entrevistados relata que com a prática sobre o assunto que está sendo estudado aprende-se e fixa-se melhor o conteúdo, como afirma em sua fala: “Com certeza! Sem sombra de dúvidas. A partir do momento que você pratica, você consegue fixar melhor aquilo” (EH2.3). Mediante relato, um dos egressos reforça o entendimento diante da importância de aprender melhor quando há prática diante dos assuntos abordados em sala de aula, o mesmo afirma: “Sim! Porque acaba colocando em prática aquilo que é nos ensinado teoricamente e a gente ver isso em ação, fazendo, né, praticando” (EH4.3). Com isso, complementando o pensamento, porém, com observações, verifica-se também pelo seguinte relato:

Sim, com certeza! A gente pode ver a diferença entre aulas de alimentos e bebidas com prática e aulas que a gente deveria ter prática e não teve. Por exemplo, todas as aulas de alimentos e bebidas a gente teve prática e viu na prática como é ser garçom, como é ser maître e situações que a gente pôde ver na prática, né, de serviços que a gente um dia poderia até exercer – funções, né, no caso... A gente pagou alguma **disciplina de turismo, que aí, eu senti mais falta em relação o aplicativo do computador – que no caso é o aplicativo CMNet – que eu tive algumas dificuldades...** e eu sei que algumas pessoas da minha turma também vão ter quando foram trabalhar na prática, porque a gente teve pouco, então, quando **a gente chega num hotel e ver que a gente era pra ter aprendido aquilo e não sabe, e pessoas que nunca estudaram hotelaria, sabem** (EH5.3).

Portanto, diante dos relatos, verifica-se que um dos cinco entrevistados consta que a aprendizagem está mais ligada a cada pessoa, dependendo unicamente de si, sem necessariamente ter a ação diante da teoria que está sendo estudada. No entanto, em contrapartida, verifica-se que os demais concordam que a teoria com a prática faz com que a aprendizagem se torne mais significativa, tendo em vista que é melhor aprender praticando, ou seja, relacionando a teoria com a ação.

4.4 Experiência do estágio correlacionando-se com a aprendizagem em ação

É pertinente ressaltar que o estágio supervisionado é um meio de se aprender na prática sobre o que se aprende durante o curso de forma teórica. Sendo assim, faz-se importante estagiar em lugares que se correlacione de forma mais direta com o curso, para assim, conseguir suprir o máximo a teoria com a prática, para não haver lacunas nesse ponto tão crucial que é o estágio, onde você pode, de fato, praticar a ação.

Logo, salientando tal entendimento o entrevistado teve dificuldades com relação a locomoção da sua cidade para João Pessoa-PB - onde tinha mais convênio com a

UFPB - e o mesmo não estagiou diretamente em um meio de hospedagem, o que ocasionou uma lacuna diante da sua aprendizagem referente a meios de hospedagem, a hotelaria em si.

Por conta disso, vale salientar que a Hotelaria tem vertentes que resume-se em: baixa e alta estação, sendo assim, eventos torna-se um meio de suprir a baixa temporada de um meio de hospedagem. Portanto, se torna pertinente obter conhecimento nesta área. No entanto, deixou uma lacuna na aprendizagem do aluno referente a hotelaria como o mesmo relata a seguir:

A respeito da disciplina de estágio... eu não posso falar muito... a respeito da hotelaria. Porque o meu estágio ele foi uma **empresa de eventos lá na minha região, porque era mais fácil pra minha locomoção**, tal... eu acho que o curso de Hotelaria, a UFPB, ela deveria ter, assim, mais flexibilidade com as empresas... hoteleiras, e assim, ter... uma relação amigável com as empresas e assim **formar ligações de estágio para que os alunos de hotelaria, eles realmente consigam fazer estágio em um hotel, em uma empresa do ramo hoteleiro.** Porque no tempo que eu fiz o estágio não tinha muitos, só tinha em João Pessoa e mesmo assim, só tinha dois hotéis que tinha convênio com a UFPB, então, eu achei melhor fazer estágio na empresa de eventos porque era na minha região e assim, era mais acessível pra mim... **de certa forma, colhi muito conhecimento na área de eventos no tempo que estagiei... mas eu acho se fosse melhor, com certeza... no momento que eu fiz o estágio eu queria sim, ter estagiado em um hotel pra eu já sair da universidade sabendo como é aquele convívio com os hóspedes...** como é a hotelaria, e isso, de certa forma dificultou um pouco no tempo que realmente comecei a trabalhar na hotelaria, porque eu vim de um conhecimento, assim, da cadeira de estágio que era na parte de eventos.... Eu acho que a UFPB ela deveria ter mais convênio, assim, uma relação mais amigável com a empresa pra que... **todos os estudantes... o máximo possível pudesse estagiar em um hotel, ou em uma pousada, ou em um resort, assim, ficaria melhor a aprendizagem... dos alunos do curso de hotelaria pra futuramente eles trabalhar e saber como é a hotelaria** (EH1.4).

Em contrapartida, um dos entrevistados teve a oportunidade de estagiar em dois meios de hospedagem – hotel e na hotelaria hospitalar –, porém, enfatiza que sentiu dificuldades no estágio do hotel, principalmente na área da recepção, pois, na universidade o sistema de hotelaria era completamente desatualizado, o que fez com que a mesma sentisse dificuldade, indagando ainda que o que se aprende na teoria ainda é pouco, tendo em vista que na prática é tudo diferente, fazendo com que no momento de estagiar na recepção sentisse uma certa dificuldade como relata:

(...) eu estagiei em dois locais. Tive a experiência de um hotel e da parte de hotelaria hospitalar. Na parte de hotelaria foi bem tranquilo mesmo, assim, não encontrei nenhuma dificuldade em nada; **na parte do Hotel... foi assim, por ser questão de recepção – que a gente sabe que é bem movimentado - , eu encontrei dificuldade na questão... - como eu não tive a questão prática durante o curso, questão de reserva, dessas coisas.** A gente... ia para o laboratório de informática, mas era um **sistema desatualizado**, que a

gente via as coisas meio que por cima, **via mais teoricamente do que na prática**, então, quando chega na parte do estágio em si, você ficava meio que voando, porque você não sabia, você meio teve que aprender tudo novamente, **você sabia a teoria, mas era muito pouco, que quando chegava lá era tudo diferente** (EH2.4).

Relatando a importância do estágio, o entrevistado ressalta que condiz exatamente com o que os professores falavam em sala de aula, ressaltando que vivenciou na prática tanto no estágio supervisionado como nos três dias de experiência quando trabalhou em um hotel como relata a seguir:

Sim! Porque a experiência que eu tive no estágio foi muito boa. E, tudo que foi passado na faculdade eu vivo no estágio, principalmente na área de recepção. Porque na faculdade os professores falavam muito que na área da recepção você ia lidar com pessoas, né. E tem pessoas que chegam lhe gritando, chegam fazendo tudo isso. E você ia ter que tá lá sorrindo pra eles. É eles lhe gritando e você sorrindo. E tem que sempre atender bem. **E eu passei muito bem por isso, no estágio** e também no hotel que eu trabalhei, durante o final do ano, que foi três dias de experiência, né, que eu tive que, que eu fiquei no final do ano. E aconteceu muito isso. Aprendi muito (EH3.4).

Em concordância, porém, com ressalvas o entrevistado afirma que sim, aprendeu muito no estágio, no entanto, enfatiza que o período de tempo do estágio é muito pouco, tendo em vista que os alunos de hotelaria dependem muito de experiência para ingressar no mercado de trabalho como relata a seguir:

Sim! Assim, ...lá como é pequeno a gente tem que fazer de tudo um pouco. Tipo, eu fiz de tudo, limpeza. Eu era recepcionista, mas fazia limpeza. Limpeza e fazia café da manhã. **Eu aprendi bastante lá no estágio. Sim, aprendi, porém, por pouco tempo e a gente depende muito de experiência pra depois sair do curso arrumar um emprego**, né. E aí, eu tive muita dificuldade em relação a isso, em relação a experiência. Pra mim, na minha opinião, **o curso de hotelaria deveria ter no mínimo 2 anos de estágio, não só 6 meses como tem...** (EH5.4).

Em discordância, tendo em vista da aprendizagem em ação em relação ao estágio supervisionado o entrevistado enfatiza que a forma como o estágio supervisionado é imposta não é relevante, sendo que não há supervisão e que se tem um mínimo de conhecimento através da resolução de alguns problemas como afirma em sua fala a seguir:

(...) **a forma que é imposto, que tipo de supervisão a gente tem? Nada!** A gente passa pelo estágio e simplesmente depois nos mandam fazer um resumo e é isso. **O que a gente acaba tendo é um mínimo do ensino, o conhecimento da teoria que a gente tem. A gente fica resolvendo uns problemas**, tal. Mas... Bom, eu acho que a forma que é feita, acho que é

errado. Poderia ser melhor... enfim, não acho que seja bom o estágio supervisionado (EH4.4).

