



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE COMUNICAÇÃO TURISMO E ARTES – CCTA
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

NATHÁLIA NEIVA DANTAS DE LIMA

**APRENDIZAGEM EM AÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DOS CURSOS
DE TURISMO E HOTELARIA DA UFPB SOBRE O USO DOS CASOS PARA
ENSINO**

JOÃO PESSOA - PB

2018

NATHÁLIA NEIVA DANTAS DE LIMA

**APRENDIZAGEM EM AÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DOS CURSOS
DE TURISMO E HOTELARIA DA UFPB SOBRE O USO DOS CASOS PARA
ENSINO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção da graduação em Hotelaria junto ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba – Campus I.

Orientadora: Prof^a Ma. Erica Dayane Chaves Cavalcante.

JOÃO PESSOA - PB

2018

NATHÁLIA NEIVA DANTAS DE LIMA

**APRENDIZAGEM EM AÇÃO: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DOS CURSOS
DE TURISMO E HOTELARIA DA UFPB SOBRE O USO DOS CASOS PARA
ENSINO**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção da graduação em
Hotelaria junto ao curso de Bacharelado da Universidade Federal da Paraíba –
Campus I.

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a M.a. Erica Dayane Chaves Cavalcante
Orientadora

Prof^a Dra. Rosiele Fernandes Pinto
Examinadora 1

Prof^o Dr. Thales Batista Lima
Examinador 2

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todas as pessoas que tornaram esse sonho possível, em especial à minha orientadora Erica Dayane Chaves Cavalcante, além de uma grande amiga, tenho muito orgulho da sua dedicação com os estudos e a força de alcançar seus objetivos profissionais.

À minha família e ao meu filho Antônio Eduardo Pinheiro Dantas, mesmo muito pequeno ele é o principal responsável de todo meu esforço para alcançar sempre o melhor na minha vida.

Dedico também esse trabalho a Antonione Fernandes, *in memoriam*, um colega de turma e amigo, juntos não passamos nenhum dia sem sorrir.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me proporcionar a oportunidade de concluir meus estudos;

Ao Carlos Henrique, meu noivo, por me amar e me fazer crescer;

Aos meus pais, que sempre me incentivaram a concluir meus estudos;

A minha orientadora, Erica Dayane Chaves Cavalcante, minha profunda admiração e por me fazer crer nos sonhos em que se tem;

A banca examinadora, aos professores Thales e Rosiele, que se disponibilizaram a participar desta banca aceitando prontamente o convite;

Ao corpo docente e administrativo, por me ajudarem a vislumbrar a concluir essa etapa.

“A inteligência é a habilidade de se adaptar às mudanças.”

Stephen Howking

RESUMO

O presente estudo trata-se de um resultado de investigação de trabalho de conclusão de curso e expõe a percepção dos discentes do curso de hotelaria e turismo sobre a utilização dos casos para ensino como estratégia de aprendizagem em ação, considerando a sua identificação sobre os aspectos positivos e negativos dos casos aplicados em sala e a reflexão sobre como ocorre a participação e o envolvimento dos discentes com o uso dos casos para ensino. O delineamento desse trabalho possui uma metodologia considerada descritiva e utilizando um método misto, além disso, é importante ressaltar que o tratamento dos dados obedeceu ao questionário, o qual se apoia no modelo de escala tipo Likert de 5 pontos. Por fim, os resultados esperados da pesquisa relativa à percepção dos discentes revelam o quanto é estimulante e revigoradora esse método como estratégia de aprendizado em ação.

Palavras-chave: Aprendizagem em ação; Casos para ensino; Métodos de casos.

ABSTRACT

The present study deals with a course completion course and submits an exercise to the formation of course and tourism discourses on the use of processes the positive functions and the changes of the processes applied in processes of analysis of results occur and the involvement of students with the use of teaching processes. The design of the work is a rich descriptive methodology and with the use of a mixed method, in addition, it is important to emphasize that the data treatment obeys the criterion of the questionnaire, that is, there is no Likert scale model of points. Finally, the results of the research on student perceptions reveal what is more stimulating and invigorating than the learning strategy in action.

Keywords: Learning in action; Cases for teaching; Case methods.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Sistema de aprendizagem em ação no ensino da Administração ____pág.20

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Escolas de aprendizagem em ação_____	pág 18
Quadro 2: Tipos de casos_____	pág 23
Quadro 3: Princípios básicos de aprendizagem e o método do caso_____	pág 24
Quadro 4: Algumas características dos diferentes usos dos estudos de casos	pág 25
Quadro 5: Tarefas envolvidas no uso do método do caso _____	pág 27
Quadro 6: Estágios da elaboração dos casos_____	pág 27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Participação em aplicação de casos para ensino _____	pág 33
Tabela 2: Experiência profissional I _____	pág 33
Tabela 3: Resultados baseados em Lane (2007) _____	pág 33
Tabela 4: Resultados baseados em Rocha e Melo (2000) _____	pág 34
Tabela 5: Resultados baseados em Nuñez (2003) _____	pág 35
Tabela 6: Resultados baseados em Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2006) _____	pág 36
Tabela 7: Resultados baseados em Graham (2010) _____	pág 36
Tabela 8: Resultados baseados em Menezes (2012) _____	pág 36

LISTA DE SIGLAS

SAAD – Sistema de Acompanhamento de Aprendizagem de discente

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

DT – Discentes em turismo

DH – Discentes em hotelaria

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	15
1.1 Objetivos.....	16
1.1.1 Objetivo Geral	16
1.1.2 Objetivos Específicos	16
1.2 Justificativa	16
1.3 Estrutura do Trabalho.....	17
 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 Aprendizagem em Ação.	19
2.1.1 Sistema de Aprendizagem em ação e suas dimensões	20
2.2 Casos para Ensino e Método de Casos	30
2.2.1 Benefícios da utilização dos casos para ensino	31
2.2.2 Contextualização histórica dos casos para ensino	31
2.3 Casos para ensino voltados à hotelaria.....	31
 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
 4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	35
 5. CONCLUSÃO	40
5.1 Limitações da Pesquisa	40
5.2 Sugestões para Pesquisas futuras	41
 6. REFERÊNCIAS	42
 Apêndice A - QUESTIONÁRIO SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS CASOS PARA ENSINO EM TURISMO E HOTELARIA.....	45

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o mercado de serviços está cada vez mais competitivo e a administração se segmenta em áreas afins para formar profissionais mais capacitados, como é o caso da gestão hoteleira. Desse modo, caracteriza em fundamental importância a busca dos docentes em estratégias de ensino inovadoras e dinâmicas para formação dos alunos de hotelaria diante de um mercado em constante transformação (BRANDÃO; SILVA, 2018).

“O clamor por eficiência e sucesso das práticas pedagógicas não é recente, seu propósito é melhorar a experiência pedagógica dos alunos e envolvê-los no processo de aprendizagem, reafirmando a necessidade de comprometimento de discentes e docentes no processo de ensino e aprendizagem” (IKEDA, VELUDO-DE-OLIVEIRA; CAMPOMAR, 2006, p.154).

Neste sentido, Lima (2015) apontam a existência de um sistema de aprendizagem em ação inspirado nas proposições de Reg Revans (AYAS, 2001) que é composto por cinco dimensões, que segundo os autores interferem no processo de formação e aprendizagem dos discentes, sendo a 1ª dimensão: Ambiente da aprendizagem no ensino em administração; 2ª dimensão: Estilos de aprendizagem; 3ª dimensão: Experiência do docente e do discente; 4ª dimensão: Estratégias de ensino em ação; 5ª dimensão: Reflexão em ação.

Este trabalho põe ênfase na 4ª dimensão, sendo estas as estratégias de ensino em ação, a exemplo da utilização dos casos para o ensino, que se trata da ilustração e da colocação dos discentes a vivenciarem por meio de casos situações gerenciais que demandem a tomada de decisão (GRAHAM, 2010).

Levando em conta outra orientação, GIL (2004 p. 9) que elenca as vantagens da aplicação dos casos de ensino como um método de aprendizagem e, seguindo este autor, “a) Possibilita o estabelecimento de vínculos entre o ambiente de ensino e o mundo real das organizações; b) Favorece o desenvolvimento de habilidades cognitivas, como análise, síntese e julgamento; c) Estimula os alunos a serem protagonistas ativos no processo de ensino; d) Conduz aos alunos à procura de mais de uma resposta correta; e) Favorece o estabelecimento de relações entre variáveis; f) Estimula a criatividade dos alunos e dos professores; g) Favorece o desenvolvimento de habilidades interpessoais; h) Favorece a análise de um

problema segundo diferentes pontos de vista; i) Ajusta-se a diferentes níveis de complexidade do ensino; j) Pode ser utilizado tanto no ensino presencial quanto no ensino a distância”, já que podem ser estudados e discutidos independentemente da presença física dos professores e estudantes.

A literatura aponta muitas vantagens na utilização dos casos para o ensino, mas pouco se tem dado atenção à confirmação de como esta estratégia de ensino tem sido percebida pelos discentes, como o estudo que foi realizado por Cavalcante *et al* (2012) e que foi base para a elaboração deste trabalho, como uma forma de entender de fato se há a aceitação dos discentes e como os mesmos percebem esta estratégia de ensino.