Percebe-se, então, mediante relatos que o estágio supervisionado é uma ferramenta importante de se aprender praticando a ação, como menciona Chiavenato (2003) que o aprendizado e desenvolvimento devem ser feitos mediante atividades para associar melhor o que se aprende ao que se faz na prática. Entretanto, diante de deficiências que existem no curso, o estágio não tem sido um meio eficaz de se aprender o que está sendo visto na teoria.

Assim, reforçando a importância de aprender diante da ação, Araújo e Neto (2014) afirma que a aprendizagem torna-se mais fortalecida quando há contato do indivíduo com a realidade - no caso, o estágio - e com isso, obter conhecimento que irá adquirir a partir de suas ações.

4.5 Questionamentos referente aos assuntos em sala de aula

Torna-se relevante ressaltar que é importante questionamentos aos alunos em relação ao assunto que está sendo abordado em sala de aula, tendo em vista que conforme Revans (1998) a aprendizagem em ação começa justamente a partir da equação de aprendizagem, que é denominada $L = P + Q$. Onde (L) significa aprendizagem, sendo a soma da aprendizagem instrucional programada (P) e os questionamentos (Q), com isso, torna-se pertinente essa relação como menciona abaixo:

Então, a respeito dos questionamentos e do que eles me faziam pra refletir, eu acho que era muito positivo, porque, assim, eu posso te falar que se tinha alguns, eu acho que a maioria faziam isso, e era muito... bem feito da parte deles. Porque eu particularmente, eu conseguia refletir aquilo que eles estavam questionando, aquela debates que eles faziam na sala de aula e isso melhorava sim a aprendizagem que eu tinha da disciplina. É, alguns eu posso te falar, que alguns não tinham isso, mas muitos deles tinham. E esses questionamentos, de certa forma, me ajudaram muito na minha aprendizagem que eu tive do assunto de determinada disciplina (EH1.5).

Em concordância, um outro entrevistado indaga que a maioria dos professores levavam estudos de caso e isso fazia com que acontecesse a reflexão com situações que possivelmente possam acontecer como menciona em sua fala a seguir:

Eu acho que a maioria dos professores, eles levam estudo de caso, então, isso faz com que você se depare com algumas situações que podem

ocorrer - talvez não ocorra da mesma maneira, né, pode ocorrer de outra - , mas você sabendo lidar com aquilo, caso chegasse a acontecer no seu trabalho (EH2.5).

Reforçando o entendimento o entrevistado menciona que, de fato, alguns professores levavam para sala de aula, ensinando assim como deveria se comportar, caso isso acontecesse na prática, ressaltando ainda que lembrou muito dos professores quando estava vivenciando tais situações na prática que foram debatidas em sala de aula como enfatiza:

Sim, havia sim, muitos professores que levavam. Eu acho que o mais uns três professores que realmente levavam essas situações que... **se a gente vivenciasse essas situações como poderia fazer pra contornar isso na prática.** Então, **foi muito importante.** Realmente eu aprendi muito, **porque tudo que eles falavam como você fazer na hora que tivesse acontecendo aquela situação eu me lembrei muito dos professores.** Tipo, na área da recepção que eles falavam: você tem que ficar rindo, você tem que ficar calma pra contornar a situação, e isso **eu me lembrei muito na hora lá que eu tava passando aquela situação no hotel** (EH3.5).

Desse modo, em concordância e complementando o entendimento, porém, com algumas ressalvas, o entrevistado a seguir enfatiza que haviam alguns professores que faziam sim, refletir por meio de questionamentos, no entanto, haviam outros professores que o mesmo tinha ligação, porém, foram mais em relação as funções relacionadas ao CA (Centro Acadêmico) e a própria coordenação do curso como relata a seguir:

Sim sim, haviam alguns professores sim. Professor X, passou muita coisa boa... em relação as disciplinas de administração que eu tive mais dificuldade também; Professor Y, que me abriu os olhos pra seguir na área que eu segui até o fim...; professor Z também me ajudou bastante. Alguns professores eu tive mais ligação, como professores A e B, mas foram mais em relação ao Centro Acadêmico e coordenação. Me ensinaram bastante como era função do CA dentro da universidade (EH5.5).

Vale ressaltar, então, como menciona Silva *et al* (2012) que a aprendizagem em ação se aprende não apenas baseada por ações, mas também por meio dedicado necessário ao questionamento. Com isso, percebe-se que é importante refletir diante do questionamento que foi proposto em sala de aula, antes de colocar em prática a ação, sendo que há necessidade da reflexão para agir. No entanto, nem sempre isso procede, tendo em vista que o método de reflexões por meio de questionamento não ocorreu com uma das entrevistadas que discordou quando questionada. A mesma foi direta e sucinta dizendo: “não” (EH4.5).

Em contrapartida, a maioria dos entrevistados relataram que se aprende quando há questionamentos que os professores levam para sala de aula sobre os assuntos que estão sendo abordados. Sendo assim, reforçando o pensamento Long, Marinho e Boff (2014) enfatizam que quando há estímulos com o indivíduo direcionando-o a discutir e resolver questões, proporciona-se um espaço para reflexão das suas ideias, fazendo com que se assume responsabilidades pelo seu próprio processo de aprendizagem.

4.6 Autonomia e direcionamento profissional

É importante se ter autodirecionamento mediante o processo de aprendizagem, tendo em vista que assim, pode-se direcionar o que é inerente aprender, como afirma Brandão, Cavalcante e Temoteo (2014), que ao longo do tempo à medida que o indivíduo vai amadurecendo, o seu grau de dependência diminui, o que proporciona uma necessidade maior de desenvolver o autodirecionamento. Sendo assim, o entrevistado enfatiza que procurava *feedback* dos professores, de como era em sala de aula, de como o viam, pois, mediante tais observações, possivelmente, o ajudariam no seu autodirecionamento como relata a seguir:

Sim! Eu tive total autonomia do meu direcionamento de carreira profissional sim. Mas é assim, eu sempre gosto... de falar com aqueles – no caso, os professores – que eu tinha mais conhecimento, que eu tinha mais, assim, de uma certa forma mais intimidade, **e perguntar o que eles achavam, tipo, ele me dar um feedback daquilo que eu era na sala de aula, daquilo que eles me viam,**... muitos me aconselharam,... falaram das diretrizes que eu tinha que seguir e... eu quem teria que escolher, então, atualmente existe algumas diretrizes que futuramente pode ser que eu siga, mas eu tive, assim, **uma autonomia, eles falaram comigo o que era melhor, o que eles me viam fazendo futuramente, e eu quem tive a autonomia de escolher aquilo que eu queria seguir,** então, de primeiro momento eu quis seguir no ramo da hotelaria - eu tô trabalhando na hotelaria - **mas futuramente eu também pretendo seguir outros ramos que os professores também me deram essas diretrizes,** me aconselharam outras diretrizes pra seguir - eu também não excluí elas -, eu só deixei um pouquinho de lado e **tô seguindo aquela que realmente eu escolhi, que é trabalhar na hotelaria mesmo, na área profissional de hoteleiro (EH1.6).**

Complementando o entendimento, porém, com algumas observações um outro egresso explica que teve autodirecionamento de cursar hotelaria, pois, já tinha matriculado, no entanto, *a priori* não era esse curso, mas como não passou no ENEM aquele ano, não queria passar mais um ano parada, bem como relata que não segue na área porque precisa se doar muito e a hotelaria não dar um bom *feedback* do mercado de

trabalho, enfatizando a questão da remuneração e períodos de trabalho como menciona a seguir:

(...) eu entrei em Hotelaria foi mais por questão de não ficar parada, a priori eu não tinha escolhido o curso de Hotelaria, pretendia fazer pra contabilidade, só que como eu não consegui prestar o ENEM naquele ano, e **eu já tinha passado pra Hotelaria, então, eu não quis passar mais um ano sem fazer nada, então, eu resolvi cursar, já que eu já tinha passado, tinha matriculado**. E, assim que eu entrei, eu gostei muito do curso, aí, fiz ele até concluir o curso, só que, tipo, é um curso que, meio que toma seu tempo todo. Você trabalha de domingo a domingo, você só tem uma folga por semana, quando as pessoas viajam é o período que você mais trabalha - feriado, essas datas comemorativas -; e outra que... a remuneração é a mesma que uma pessoa que não passou 4 anos dentro de uma universidade estudando. A gente vê muito isso. **E isso acaba meio que desmotivando**. Você vê que você estuda tanto, trabalha tanto pra aquilo e, no final, não é remunerado de acordo. E você se doa muito - porque você trabalhar de domingo a domingo - você fica sem tempo até pra você. Então, **isso acabou me desmotivando, por isso, que eu mesma não sigo na área, acabei optando por fazer outro curso** - que foi contabilidade -, que eu já tô estudando e atuando... pra mim tá ótimo (EH2.6).