Partindo desse compasso, torna-se importante fazer o levantamento dessa pesquisa fundamentado na seguinte questão: **Como os discentes do curso de Turismo e Hotelaria avaliam a utilização dos casos para ensino como uma estratégia da aprendizagem em ação?**

1.1 Objetivos

A seguir serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos do presente trabalho.

1.1.1 Objetivo Geral

Avaliar a percepção dos discentes do curso de turismo e hotelaria sobre a utilização dos casos para ensino como estratégia de aprendizagem em ação.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Aplicar um caso para ensino com os discentes;
- Identificar os aspectos positivos e negativos que os discentes percebem com a utilização dos casos em sala;
- Verificar sobre como ocorre a participação e o envolvimento dos discentes com o uso dos casos para ensino.

1.2 Justificativa

Os cursos de turismo e hotelaria na UFPB fazem parte de um mesmo departamento e possuem professores que interagem com alunos destes cursos em disciplinas voltadas à Administração, esse trabalho possui uma abordagem direcionada ao corpo docente para a prática de casos para ensino como uma estratégia de aprendizagem em ação, ressaltando a percepção dos discentes e a reflexão dos mesmos na apresentação dos casos para ensino.

Segundo Silva *et al* (2012), as estratégias de ensino adotadas pelos docentes influenciam na forma de aprendizagem dos alunos, essas estratégias devem ser alinhadas aos aspectos teóricos e aos objetivos das disciplinas visando às necessidades dos estudantes para que o aprendizado se torne significativo. As práticas pedagógicas utilizadas na educação em administração indica a existência de quatro estratégias de ensino em ação (método de casos, aprendizagem baseada em problemas, simulações e jogos de empresas), como alternativas para conduzir o processo de aprendizagem por apresentarem características similares aos elementos da aprendizagem em ação.

De acordo com essa perspectiva, Gil (2004) afirma que o método do caso associa diretamente o conhecimento à ação, pois se baseia no princípio que a educação significativa constitui no conhecimento adquirido e ressalta que os métodos dos casos para ensino vêm se tornando uma estratégia cada vez mais popular nos cursos de administração, deste modo, os professores utilizam-se dessa estratégia para ensinar a complexidade no aspecto de gestão e os alunos beneficiam-se com memorização e compreensão fatos administrativos.

A partir destas ponderações teóricas visou à importância de delinear por meio de pesquisa qual a percepção dos alunos desses cursos para utilização de método de casos para ensino como de estratégias de aprendizagem em ação.

1.3 Estrutura do Trabalho

A estrutura desse trabalho é seccionada por capítulos, o primeiro capítulo é encabeçado pela introdução, objetivo geral e objetivos específicos e justificativa, retratando o interesse de construir um caso de ensino voltado para a aprendizagem de discentes. O capítulo seguinte é composto da fundamentação teórica com ênfase conceitual em casos para ensino, sendo contextualizado a partir do sistema de

aprendizagem em ação com base em suas dimensões e definindo os métodos de casos de ensino como estratégias da aprendizagem em ação, aduzindo epistemologia dos casos para ensino e casos voltados a hotelaria.

Para a elaboração desse trabalho recebeu como apoio o caso "Fabricando Gerentes, o Caso da Rede Hospitality de Hotéis e Flats" e, a partir de um ensaio bibliográfico onde foram reunidos os autores das recomendações de leitura das notas de ensino os quais conceituam o método de casos para ensino, em seguida, foi elaborado um questionário contendo as vantagens da sua aplicabilidade, bem como as habilidades desenvolvidas.

Por fim, o último capítulo desse trabalho trata da conclusão referente aos resultados obtidos, apresenta suas limitações e doutrina a relevância de pesquisas posteriores, assim como estimula a reaplicação dessa pesquisa para obtenção de ainda mais incisivos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir, a composição do referencial teórico.

2.1 Aprendizagem em Ação

A aprendizagem em ação surgiu na década de 1940 pelo britânico Reg Revans, o qual era professor de administração e criador do método de formação *action learning*, na aprendizagem ativa os alunos aprendem uns com os outros. O método de Revans trilhou avanços nos Estados Unidos e Europa, durante a década do seu surgimento (AYAS, 2001; CHO; EGANM 2010). De acordo com o site do SAAD – Sistema de Acompanhamento de Aprendizagem de discente (2018), numa relevância nacional, em 2009 houve uma difusão de estudos envolvendo o sistema de aprendizagem após a aprovação de um projeto do edital Pro-administração da CAPES.