Reforçando o entendimento uma outra entrevistada comenta que conheceu o curso de hotelaria através de uma palestra de um professor do referente curso. Diante de tal palestra a entrevistada gostou e decidiu fazer e terminar o curso. É importante ressaltar também a importância de uma disciplina que a ajudou muito no curso e no seu direcionamento como relata a seguir:

Antes mesmo de entrar no curso eu fui - quando eu já fazia um cursinho antes de entrar na faculdade - ...pra uma palestra que a professora... tava dando, aí, ela falou sobre o curso, e eu gostei realmente de todas as áreas do curso, aí, eu decidi. **Eu mesmo tive autonomia de fazer, eu quero fazer isso!** Então, eu entrei no curso. Aí, quando teve as apresentações da disciplina, eu achei muito interessante. **Eu gostei do curso, eu vou fazer**. E também **uma disciplina que eu gostei muito, me ajudou muito, foi na área de alimentos e bebidas**, porque eu não tinha conhecimento de tudo da área da bebida, de fazer coquetéis. **Eu gostei muito da área da alimentação, e isso me ajudou muito tanto na faculdade como no mercado** e em casa. Que você aprende bastante (EH3.6).

Já outro egresso hoteleiro afirma que já sabia bem seu direcionamento, a área que queria seguir bem antes de entrar no curso e que o curso de hotelaria só a fez visualizar aquela ideia que já tinha. Com isso, apenas manteve o curso como relata:

(...) pra mim, em relação a área que eu queria seguir. Porque antes mesmo de entrar há muitos anos de entrar na faculdade eu já sabia muito bem o direcionamento que eu queria seguir, que área eu queria seguir. Aí, o curso só me fez **visualizar aquela ideia que já tinha**, na área que eu queria seguir, então, **eu simplesmente mantive esse curso que já tinha planejado pra minha vida** (EH4.6).

O entrevistado enfatiza que também teve o direcionamento, pois sempre soube a área que queria seguir quando ingressou no curso de hotelaria, mas enfatizou a importância de alguns professores que foram essenciais no seu direcionamento e processo acadêmico como relata:

Sim, com certeza. Alguns professores me direcionaram bastante... Próprio professor Y, no segundo período **me direcionou pra área que eu sempre quis...** do segundo até o fim; depois, professor A **me ajudou bastante, me orientando em relação a projetos** (EH5.6).

Deve-se notar, então, diante dos relatos que os egressos tiveram autonomia e direcionamento diante do seu processo de aprendizagem, como alega Long, Marinho e Boff (2014) enfatizando que quando se age de maneira independente desenvolve-se a identidade pessoal e autonomia ao ponto de terem maturidade de agir e decidir mediante a cada situação, desenvolvendo assim, capacidade de se expressarem.

Assim, torna-se pertinente correlacionar de forma coerente os relatos dos egressos mediante os objetivos deste estudo, tendo em vista que parte da percepção dos próprios. Logo, percebe-se que os entrevistados foram precisos em suas reflexões mediante a temática do trabalho, reforçando assim, a caracterização da aprendizagem em ação e sua importância no direcionamento, bem como menciona Marquardt (2005) que esse processo cria condições e circunstâncias que concedem altos níveis de aprendizado.

Porém, vale ressaltar fatores relevantes diante desse contexto, sendo que a maioria dos entrevistados enfatizam a importância significativa da participação de docentes perante direcionamento, bem como autonomia de agir em situações críticas como relata uma das entrevistadas que diante de uma desmotivação, perante dificuldades que estava ocorrendo consigo, teve posicionamento mediante seu direcionamento. Assim como duas entrevistas que tiveram autonomia para decidir o que era melhor para si. Isso mostra o quão salutar se faz a independência de um indivíduo diante do seu processo de aprendizagem, tendo assim, autonomia de terem maturidade em suas ações e decisões.

4.7 Aprender sozinho ou de forma compartilhada

Aprender é essencial para a ser humano - não apenas para a vida pessoal, mas também a nível profissional -, pois, se faz necessário aprender constantemente, seja

sozinho ou em grupo como afirma Araújo e Neto (2014), que a aprendizagem em ação advém de um problema que seja relevante ao ponto de conduzir uma oportunidade de aprendizado ao grupo, bem como desenvolver indivíduos que possam condicionar melhorias significativas. Sendo assim, o entrevistado enfatiza que a aprendizagem individual é boa, no entanto, a coletiva (grupo) é muito boa, pois, o conhecimento fica mais enriquecido como explicita:

A aprendizagem individual ela é boa, mas a aprendizagem coletiva ela é muito boa, porque... quando você... aprende coletivamente, junto com outras pessoas o teu conhecimento ele fica mais enriquecido. Tu conhece o conhecimento de outras pessoas, dos teus amigos, de universitários, de teus amigos de trabalho. E eu falo com toda sinceridade que... conhecimento coletivo maior que eu tive na universidade foi numa disciplina administrativa em que eu e meus amigos tivemos que ir em João Pessoa e fazer uma festa, passar um dia lá, fazer uma ação social, lá numa casa que acolhe crianças... que não tem... condições financeiras e isso foi muito bom... tanto pra mim... quanto pros meus amigos de universidade que fizeram comigo. **E isso enriqueceu muito o meu conhecimento... teórico, profissional, como também pessoal, foi muito bom esse conhecimento que eu tive nessa disciplina.** Então, eu acho que **a aprendizagem coletiva ela é muito boa pra as pessoas que estão envolvidas... o conhecimento ele é melhor ainda** (EH1.7).

Em concordância, a entrevistada afirma que aprender em grupo é melhor, pois são várias mentes pensantes, com isso, se pode escutar várias opiniões. Assim, consegue-se visualizar de vários ângulos um mesmo assunto como expressa a seguir:

Assim, eu acredito que o melhor seja em grupo... porque são várias mentes pensantes. Você pode escutar diversas opiniões. Tudo bem, que vai ter sempre aqueles atritos, aquelas divergências, porque são pensamentos diferentes. Às vezes, nem sempre condiz com o que você tá pensando, tem gente que não aceita. Só que **é bom porque você pode ter várias visões de um mesmo assunto, você observa de vários ângulos.** Ah, com certeza, em grupo. A gente vê muito assim, porque, às vezes... **o professor explica um negócio, você não consegue entender bem, aí, você recorre a seus colegas.** A gente marca grupos de estudos. **Você tem mais facilidade numa coisa, a outra pessoa tem mais facilidade em outra. Então, isso um ajuda o outro.** A gente via muito a questão de matemática financeira. Matemática todo mundo tem dificuldade. Então, a gente se reunia muito. Pra mim... eu conseguia pegar as coisas mais rápido na questão de cálculos. Então, a gente já se reunia muito pra estudar... Às vezes... tem professor que é muito robótico dando aula, é aquilo. Você: Ah, eu não entendi. Você pode explicar novamente? Ele explica, só que ele explica do mesmo jeito que tinha explicado antes e você não entendeu. Ele não tenta mudar, tipo, a metodologia. Não! Já que a pessoa não tá entendendo desse jeito eu vou tentar passar de outra maneira. Então, **tem muitos professores que não são assim, e isso acaba dificultando a aprendizagem do aluno** (EH2.7).

Reforçando o entendimento sobre a questão de aprender sozinho ou em grupo, uma outra entrevistada menciona que em grupo você aprende mais porque você não tem ideias sozinho, enfatizando também sobre um evento que houve na disciplina de alimentos e bebidas que ela participou que não se faz nada sozinho como relata a seguir:

Eu acho que em grupo você aprende mais. Porque em grupo... você não só tem ideias sozinho, você tem ideias com outras pessoas. E sempre você... aprendendo com outras pessoas... não sozinho. E também naquele evento que era sobre alimentos e bebidas... eu vi que você não faz nada sozinho. Você sempre vai tá aprendendo com outras pessoas. E isso você tem que levar pra sua vida no mercado de trabalho, porque se você não souber trabalhar em equipe, você não vai se dar bem... na sua carreira, não vai ter sucesso profissional. Isso você tem que saber que ter ajuda de outras pessoas é importante (EH3.7).