Com uma diversidade de conceitos a respeito do que realmente a aprendizagem em ação, busca-se um consenso com base na sua essência filosófica em Silva *et al* (2012, p. 17), em que se entende que a aprendizagem em ação é uma forma de aprender não só baseada em ações, mas também por meio de dedicação do tempo necessário ao questionamento (CHO; EGANM 2010; CHANG *et al*, 2001).

Com essa dificuldade em obter um consenso O'neil e Marsick (2007) buscaram alinhar as diferentes formas de pensamento sobre aprendizagem em ação e classificaram em quatro escolas, como exposto no Quadro 1.

Quadro 1: Escolas de aprendizagem em ação.

Escolas	Tácita	Científica	Experiencial	Reflexão crítica
Teoria	Aprendizagem incidental	Alfa, beta e gama: L = P&Q	Aprendizagem baseada na experiência	Aprendizagem por meio da reflexão crítica

Fonte: Adaptado de O'neil e Marsick 2007 *apud* Silva *et al* (2012 p. 18).

De acordo com Silva *et al* (2012), a escola experimental e reflexão crítica são as mais adequadas para o ensino na área da gestão, uma vez que a escola experimental é multilínea em ciclos de aprendizagem com base teórica, e a escola de reflexão crítica os alunos aprendem através de questionamentos, possibilitando a inovação das formas de atividades, de tomadas de decisões, pensamentos estratégicos e os diferentes pontos de vista.

2.1.1 Sistemas de Aprendizagem em Ação e suas Dimensões.

O sistema de aprendizagem em ação, no contexto do ensino nos cursos de gestão, é composto por contexto de ensino, estilos de aprendizagem, reflexão em ação, e estratégias de ensino:

O contexto do ensino considera as influências internas e externas do ambiente da formação acadêmica em Administração, assim como as questões de espaço e tempo dos envolvidos no ambiente. Os estilos de aprendizagem caracterizam as formas de aprender dos alunos e a forma de ensinar dos professores. A reflexão em ação revela a necessidade de inserir no contexto do ensino o processo reflexivo, de modo a levar o aluno a refletir em ação sobre o conteúdo, o processo e as premissas. A experiência considera a necessidade de levar os agentes envolvidos no processo a refletirem sobre suas experiências para tornar o aprendizado significativo. As estratégias de ensino, balizadas pela aprendizagem em ação, estimulam o autodirecionamento, proporcionam o trabalho em equipe, incentivam a prática reflexiva, encorajam a troca de experiências e estimulam o debate e as discussões sobre os problemas e processos de tomadas de decisão, que podem promover mudanças nos seus quadros de referência e em suas perspectivas de significado (Silva *et al.*, 2012, p.21-22).

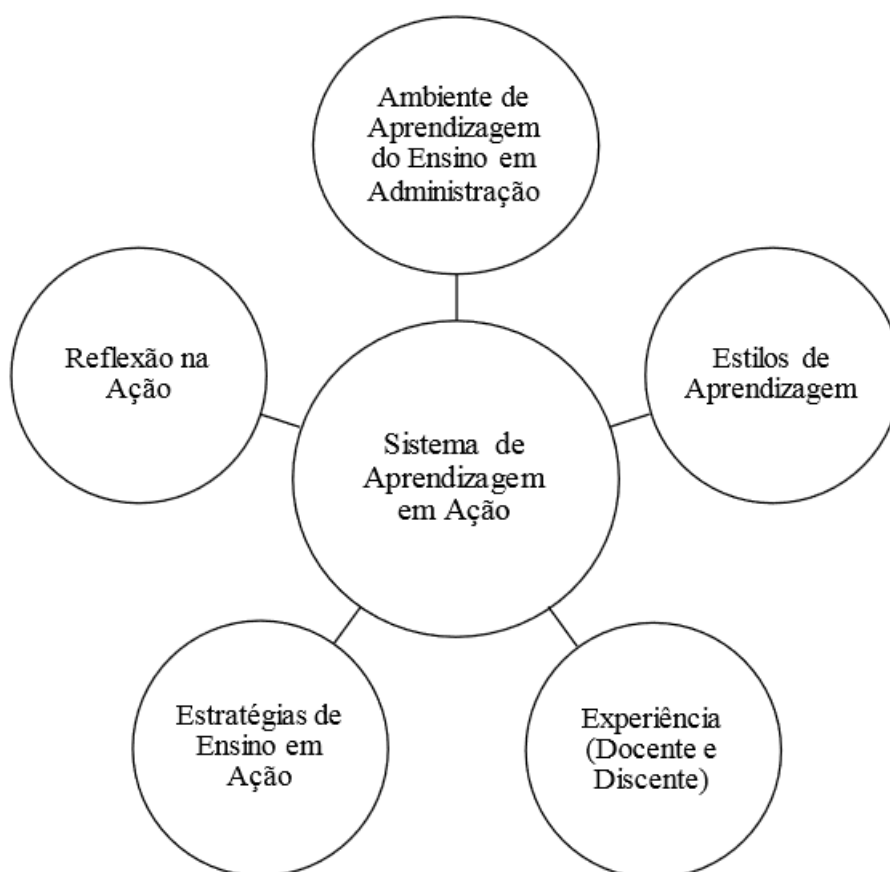
Ou seja, nos dias atuais pensar no ensino na área da gestão requer um sistema de aprendizagem que aproxime ao máximo a teoria da prática que seja capaz de difundir estratégias de ensino que encorajam a participação dos alunos e tornam suas experiências vivenciadas mais significativas. Assim, percebendo que os processos de aprendizagem são mecânicos e centrados, a aprendizagem em ação em termos gerais, contribui na melhoria do ensino.

Segundo Knowles (1975, p. 18, *apud* SILVA *et al*, 2012, p. 13) a aprendizagem autodirecionada pode ser conceituada como um processo de em que os indivíduos tomam a iniciativa, identificando as suas necessidades de aprendizagem e elaborando seus objetivos. Assim, a extensão desse sistema manifesta a utilização de estratégias que incentivem o aluno o pensamento reflexivo no contexto da ação.

Desse modo, além de tornar o processo de aprendizagem mais significativa aprimora o desenvolvimento pessoal em relação às competências e permite maior autonomia nas decisões.

A partir da necessidade de conduzir uma proposta de um sistema de aprendizagem em ação, emerge a proposta de Silva et al (2012) em dimensionar esse sistema no ensino da Administração. A Figura 1 apresenta as cinco dimensões que integram o sistema de aprendizagem em ação proposta pelos referidos autores.

Figura 1: Sistema de aprendizagem em ação no ensino da Administração



Fonte: Silva et al (2012, p. 21).

De acordo com os autores, a delimitação do sistema de aprendizagem em ação abrange cinco dimensões e contribuem para o planejamento das ações de aprendizagem, são elas:

1ª dimensão: Ambiente da aprendizagem no ensino em administração.

Nos dias atuais, diversas universidades têm experimentado formas de mistas para transmitir conhecimentos, seja pela presença física dos alunos no ambiente de estudo fechado ou em aulas virtuais que favorecem os alunos aprenderem simultaneamente no ambiente de trabalho.

2ª dimensão: Estilos de aprendizagem.

Os estilos de aprendizagem é a preferencia individual, uma vez o estilo sendo identificado, recomenda atividades específicas de ensino, buscando um entendimento integral na prática educativa.

Quando docente e discente identificam seus estilos de aprendizagem e os fatores cognitivos, proporcionam meios para desenvolver suas capacidades de ação, reflexão e aprendizagem.

3ª dimensão: Experiência do docente e do discente

Presumidamente, a experiência é a formação do conhecimento abrangente adquirindo ao longo de um tempo em um contexto social. O ambiente de aprendizado promove o desenvolvimento pessoal e profissional e viabilizam a inter-relação da teoria e da prática por meio de transferências de conhecimentos vivenciados.

4ª dimensão: Estratégias de ensino em ação.

As estratégias de ensino ação adotadas pelos docentes são fatores decisivos que tornam o aprendizado mais relevante e impactiva para os alunos. Nessa dimensão é destacada a maneira que a estratégia se impulsiona entre a teoria e a prática, a reflexão e ação, desde que o docente promova uma perspectiva do cenário organizacional.

5ª dimensão: Reflexão em ação.

A reflexão opera como uma dimensão que relaciona as outras dimensões é um elemento de ligação entre a experiência e a aprendizagem. No sistema de

aprendizagem em ação, para a reflexão em ação seja eficiente é necessário que identificar o estilo de aprendizagem para adotar uma estratégia de ensino adequada, e por fim gerar experiências significativas.

Desse modo, os métodos de casos são um exemplo de estratégia de ensino que corrobora com a integração das dimensões do sistema de aprendizagem em ação.