Complementando o pensamento, há o relato de um egresso na qual enfatiza que acredita que sempre em grupo, pois, pode-se dividir as tarefas e, conseqüentemente, alcançar o objetivo mais rápido. Porém, acrescenta também que tal objetivo só será alcançado se o grupo quiser, tendo em vista que não adianta alguns trabalhar e outros não, como menciona a seguir em sua fala:

Assim, eu acredito que sempre em grupo. Porque a gente pode dividir as tarefas e, conseqüentemente, alcançar o objetivo mais rápido... Mas aí, quando o grupo quer, porque não adiante só ter 5 pessoas e só uma trabalhar e as outras 4 só esperar sentado... Assim, no... curso a gente já fez muitos trabalhos em grupo... a gente sempre teve trabalhos em grupo... E sempre fazia com meus colegas e a gente sempre teve um objetivo que era concluir, independente se fosse atrasado ou não, mas a gente concluía, nunca deixou em aberto. Mas assim, tiveram pessoas que sempre se acomodavam, mas a gente sabia que ia se acomodar e acabava tirando essas pessoas do grupo. Mas acredito que sempre em grupo é melhor. Porque, assim, tem tarefas... que são divididas em várias funções e essas funções divididas com pessoa que tem mais facilidade em uma coisa e outra pessoa com outra, e aí, acaba, que no final acaba todo mundo se ajudando e terminando o objetivo mais rápido (EH5.7)

Em contrapartida, mas com uma observação importante, uma outra entrevistada afirma que prefere resolver questões sozinhas, no entanto, existem momentos que se precisa de uma segunda opinião em relação a discussão de tal assunto, enfatizando que depende muito da situação, declarando que há discussões que dá pra resolver as questões sozinhas, mas outras é melhor em grupo como relata a seguir:

Eu prefiro resolver as coisas sozinha, mas, há momentos que a gente precisa de uma segunda opinião em relação a discussão de determinado assunto... porque depende muito da situação. Tipo, às vezes, há discussões que dá pra ser resolvidas sozinha, mas tem outras que é melhor ser

discutidas em grupo pra ver a opinião dos outros e, assim, formar uma resposta. **Aí, ter uma resposta que vai ajudar a entender** (EH4.7).

Torna-se pertinente, então, salientar que se aprende melhor em grupo, tendo em vista que assim pode dividir as ideias, compartilhar as dúvidas e, conseqüentemente, aprender juntos como comenta Pedler (2008) que alega que a aprendizagem em ação permite aprender em grupos, provocando mudanças nos indivíduos. Mas também cabe ressaltar que tudo depende se todos os membros do grupo estão envolvidos no processo de solucionar as questões, tendo em vista que a aprendizagem precisa ser coletiva e não atingir apenas alguns membros do grupo.

4.8 Problemas reais da rotina de um hoteleiro

É importante salientar que diante de um mercado acirrado, onde se faz necessário profissionais cada vez mais capacitados e qualificados - principalmente quando se trabalha com serviços -, é primordial afirmar que é inerente durante a formação acadêmica de um indivíduo correlacionar o máximo a teoria com a prática, para se ter um melhor entendimento da realidade do mercado de trabalho. Sabendo disso, compreende-se que a Hotelaria trabalha com serviços. Diante de tal cenário, vale ressaltar também, que por conta da globalização e da facilidade de verificar disponibilidades de meios de hospedagem na internet, obter informações em tempo real de comentários dos clientes referente aos serviços prestado pelo empreendimento, percebe-se que se depara com clientes cada vez mais exigentes, demandando assim, um profissional qualificado e preparado para lidar com situações rotineiras na Hotelaria. Compreendendo tal pensamento um entrevistado relata que teve problemas reais que os professores apontaram em sala de aula que agregaram na formação, conforme pode ser visualizado pelo discurso abaixo:

Sim, com certeza! Teve muitos problemas que os professores falaram na sala de aula que realmente acontece na hotelaria mesmo... mas sim, tem uma coisa que eles falaram que era, tipo, o convívio coletivo, isso já é um pouco mais difícil, porque aqui no mercado... assim, profissionalmente... quando você começa a aparecer muito, começa a demonstrar suas qualidades... tem algumas pessoas que ver e querem, tipo, e não se sentem felizes, então, isso vai gerando um pouco de desgaste coletivo, mas aí, vai do seu conhecimento, de você saber lidar com essas situações. Mas sim, teve, eles demonstraram problemas e hoje no mercado de trabalho eu vejo muitos desses problemas que os professores relatavam no curso de Hotelaria... Então... na verdade, tem uns três exemplos aí... que é a relação coletiva que você tem que ter muito cuidado, que você tá se relacionando

com pessoas, que é pra você não se perder no caminho, é muito importante a relação coletiva; **a pontualidade em horários e a boa aparência que você tem que ter na hotelaria** (EH1.8).

Reforçando o entendimento relacionado aos problemas reais que acontecem na rotina de um hoteleiro, a entrevistada a seguir ressalta um incidente que aconteceu em um hotel em que estava estagiando, porém, salientou que não houve de forma direta um estudo de caso sobre isso, mas que os professores comentaram como proceder, caso acontecesse como relata:

Já teve muitos em questão... eles levavam bastante estudos de caso. Aí, tinha relatos reais que aconteceu em determinado estabelecimento, determinado hotel, e, **perguntavam, né, jogavam pra gente o que é que a gente faria se tivesse naquela situação, como é que seria resolvido.** Teve um incidente, e, assim, não teve muito haver, **não teve nenhum estudo de caso que fosse parecido com isso.** Mas assim, a gente vê muito na área de governança que, tipo, casos de falecimento dentro do Hotel, **como é que deve-se proceder,** ai, acabou acontecendo quando eu estava lá. Um hóspede ele chegou a falecer dentro quarto, e tipo, logo no horário que eu chego pra iniciar meu estágio e aquela coisa toda, a recepção, todo mundo ligando porque a mãe desesperada no corredor do hotel gritando e todo mundo ia lá pra recepção querendo saber o que era, e tinha que tipo, **tirar o corpo de lá sem passar pelo meio do hotel, então, tem toda aquela saída de serviço, fechar elevador, fechar tal área.** Foi relatado que caso incidentes como esse, **como é que deveria se proceder, com saída, tal** (EH2.8).

Relacionando mais problemas reais que acontecem na rotina de um profissional da hotelaria diante de casos que professores abordaram em sala de aula, a entrevistada afirma que manter a calma é primordial em situações turbulentas no hotel como relata abaixo:

Sim, foram abordados muitos casos que eu vivenciei... no período que eu fiquei no hotel. Um exemplo foi da recepção que o hóspede... não tinha lá uma toalha que ele pediu uma toalha e o hotel não tinha no momento, e ele veio... brabo mesmo, aí, **a gente teve que contornar aquela situação pra que ele não se sentisse assim, desvalorizado no hotel.** E também **teve outros casos como na governança também... e a gente sempre tinha que contornar.** Era igual os professores falavam na faculdade, quando acontecessem esses casos você tinha que saber contornar a situação, estando calmo, sempre tentando resolver o problema do hóspede, do cliente, porque **o mais importante é saber resolver o problema do cliente no hotel** (EH3.8).

Desse modo, em concordância, mas com algumas especificações o egresso relata que alguns problemas abordaram problemáticas reais, mas que nunca trabalhou em cima de um caso real dentro da sala de aula, que só há especificações como relata: “Teve sim. Alguns professores que abordaram problemas reais, problemáticas reais... mas também a gente nunca, por exemplo, trabalhou em cima de um caso real dentro da aula, eles só

dão especificações” (EH4.8). Enfatizando o relato, o egresso mencionou que foi muito pouco como explica em sua fala a seguir:

Relação aí, muito pouco. Só no 6º eu acho... **A partir do 6º que a gente viu mais situações.** Por exemplo, com professor A, com o professor Y, no 7º. **Mas muito pouco mesmo.** A gente teve estudo de caso, assim, sobre hotelaria mesmo direto, a partir do 6º, só 7º e 8º nem conta. Então, **no caso, dois períodos 6º e 7º, o 8º nem conta porque é só TCC** (EH5.8).

Diante deste contexto, percebe-se que os professores, de fato, abordavam problemas reais que acontecem na realidade de um profissional hoteleiro através de estudos de caso, tendo sido vivenciado, inclusive, na prática pela maioria dos entrevistados.

Vale ressaltar, então, que tais relatos mostram quão pertinente é se fazer abordagens relevantes para um melhor engajamento na formação superior de um futuro hoteleiro, tendo em vista que se torna pertinente vivenciar situações reais na formação acadêmica, pois quando ingressar no mercado de trabalho terá maior consciência de como proceder. Porém, tal método não foi concordado com um dos entrevistados, salientando que tal relação foi insuficiente, sendo visto apenas em dois períodos, mais especificamente no 6º e 7º.