2.2 Casos para Ensino e o Método do Caso.

Os Casos para Ensino tornam-se um exemplo de método para a aprendizagem em ação. De acordo com Ikeda; Oliveira e Campomar (2005 p, 142):

O método do caso é uma ferramenta pedagógica que vem sendo cada vez mais disseminada no ensino, incluindo o campo da administração de empresas. Muitas escolas e docentes empregam-no com o intuito de desenvolver algumas habilidades específicas nos estudantes, como as analíticas, de decisão e trabalho em equipe.

Em Menezes (2012) observa que a proximidade dos termos “método do caso” e “estudo de caso” leva a uma confusão conceitual por parte de estudantes que estão iniciando seu processo de formação acadêmica. Assim torna-se necessário esclarecer tais termos para uma melhor construção conceitual na sua aplicabilidade. A autora também explica que o método do caso é um instrumento pedagógico e, simultaneamente, apresenta o estudo do caso.

O método do caso é uma estratégia de ensino que pode ser elaborada, inclusive, a partir de um estudo de caso. Essa estratégia de ensino é exibida em condições verídicas e factíveis, constituídas por um problema ou dilema levando os alunos à profunda análise sobre um episódio organizacional. O estudo de caso, por sua vez, é uma técnica de pesquisa qualitativa com as atenções voltadas ao pesquisador a um objeto denominado caso (IKEDA; OLIVEIRA; CAMPOMAR, 2006 p. 148).

Roesh (2007) cita que o caso ou *cases* são utilizados para complementar aulas expositivas de uma situação gerencial ou organizacional problemática. Os casos para ensino podem ser construídos por professores, profissionais e alunos, a partir do interesse em relatar uma leitura de um artigo, documento ou um relatório; conflito, decisão, negociação, ou um incidente observado em ambiente organizacional.

Para Graham (2010), os estudos de caso oferecem um meio estruturado para compartilhar experiências as organizações podem aprender com as ações de outras,

embora as abordagens não sejam exatamente iguais, lições são aprendidas e conhecimentos são transferidos, a partir de acertos e erros na obtenção de metas de desempenho.

Alguns autores apresentam aspectos diferentes em relação às classificações dos tipos de caso. Ikeda, Oliveira e Campomar (2004) ressaltam que há uma diversidade de classificações podendo de se dar por formas de textos, vídeos, simulações, dramatizações, tomando como propósito de assistir os professores na identificação dos casos e dar capacidade aos alunos analisarem os problemas.

Podendo ser classificados de diversas maneiras, em Gil (2004) trata formas de desenvolver a capacidade analítica dos estudantes e considera os casos em:

Quadro 2: Tipos de casos.

1. Caso-ilustração	2. Caso-análise	3. Caso-problema
--------------------	-----------------	------------------

Fonte: A autora (2018).

1. Caso ilustração:

Constitui uma modalidade simples, que ilustra situações de forma individual ou comparativa no contexto de uma determinada organização, não solicita do estudante a perspectiva de tomada de decisão.

2. Caso-análise:

Exige maior dedicação do estudante e preparação do professor, tendo como objetivo submeter o aluno a sua capacidade analítica de fragmentos dos casos em relação às variáveis.

3. Caso-problema:

Apresenta o tipo mais complexo, pois requer mais do que a solução do problema uma vez que problema não aparece claramente no texto. Assim submete o estudante o desenvolvimento da sua capacidade de identifica-los, apresentar soluções e ponderar as vantagens e desvantagens.

2.2.1 Benefícios da Utilização dos Casos para Ensino na Aprendizagem em Ação.

Graham (2010) afirma que os casos para ensino representam uma fonte valiosa de recursos de ensino e aprendizagem não apenas no ambiente tradicional de ensino, como também para fins de aprendizagem organizacional.

Diversos autores percursores do tema mencionam que os Casos da Ensino podem ser usados para muitas finalidades e tende a ter elementos em comum, Graham (2010), Menezes (2012), Roesh (2007) elencam alguns dos principais objetivos de Casos para Ensino:

- a) Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes consideradas chaves para o sucesso gerencial;
- b) Transferibilidade da experiência;
- c) Enfoque em lições aprendidas e na sua aplicabilidade;
- d) Familiarizar os estudantes com as organizações e seu ambiente;
- e) Ilustrar aulas expositivas;
- f) Enfoque na solução de problemas presentes no ambiente real.
- g) Examinar uma questão sob diferentes perspectivas.

De acordo, Ikeda, Oliveira, Campomar (2006, p. 151), o método do caso permite aos estudantes participarem de forma ativa do processo de aprendizagem, em que é necessário haver envolvimento. Complementando, Ikeda, Oliveira, Campomar (2006) *apud* Nuñez (2003), citam que o método cobre de maneira satisfatória os cinco princípios básicos da aprendizagem de auxilia no alcance de alguns objetivos pedagógicos.