Torna-se pertinente, então, analisar o relato do egresso acima, que menciona que foi insuficiente a abordagem de problemáticas reais em sala de aula, tendo só visto mais precisamente nos referentes períodos (6º e 7º). Sendo assim, suas indagações têm relevância, pois, nesses períodos, de fato, se veem muito pouco estudos de caso relacionados aos problemas rotineiros do profissional hoteleiro em ambos períodos. No entanto, vale salientar que no 7º as aulas são muito voltadas ao laboratório de informática para se ter conhecimento do sistema, porém, o mesmo é desatualizado, não havendo um aprofundamento maior de tal ferramenta e, conseqüentemente, não havendo uma aprendizagem condicionada a ação.

Em contrapartida, percebe-se que há iniciativa do professor de apresentar e ensinar sobre o sistema, mas nota-se que não depende unicamente dele. Por conta disso, acaba que se trabalha com o que está disponível no momento.

4.9 O Curso conduz o aluno a aprender fazendo

Mediante um curso que lida muito com o público e faz com que o profissional aprenda constantemente na prática durante a sua rotina diária, faz-se pertinente durante a formação superior relacionar a teoria com a prática. Tendo em vista que diante deste contexto, como menciona Revans (1998), a aprendizagem em ação procura encorajar pessoas reais a encararem situações reais em tempo real.

Com isso, quando questionado sobre se o curso conduz o aluno a aprender fazendo, o entrevistado afirma que na hotelaria você nunca vai saber de tudo e que durante o dia a dia mediante situações que ocorreram, a aprendizagem se fará presente conforme fala abaixo:

Sim! No meu ponto de vista sim. É certo que tem algumas defasagens. Mas... **o curso de hotelaria e a hotelaria – pra quem trabalha nela –, você tá em constante aprendizagem.** Na hotelaria você nunca vai saber de tudo, você vai sempre tá com a mente aberta e vai... pra aprender coisas novas. **E vai surgir problemas, ...dificuldades no seu dia a dia no trabalho que vai fazer com que você aprenda com a prática que está praticando naquele momento.** Então, eu acho que **o curso de hotelaria ele... nos possibilita conhecimento, muito conhecimento.** E na prática também a gente só faz ver o que realmente eles passavam pra gente no curso de hotelaria... mas eu acho que sim, o curso de hotelaria ele nos conduz a ter um conhecimento maior e mais prático (EH1.9).

Em contrapartida, a entrevistada relata que o curso deveria ser mais prático, tendo em vista que por falta de recursos não há muito o que se fazer. Porém, a relação teórica e prática consolida-se, às vezes, a partir da iniciativa de alguns professores, cuja tal forma venha a agregar algum valor (LIMA, 2016). Sendo assim, o curso de Hotelaria desaponta um pouco nesse quesito como enfatiza abaixo:

(...) hotelaria é um curso que deveria ser mais prático, então, ele incentiva, meio que assim, porque como falta recursos, então, não tem muito o que se fazer. Até os próprios professores reconhecem que determinada disciplina deveria ser mais prática, mas por falta de recurso, então... às vezes, tem muitos professores que **improvisam**, que tipo, não, não vamos fazer isso, já que não tem um laboratório a gente faz na sala de aula mesmo. Então, tem muitos professores que tentam suprir essa necessidade. Então, assim, **iniciativa por parte de alguns; outros como dependem muito daquele recurso que não dispomos no momento não tem muito o que fazer, eles ficam só na teoria** (EH2.9).

Um outro egresso afirma que como não tem laboratório - tinha só um - a prática mesmo só será possível quando entrar no mercado de trabalho como relata: “Não, o curso não conduz, porque, como lá não tinha laboratórios, então, só tinha um laboratório, então, você não consegue conduzir a teoria com a prática, você só vai ver a prática realmente quando você for entrar no mercado de trabalho” (EH3.9). Ressaltando

o condicionamento do aluno a aprender fazendo, o egresso a seguir ressalta pontos importantes, afirmando que em relação as disciplinas o curso conduz sim; no entanto, por outro lado, também conduz, mas acredita-se que de certa forma não irá ser útil para o curso como relata:

Ah, eu diria que 50% do curso sim, 50%, assim, das matérias que a gente teve, eu acredito que sim, que aquilo que nos foi ensinado é aquilo que vamos botar em prática no meio hoteleiro. E tem outras que eu acho que, **foram conduzidos, mas que de certa forma não vai ser tão útil para nossa área** (EH4.9).

Em concordância, porém, enfatizando fatores relevantes, o egresso a seguir afirma que não há vivência, ou seja, a prática relacionada com a teoria, bem como uma visão mais ampla do futuro profissional hoteleiro. Assim, ainda afirma em seu relato que acredita que o egresso do referente curso, possivelmente, não sabe a relação que a hotelaria tem com o turismo e o quão um hotel e o setor da recepção tem um elo com o receptivo. Por outro lado, complementa mencionando que uma parte do curso atualmente conduz, mas ainda se faz preciso haver um complemento para tornar o curso eficaz, e assim, formar um profissional completo como relata abaixo:

(...) eu acredito que não tenha. A gente não tem essa vivência no curso, a gente não sabe. Uma pessoa que termina hotelaria eu acho que não sabe o que é essa parceria entre o turismo. Não sabe, não sabe que um receptivo depende de um hotel, recepcionista tem uma parceria com o receptivo. E não sabe. **A gente aprende na prática mesmo depois que se termina.** E, assim, muitas pessoas tem dificuldade em relação a isso, é o que eu vejo na prática agora... **50% hoje, 50% dá pra. Mas ainda falta esse 50% pra sair completo, um profissional completo** (EH5.9).

Percebe-se, então, que em relação ao condicionamento do curso de hotelaria ao direcionar o aluno a aprender fazendo, ainda há muito o que rever e resolver. Isso é reforçado pela ideia de Antonello (2007), na qual o indivíduo descobre algo perante o processo de fazer. Por isso, torna-se primordial essa relação, tendo em vista que se nota que ainda há necessidade de complementos do curso para torná-lo mais condizente com a realidade do profissional hoteleiro, e assim, sair um profissional com competências mais congruentes com sua atuação e realidade contextual profissional.

4.10 Melhorias no curso para aprimoramento do processo de aprendizagem

Mediante os questionamentos que foram abordados relacionados a aprendizagem do aluno com relação a teoria do que está sendo visto em sala de aula, bem como a junção com a prática (ação), faz-se pertinente diante dos relatos, entender o que se precisa, de fato, ser melhorado, para que possa promover um processo de aprendizagem em ação durante a formação acadêmica do aluno. Sendo assim, o egresso relata melhorias em diversas áreas do curso que, de acordo com a sua fala são primordiais para a junção deste ele como menciona a seguir:

Acho que as melhorias elas não são relacionadas não só... financeiramente. Tipo, melhores condições em laboratório. Sim, a gente precisa. Isso também é primordial pra gente, pro nosso melhor conhecimento. **Melhoria em laboratório, ter mais produtos que a gente vai ter a oportunidade só lá futuramente de conhecer, ter no curso de Hotelaria pra o nosso melhor conhecimento.** Mas eu acho que também não tá só relacionada a isso. Tem que... **vim da parte dos professores também - como também dos alunos - uma dinâmica melhor na sala de aula.** Tipo, confrontar alunos entre alunos a debaterem aquelas questões que estão sendo abordadas em sala de aula pra o melhor conhecimento deles. O professor também... estimar o debate coletivo entre alunos na sala de aula... eu acho que o... curso de hotelaria também tem muito para enriquecer o aluno de hotelaria que futuramente irá ser um profissional hoteleiro, **é a questão da hospedagem mesmo.... No meu ponto de vista é a defasagem maior que a gente tem no curso de hotelaria. A gente sai um profissional hoteleiro, mas não tem conhecimento da parte operacional – assim, de sistema... da hoteleira.** Eu te falo isso porque isso foi uma das minhas dificuldades agora na minha aprendizagem profissional. Quando eu fui pra área de hospedagem tive que lidar com o sistema hoteleiro. Hoje em dia eu já domino, já faço, tal, mas **eu tive que aprender na minha profissão, na prática e não esse conhecimento que aprendi agora, não foi um conhecimento que veio do curso de hotelaria.** E eu acho que esse conhecimento deveria vim sim, do curso de hotelaria. A gente deveria aprender isso no curso de hotelaria e sair do curso já pronto pra ser pelo menos um recepcionista, né. Porque a gente sabe que **o curso de hotelaria ele é muito gestorial... você já sair e ser, tipo, um gestor.** Mas a gente sabe que a gente num vai chegar no mercado e ser um gestor. **A gente vai começar de baixo, mostrar potencial e ir crescendo na hotelaria.** Então, eu acho que **o curso de hotelaria ele deveria... nos possibilitar essa aprendizagem do sistema hoteleiro** pra gente conseguir pelo menos já entrar no mercado de trabalho como um recepcionista. E isso a gente sabe que não tem no curso de hotelaria. A gente só aprende em uma disciplina, mas isso é muito pouco pra gente já sair do curso de hotelaria sabendo do sistema operacional... que as empresas utilizam no mercado profissional. Então, eu acho que essa é a maior defasagem. Acho que essa é um ponto de vista que deveria melhorar no curso de hotelaria... pra nossa aprendizagem em ação no curso de hotelaria... Então, esse é o meu ponto de vista... que eu acho que tem que ser melhorado no curso de hotelaria (EH1.10).

Em concordância, mas ressaltando outras melhorias, outro egresso enfatiza progressos na área de governança, como relata a seguir:

Eu acho, assim, na questão na área de governança, se a gente tivesse um quarto lá, que a gente pudesse colocar tudo em prática - porque a gente

vê questão de foragem de cama, essas coisas, a gente vê teoricamente. Caso o professor consiga uma visita técnica – que nem sempre é fácil – a gente consegue ver na prática. Agora a gente só vê, a gente vai ver uma camareira lá fazendo, mas a gente não vai chegar e fazer, então, **se a gente tivesse um quarto montado direcionado pra isso, facilitava bastante, porque a gente já chegava sabendo de muita coisa; a questão do informática,** a gente paga – agora isso não é só no curso de hotelaria, é em todo canto -, **a gente paga informática voltada a hotelaria, só que a gente ver o quê? Excel, Word. Não ver nada voltada a reserva, aos programas que a gente usa no curso.** Então, é falho nesse quesito.... a gente chegar já... sabendo, **já ter aquela base, em vez de chegar e ter que aprender novamente tudinho.** A gente sabe teoricamente, mas na hora da prática a gente tem que saber fazer. Só a teoria não vai ajudar. Então, eu acho que são esses quesitos que poderia melhorar (EH2.10).

Tendo em vista melhorias significativas para o curso de Hotelaria que foi explicitado no relato anterior, a entrevistada a seguir indaga outros fatores relevantes, bem como um fator peculiar como relata a seguir:

Eu acho que deveria ter mais laboratórios tanto na área de recepção, da governança, de alimentos e bebidas e, também mais professores que incentivem você a continuar... nesse curso de hotelaria. Porque como já aconteceu comigo, **tem professores que desincentiva a pessoa.** Como já me chegaram e disse assim: desista! ...**eu só não desisti porque eu mesma tive força de vontade, eu não vou desisti!** Eu não quero desistir, eu vou terminar esse curso. Mas já teve professor que chegou e falou isso pra mim: desista. Porque pra chegar atrasada e tá atrapalhando a aula é melhor vocês desistirem. Porque **eu não tinha ônibus pra chegar na hora, chegava atrasada e ela falou isso pra mim,** então, eu mesma tive o autodirecionamento de dizer pra mim: eu não quero desistir, eu vou continuar, seja o que for, mesmo se eu ficar reprovada na matéria, mas eu continuo (EH3.10).

Já outro egresso ressalta a importância de rever a grade curricular do curso - tanto retirar disciplinas como incluir -, bem como a parte laboratorial como relata em sua fala a seguir:

Pra mim, tem que rever essa grade curricular e tirar algumas matérias que eu acho que não são essenciais e colocar outras que são importantes, e o principal é a parte laboratorial que é o que mais falta e não tem durante esses 10 anos de curso. É uma parte que realmente eu acho que é essencial pro curso, mas não tem. Não tô falando só na parte do laboratório de alimentos e bebidas, **tô falando de laboratório de informática, de redes que a gente precisa acessar que a gente não tem acesso, laboratório de governança que a gente não tem... na parte de recepção.** E até mesmo o laboratório de alimentos e bebidas... **Três fogões, dois funcionam e olhe lá. Enfim... então, pra mim é a parte laboratorial que realmente precisa melhorar, aliás, existir** (EH4.10).

Ressalta-se que o PPC do curso está sendo atualizado e em tramitação pelas instâncias da UFPB para ser aplicado a partir do período letivo 2018.1, na qual foram realizados diversos ajustes para melhor contemplar a realidade do profissional hoteleiro.

É uma das mudanças necessárias que se foi planejado a partir da transferência do curso para o Campus I.

Indagado sobre melhorias que acreditava serem fundamentais para o curso em relação a relacionar a teoria com a ação, o egresso mencionou a importância de se ter um hotel escola, bem como um maior tempo de estágio e a exclusão do TCC, inserindo em seu lugar um artigo para não haver sobrecarga para o aluno quando o mesmo for concluir o curso, tendo em vista que muitos pretendem ingressar de imediato no mercado de trabalho e a elaboração de um trabalho de conclusão de curso no seu término não é viável, de acordo com o seu relato. Ressaltando também que o estágio supervisionado deveria ter mais tempo para melhorar a experiência do aluno.

Aliás, vale salientar que outros egressos também enfatizam em seus relatos melhorias relevantes, como por exemplo a rede de estágio com empresas que não são conveniadas com a UFPB, melhorias no dinamismo dos professores e alunos em sala de aula, bem como o sistema voltado à hotelaria e questões direcionadas a hospedagem como relatam a seguir:

Um benefício maior seria a construção de um hotel escola. Que aí, **contornaria tudo, no caso, em relação a experiência.** No caso, um aluno de hotelaria já poderia começar a estagiar no 1º período. Já com poucas situações, tipo, diretamente das disciplinas que paga no 1º e atuar diretamente no hotel. Funções básicas no início, claro. Porque uma pessoa que chega no P1 não sabe o que é hotelaria. Então, quando chega no P2. E aí, já vai subindo de cargo dentro de uma empresa, no caso, do hotel escola. Então, **acredito... que seria muito bom assim.** Senão, **aumentaria a experiência dentro de um estágio. E uma mudança na questão do TCC, pra ficar bem mais leve.** Porque, assim, às vezes, tem muita gente que termina o curso de hotelaria que não quer entrar na área acadêmico, quer seguir já no mercado. Então, pra fazer um TCC elaborado, tal... não precisa. Acredito que um artigo eu acho que resolveria. Já que você termina um curso preparado pra fazer um artigo. Desde o P2 a gente faz artigo. Então, seria basicamente isso. **Juntaria os dois anos de estágio,** quem quisesse opinar por TCC ou artigo faria artigo, e aí, ficaria leve pra terminar o curso (EH5.10).

No curso da gente, literalmente – como a gente não tem hotel escola – **isso seria uma opção pra contornar essa situação de não ter hotel escola.** Daria mais tempo pro estágio, no caso, mais experiência pro aluno. No final das contas sair com experiência pro trabalho, pro mercado de trabalho (EH5.4).

Na minha opinião, podia **ampliar essa rede de estágio** não só dentro daquelas empresas conveniadas (EH4.4).

(...) o curso deveria ter **mais tempo de experiência no estágio** (EH5.9).

(...) **hospedagem... eu acho que é a maior defasagem que a gente tem, que é na área de hospedagem. A gente aprende muito pouco... em relação a prática, em relação a ação praticada, que a gente vai praticar futuramente, eu acho que a maior defasagem da gente é na área de**

hospedagem. Pois a gente não tem um sistema, é [...] a gente só tem cadeiras num 7º período ou 6º, se eu não me engano... **que a gente aprende um pouco do sistema operacional da Hotelaria.** E isso é muito pouco pra gente ingressar no mercado de trabalho. Tipo, pra gente começar já sabendo pelo menos a função de recepcionista, tipo, saber manusear o ópera – que é um sistema que a maioria das empresas hoteleira elas usam para o profissional que irá desempenhar a função de recepcionista -, e, as vezes, a gente que fez um curso de hotelaria que é uma formação acadêmica, a gente vem para o mercado de trabalho e não sabe mexer num ópera, então, a gente tem o curso de hotelaria. Tipo, ingressa como recepcionista, mas mesmo assim, tem que aprender, é, na prática as funções de um recepcionista **porque no curso de hotelaria a gente não tem recursos... necessários pra gente sair do curso já com... essa [...] atividade, assim, esse recurso que a gente tem que aprender no mercado, a gente não sai, tipo, tendo o conhecimento necessário** (EH1.2).