Quadro 3: Princípios básicos de aprendizagem e o método do caso.

Princípios Básicos de Aprendizagem	Fraco	Regular	Forte
Estímulo à motivação			X
Participação ativa			X
Atenção individual		X	

Sequência e estrutura do conteúdo	X		
Feedback			X
Transferência de habilidade			X

Fonte: Nuñez (2003, p.88), Adaptado: Ikeda, Oliveira, Campomar (2006, p.149).

À luz dos diferentes usos dos estudos de caso para aprendizagem, Graham (2010) considera que os casos podem desempenhar diversas funções, mas três são essenciais: Ensino; Aprendizagem organizacional; e Pesquisa. Conforme é ilustrado no Quadro 4:

Quadro 4: Algumas características dos diferentes usos dos estudos de casos.

	Ensino	Aprendizagem Organizacional	Pesquisa
Fonte de informação	Fato ou ficção.	Factual, com ênfase no contexto.	Múltiplas fontes de informações baseadas em investigação empírica.
Objetivos da aprendizagem	Objetivos específicos de aprendizagem (em geral vinculados à teoria).	Transferência de conhecimentos, <i>know-how</i> , práticas e experiências.	Fornecer resultados de pesquisa.
Formatos	Ampla gama de formatos para se adequar a uma situação de ensino.	Documentação de práticas e lições aprendidas.	Mais longa, com mais detalhamento dos achados relevantes.
Abordagem geral	Extraí lições relevantes para fins de ensino.	Foco nas lições aprendidas e no entendimento dos fatos e do contexto.	Desenhada para comprovar ou rejeitar premissas iniciais.
Benefícios individuais	Desenvolve habilidades, análises de trabalho em grupo, de comunicação, de resolução de problemas, etc.	Compartilhamento de práticas, documentação de resultados, prevenção de erros futuros.	Transmitir objetivos de pesquisas em forma de narrativa.
Características específicas	Teoria e prática combinadas	Forte na produção de transferência de <i>know-how</i> e de o que não se deve fazer.	Triangulação entre teoria, indivíduo e contexto.

Fonte: Adaptado de Graham (2010, p. 28).

1. Ensino:

O uso de casos, além de representar uma oportunidade dos estudantes aplicarem teoria a prática, também aprimora as análises e as soluções de problemas, e aprendem a trabalhar em equipe (GRAHAM, 2010, p. 27 e 28).

2. Aprendizagem organizacional:

Apesar de seu uso menos formal, os estudos de caso são formas dinâmicas de avaliar as práticas existentes. O autor também descreve que os casos ajudam as organizações a compartilharem experiências, resumir práticas de vanguarda e apontar vulnerabilidades e erros.

3. Pesquisa:

Segundo Graham (2010), na pesquisa, fundamenta-se que os casos sejam empregados para documentar um acontecimento ou uma série de acontecimentos. Por sua vez, Ikeda, Oliveira e Campomar (2005) citam que os casos podem ser classificados de acordo com diversos critérios, porém os critérios mais contundentes para diferenciar os casos são as finalidades pedagógicas, disponibilidade de informações, nível de estruturação e nível de complexidade. Os autores afirmam que o critério das finalidades pedagógicas é o mais importantes dentre os citados, pois se trata dos objetivos que o professor busca atingir com a aplicação do caso, tomando como base, a ilustração ou a investigação de alguns conceitos de forma direta sobre o caso; promover o desenvolvimento integrado de múltiplas habilidades dos estudantes; e fomentar novas descobertas e *insights*.

Em outro momento Ikeda, Oliveira e Campomar (2006) *apud* Jennings (1996) o uso do caso como estratégia de ensino é configurado pela perspectiva do instrutor em função ao seu papel no curso como também pelas habilidades dos estudantes, assim, todos os envolvidos desempenham funções específicas e participam em algum grau das suas etapas de aplicação, exigindo atividades antes, durante e após as aulas. Essas atividades serão apresentadas no Quadro 5:

Quadro 5: Tarefas envolvidas no uso do método do caso.

Período	Instrutor	Estudante
Antes da aula	* Designar materiais para preparação dos alunos. * Preparar a aula. * Consultar colegas sobre o caso quando possível.	* Receber as designações; * Ler e preparar-se individualmente para a aula; * Participar de discussões.
Durante a aula	* Fazer o arranjo da classe para a discussão. * Liderar a discussão do caso.	* Levantar questões sobre o caso. * Participar da discussão.
Depois da aula	* Avaliar a participação dos estudantes e registrar as impressões. * Avaliar o material em relação ao objetivo original e atualizar as anotações pessoais de ensino.	* Revisar os resultados da aula em relação à preparação e anotar os principais conceitos aprendidos.