O curso tem que sofrer várias mudanças, não é só conteúdo, mas também de alguns professores. Tipo P2 já era ter abordado situações. A gente era pra ter um hotel escola, não tem. Porque com hotel escola a gente pode vivenciar o que é a hotelaria de verdade. Recebendo turista, tendo o impacto também de receptivo, agências de viagens, essas coisas. Porque é uma ligação só, uma parceria só do turismo. Porque a hotelaria não vivi só, depende de todos, não só do receptivo, restaurante, essas coisas... Que aí, já contornaria essa situação do hotel escola... Acredito eu, que se mudar, aí, sim (EH5.9).

Portanto, analisa-se, mediante as entrevistas com egressos do Curso de Hotelaria da UFPB que a aprendizagem em ação é primordial para o melhor entendimento do aluno diante do assunto que está sendo abordado em sala de aula. Tendo em vista que o referente curso trabalha com serviços, o que faz com que se torne relevante a junção deste elo (teoria e prática), introduzindo recursos necessários para se alinhar melhor ao mercado de trabalho e, com isso, preparar e qualificar o profissional hoteleiro. A seguir, apresenta-se um quadro com os significados de cada uma das categorias abordadas neste trabalho.

Quadro 3: Significado das Categorias Abordadas

CATEGORIA	SIGNIFICADO
Aprendizagem em ação – Hoteleiro proativo	Correlação da teoria com a prática para tornar mais proativo o profissional hoteleiro , tendo em vista que a área de hotelaria trabalha com serviços e saber a prática torna-se primordial.
Recursos suficientes na formação acadêmica	É importante haver recursos para uma melhor aprendizagem , principalmente quando se trata de um curso que trabalha com serviços . Porém, tais recursos no curso de hotelaria da UFPB mostraram

	que ainda há uma defasagem muito grande.
Melhor entendimento do assunto quando há prática	Faz-se relevante salientar que a teoria com a prática são fatores que melhora a compreensão e assimilação do assunto que está sendo abordado em sala de aula, tendo em vista, que o aluno estará praticando na sua formação acadêmica o que irá se deparar quando ingressar no mercado de trabalho.
Experiência do estágio como correlação com a aprendizagem em ação	Diante de inúmeras teorias que se depara no curso, se faz pertinente aprender tudo novamente em forma de prática, ou seja, no estágio. Sendo assim, é importante estagiar em empreendimentos que esteja intimamente ligado com o curso que está sendo exercido. Tendo em vista que não havendo tal relação, a probabilidade de haver lacunas durante o estágio é enorme , e isso não seria algo relevante para a formação acadêmica de futuro profissional da Hotelaria.
Questionamentos referente aos assuntos em sala de aula	Quando se estuda um determinado assunto, é importante relacionar questionamentos sobre tal assunto , pois assim, haverá uma reflexão por parte do aluno , e isso, conseqüentemente, fará com que o aluno aprenda.
Autonomia e direcionamento profissional	Quando se inicia um curso superior é inerente ter autonomia e direcionamento do que pretende, tendo em vista que se trata da carreira profissional. Sendo assim, observou-se o autodirecionamento dos entrevistados em relação a essa questão.
Aprender sozinho ou de forma compartilhada	Aprender é primordial para a vida do ser humano, salientando que o indivíduo está sempre em constante aprendizagem, porém, vale ressaltar que a aprendizagem em grupo se torna bem mais significativa. Assim, além de aprender com outras pessoas, as outras

	<p>peças aprendem com você, e assim, há aprendizagem de ambos os lados, o que é enriquecedor.</p>
<p>Problemas reais da rotina de um hoteleiro</p>	<p>Quando se faz um curso, principalmente que se trabalha com serviços é fundamental serem abordados em sala de aula problemas reais que acontecem, de fato, no dia a dia deste profissional. Pois, sendo assim, o aluno começa a ter uma noção da teoria com a prática; ter noção do curso em si. E isso mostrou entre os entrevistados que ajuda perante a sua aprendizagem.</p>
<p>O curso condutor de aprender fazendo</p>	<p>Mediante a defasagem da falta de recursos do curso, os egressos foram bem precisos quando questionados sobre tal pergunta. Pois, não adiante os alunos quererem ser conduzidos pelo curso tendo uma relação da teoria com a prática se o próprio curso não disponibiliza tais recursos. Sendo enfatizado, inclusive, que alguns professores tinham que se adaptarem a falta desses recursos que eram importantes para ministrar suas aulas.</p>
<p>Melhorias no curso para aprimoramento do processo de aprendizagem</p>	<p>O curso de Hotelaria por lidar muito com o público, demandando profissionais qualificados e preparados para suprir as necessidades dos clientes em potencial, se faz pertinente ter um ambiente que disponha de recursos para relacionar a teoria com a prática durante a formação acadêmica no aluno. Sendo assim, foram abordadas mudanças significativas no curso, que diante de observações dos relatos dos egressos aplica-se a melhorias em laboratórios, bem como a existência de laboratórios para disciplinas como governança, recepção, informática – promovendo sistemas atualizados voltados a hotelaria. Tendo em vista também a implantação de um hotel</p>

	escola para os alunos terem uma melhor vivência com a prática mediante as teorias que apreendem durante o curso.
--	---

Fonte: Elaboração Própria (2018)

A aprendizagem em ação é uma ferramenta importante para se aprender mediante ações. Assim, torna-se pertinente afirmar que “a aprendizagem em ação surgiu como uma ferramenta utilizada pelas organizações para solucionar problemas críticos e complexos” (MARQUARDT, 2005, p. 20).

Sendo assim, se faz relevante enfatizar que não há estudos teóricos relacionando a aprendizagem em ação ao campo educacional. Com isso, percebeu-se uma necessidade de correlacionar a um contexto universitário, tendo em vista que com todo o conhecimento acadêmico (teórico) juntamente com a prática, haverá, certamente, uma melhor conscientização do que se encontrará no mercado de trabalho.

Diante deste contexto, tendo como instrumento de pesquisa o Curso de Hotelaria da UFPB, fez-se pertinente trazer para a formação superior a aprendizagem em ação, para haver uma contribuição significativa para o referente curso e proporcionar um melhor entendimento de como a relação teórico-prático pode beneficiar a formação de um profissional hoteleiro.

Logo, percebe-se que o curso de Hotelaria trabalha com serviços e requer profissionais qualificados e preparados para ingressar no mercado de trabalho. Por conta disso verificou-se a relevância de haver esse estudo para o meio educacional (Formação Superior), mais precisamente relacionado ao curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), tendo em vista que correlacionar o conhecimento teórico visto em sala de aula com a ação, torna-se melhor o aprendizado do aluno como foi verificado nas análises.

Por fim, a próxima seção aborda as considerações finais do referente trabalho, com o intuito de apresentar as contribuições deste trabalho, bem como limitações e sugestões para trabalhos futuros.

5 CONCLUSÃO

Serão apresentadas as considerações finais do trabalho, bem como limitações e sugestões de trabalhos futuros relacionadas ao tema da aprendizagem em ação no contexto da formação hoteleira-UFPB.

5.1 Considerações Finais

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar a percepção de discentes do Curso de Hotelaria/UFPB em relação à aprendizagem em ação em seu processo formativo. Dessa forma, fez-se necessário a obtenção de fundamentações teóricas referentes ao tema proposto, para melhor compreensão da temática, partindo da conceituação da aprendizagem em ação, que é o foco principal desta pesquisa.

Desse modo, a pesquisa teve um grau de importância relevante para poder compreender como o curso de Hotelaria da UFPB relaciona a teoria das disciplinas do curso com a integração à ação, mediante o processo formativo do aluno e às próprias perspectivas de egressos.

A análise identificou que a relação da teoria com a prática no presente curso é escassa, tendo em vista que faltam recursos, mesmo havendo professores que procuram amenizar essa deficiência. Diante de tal realidade, não havia como correlacionar tal elo de forma que conduzisse o aluno a aprender fazendo e na visão dos entrevistados também se aprende melhor quando há essa ligação.

Foi possível ainda caracterizar que por meio de questionamentos o aluno aprende de forma significativa associando o que está se estudando com o que será colocado em prática, ao ponto de fazê-lo refletir e, conseqüentemente, aprender com a sua reflexão mediante o seu processo de aprendizagem.

Diante das percepções dos egressos o curso carece de melhorias relevantes para integrar a aprendizagem em ação na formação acadêmica do aluno. Para isso, são necessários laboratórios para disciplinas, que exigem um teor mais prático, como por exemplo, informática voltada à hotelaria (sistema atualizado), setores de governança e recepção, modificação da grade curricular, bem como, a implantação de um hotel escola para tornar a vivência com a realidade hotelaria mais eficaz.

Assim, conclui-se que a presente pesquisa alcançou os objetivos propostos diante da percepção dos egressos do curso de hotelaria, mediante seu processo de

aprendizagem em ação correlacionado com os métodos de ensino abordados em sala de aula durante seu processo formativo.

5.2 Limitações da Pesquisa

A limitação para a pesquisa deste trabalho foi encontrada por conta da escassez de estudos relacionados ao tema, tendo em vista a raridade da temática, bem como a internacionalização do tema.

5.3 Sugestões para Futuras Pesquisas

Hotelaria é um segmento turístico que está em constante crescimento e que trabalha com serviços que envolvem sensações, sonhos e emoções imediatas do cliente. Sendo assim, faz-se primordial qualificar os profissionais desta área, concedendo mais preparação aos mesmos, a partir de uma ligação mais presente e significativa da teoria e da prática, no processo de aprendizagem superior do aluno, ou seja, aprender o que está sendo abordado em sala de aula praticando, tendo o futuro profissional hoteleiro uma base de como é o mercado trabalho.

Vale ressaltar que o presente estudo foi realizado com egressos formados com a realidade do Campus IV/UFPB, em Mamanguape, sendo assim, se faz pertinente haver estudos futuros abordando pontos relevantes destacados abaixo, tendo em vista que durante esta pesquisa, observou-se que tais fatores poderiam ser relevantes para uma melhor compreensão do tema e da sua abrangência perante a aprendizagem do aluno:

- ❖ Analisar a aprendizagem em ação voltada para a percepção dos docentes;
- ❖ Relacionar o Curso de Graduação em Hotelaria desde o seu início – 2006 – da sua implantação até o atual momento, no intuito de identificar melhorias significativas em relação à aprendizagem em ação do aluno perante seu processo de formação;
- ❖ Identificar e correlacionar percepções dos egressos e docentes em relação à aprendizagem em ação desenvolvida no curso;
- ❖ Refazer novamente este estudo, porém, voltada a realidade atual do curso, que no momento encontra-se em funcionamento na capital paraibana - João Pessoa - para identificar relação teoria e prática, bem como melhorias nos seus recursos.

Dessa forma, o presente estudo traz uma contribuição da aprendizagem em ação na percepção de egressos do Curso de Graduação em Hotelaria da UFPB no seu processo formativo. No entanto, percebe-se, que apesar das suas contribuições, é explícito a necessidade de estudos futuros para se ter uma visão mais ampla e detalhada diante percepções e ângulos diferentes - como por exemplo dos docentes -, para proporcionar assim, um maior dinamismo teórico-prático, bem como, desenvolvimento do referente curso.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalho na graduação.** – 10. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.
- ANTONELLO, C. S. **Aprendizagem na ação revisitada e seu papel no desenvolvimento de competências.** *Aletheia*, n. 26, 2007.
- ARAÚJO, E.; SILVA NETO, J. M. **A aprendizagem pela ação: uma abordagem introdutória em uma universidade pública federal. X CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 2014.**
- BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.
- BRANDÃO, J. M. F.; CAVALCANTE, E. D. C.; TEMOTEO, J. A. G. O Processo de Aprendizagem de Alunos de Turismo e Hotelaria Sob a Perspectiva Andragógica. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 8, n. 3, p. 531-551, 2014.
- CARVALHO, M. A. **PBL no ensino da hotelaria: Reflexões iniciais.** In: SeminTUR – Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL, 4, 2006, Caxias do Sul. **Anais...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2006.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, R. S.; SILVA, R. **Metodologia científica.** 6. Ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. Ed. ver. e atual., Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- DA SILVA, A. B. et al. **Dimensões de um sistema de aprendizagem em ação para o ensino de administração.** *Administração: ensino e pesquisa*, v. 13, n. 1, p. 11-46, 2012.
- GIFFORD, J. **Action Learning: Principles and Issues in Practice.** Areis Research Networks. Institute For Employment Studies, 2005.
- HIROTA, E. H. **Desenvolvimento de competências para a introdução de inovações gerenciais na construção através da aprendizagem na ação.** 2001.
- KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa.** 27. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 3. ed. rev. e ampl. – São Paulo: Atlas, 1991.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Metodologia científica.** 5. Ed., 2. Reimpr., São Paulo: Atlas, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 7. Ed., 2. Reimpr., São Paulo: Atlas, 2017.

LANG, J.; MARINHO, S. V.; BOFF, M. L. Aprendizagem em ação, competências e a relação com a aprendizagem gerencial. **Revista Pretexto**, v. 15, 2014.

LIMA, T. B. **ESTRATÉGIAS DE ENSINO BALIZADAS PELA APRENDIZAGEM EM AÇÃO**: um estudo no curso de Graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2011.

LIMA, T. B.; SILVA, A. B. Difusão das perspectivas teóricas da aprendizagem na formação de administradores. **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 11, n. 3, p. 2013.

LIMA, Thales Batista. **Fatores Facilitadores e Limitantes da Aprendizagem Autodirecionada Para o Ensino em Administração**. Revista Gestão.Org, v. 14, n. 1, 2016.

MARQUARDT, M. **O poder da aprendizagem em ação: como solucionar problemas e desenvolver líderes em tempo real**. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2005.

MARQUARDT, M.; BANKS, S. **Theory to Practice: Action Learning. Advances in Developing Human Resources**. SAGE Publications, 2010.

MINICUCCI, A. **Psicologia aplicada à administração**. 5. Ed., 14. Reimpr., São Paulo: Atlas, 2011.

PEDLER, M. **Action Learning for Managers**. Routledge Taylor e Francis Group. Gower Publishing, 2008.

PIMENTEL, A. A teoria da aprendizagem experiencial como alicerce de estudos sobre desenvolvimento profissional. **Estudos de psicologia**, v. 12, n. 2, 2007.

REGO, S. M. O. **Análise do estágio supervisionado de cursos de Administração à luz da aprendizagem em ação**. 2013.

REVANS, R. **ABC of Action Learning**. Routledge Taylor e Francis Group. Gower Publishing, 1998.

RUIZ, J. A. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. 6. Ed., 2. Reimpr., São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, A. B. **A vivência de conflitos entre a prática gerencial e as relações em família**. 2005. Tese (Doutor em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

SOFO, F.; YEO, R. K.; VILLAFANE, J. **Optimizing the learning in action learning: reflective questions, levels of learning and coaching**. Advances in Developing Human Resources. SAGE Publications, 2010.

SONAGLIO, A. L. B.; GODOI, C. K.; SILVA, A. B. **Estilos de aprendizagem experiencial e aquisição de habilidades: um estudo com discentes de graduação em administração em instituições de ensino superior.** *Administração: ensino e pesquisa*, v. 14, n. 1, p. 123-159, 2013.

WADDILL, D.; BANKS, S.; MARSH, C. **The Future of Action Learning.** *Advances in Developing Human Resources*, 2010.

APÊNDICE

APÊNDICE

ROTEIRO DE ENTREVISTA DE EGRESSOS DE HOTELARIA-UFPB

Identificação de egressos do Curso de Hotelaria

- 1 - Gênero
- 2 - Faixa etária
- 3 - Estado Civil
- 4 - Período letivo em que se formou no Curso de Graduação em Hotelaria da UFPB

Questões sobre o tema da pesquisa

- 5 - Na sua percepção a relação da teoria com a prática torna um profissional Hoteleiro proativo? Como você avalia este elo (teoria e prática) no curso de Hotelaria/UFPB?
- 6 - Na sua opinião, no curso de Hotelaria existem recursos suficientes para uma formação acadêmica voltada a uma aprendizagem integrada à ação?
- 7 - Você acredita que se aprende melhor quando se pratica a ação sobre a teoria do assunto que está sendo estudado?
- 8 - De que maneira você enxerga a disciplina e, conseqüentemente, a experiência de Estágio supervisionado? Os problemas vividos no estágio te levaram a aprender fazendo?
- 9 - Havia algum professor que levasse você a refletir por meio de questionamentos relacionados aos assuntos ministrados? O que você achava?
- 10 - Você teve autonomia e algum direcionamento de carreira profissional na área diante do seu processo de aprendizagem no curso de Hotelaria?
- 11 - Na sua percepção, aprende-se melhor resolvendo questões sozinho ou em grupo? Relate alguma experiência que você vivenciou durante sua formação acadêmica.

12 - Durante sua formação foram abordados pelos professores problemas reais que acontecem na rotina diária de um profissional da Hotelaria? Exemplifique algum caso vivido por você.

13 - Afinal de contas, você acredita que o curso conduz o aluno a aprender fazendo, solucionando problemas a partir de situações reais, fazendo com que reflita e relacione os conteúdos abordados em sala de aula com a sua prática profissional?

14 - Relate melhorias que você acredita serem fundamentais para o curso no sentido de promover um processo de aprendizagem em ação durante a formação do aluno.