Fonte: Adaptado de Ikeda, Oliveira, Campomar (2006, p. 150) *apud* Harling e Akridge (1998, p.6).

Em Gil (2004), formaliza a elaboração dos casos em etapas, conforme foi adaptado no Quadro 6.

Quadro 6: Estágios da elaboração dos casos.

1.	Identificação do problema	Para identificar o problema, o professor deve analisar o conteúdo da disciplina que ministra ou pretende ministrar, destacando os itens que envolvem a problematização.
2.	Definição dos objetivos	Como os propósitos do caso são de natureza didática, torna-se necessário definir os objetivos numa perspectiva educacional, o que significa que devem se iniciar com verbos que deixem claras as alterações pretendidas em termos de aprendizagem, como por exemplo: identificar problemas, desenvolver conceitos, adquirir habilidades no uso de técnicas, desenvolver novas técnicas, adquirir habilidades na solução de problemas etc

3.	Localização do caso	Para localizá-los, o professor poderá valer-se de entrevistas com executivos e empresários, consulta a colegas que lecionem a mesma disciplina ou disciplinas afins ou a pesquisadores, sobretudo envolvidos na elaboração de teses ou dissertações. Poderá também consultar anais de seminários, fóruns e congressos, relatórios de empresas, trabalhos de conclusão de curso e artigos publicados em revistas especializadas.
4.	Coleta de informações	Requer um conjunto de informações, que podem ser obtidas de fontes de executivos e empresários ou relatórios de consultoria. A entrevista tem sido considerada a mais importante fonte de dados, sobretudo quando é realizada com pessoa diretamente envolvida no caso que está sendo estudado. E para que esta seja útil, requer-se que sejam tomados muitos cuidados.
5.	Análise de dificuldade do caso	Os casos apresentam graus diferentes de dificuldade. Essas dificuldades, por sua vez, decorrem de fatores diversos. A análise da dificuldade de um caso é considerada três dimensões: analítica, conceitual e de apresentação.
6.	Construção do caso	Antes de redigir definitivamente o caso, o autor precisa preparar um esboço preliminar do caso. Para isso é necessário dispor de todo o material coletado, inclusive das falas dos entrevistados. Assim terá uma visão clara tanto do problema a ser solucionado quanto da organização e de seus agentes.
7.	Tese do caso	Após certificar-se de que o caso está suficientemente claro, este necessita ser submetido a teste, para verificação de sua validade sujeitando à análise outras pessoas que devem ser especialistas no assunto a que se refere o caso, as mais adequadas são as que exercem funções docentes em faculdades.

Fonte: Adaptado de Gil (2004).

Ao final são escritas pelo autor do caso, notas de ensino direcionadas ao professor para ser usadas em sala de aula, contendo elementos como o resumo do caso, as fontes dos dados, os objetivos educacionais, alternativas para análise do

caso, questões para discussão do caso em sala de aula e bibliografia recomendada para fundamentar a discussão (ROESH, 2007 p. 228/229)

2.2.2 Contextualização Histórica dos Casos para Ensino.

Originalmente criado a cerca de 130 anos, o uso desse método iniciou-se nos cursos de Direito, com Christopher Columbus Langdell que o introduziu na Universidade de Havard em 1880, alegando que seus alunos poderiam aprender de forma mais eficaz estudando os arrazoados dos juízes do que lendo textos jurídicos. Logo foi aceito em outros cursos de Direito (GIL, 2004 p. 8).

Segundo Menezes (2012), Langdell foi um estudioso do Direito em Havard e modificou radicalmente a metodologia de ensino norte-americana, uma vez partindo de raciocínio lógico, óbvio, porém controversamente inovador.

Logo a Havard Business School, tornou-se o maior centro difusor dos casos para ensino e progressivamente foi ganhando a aceitação em outras áreas, assim como no cenário administrativo.

Os casos foram adotados na própria Havard na Escola de Graduação em Administração Comercial, pelo Deão Wallave Donham, a partir de 1920. Porém o maior difusor dos casos para ensino no ensino da administração foi o Professor Melvin Copeland que desenvolveu o método do caso em negócios, entre o período de 1909 a 1919 incentivado pelo então diretor Edwin Fracis Gay a trazer executivos às classes, em aulas expositivas, para apresentar problemas e solicitar aos estudantes que escrevessem análises e recomendações, complementa (IKEDA, OLIVEIRA e CAMPOMAR 2006, p. 148).

De acordo com Gil (2004):

Nos dias atuais, o método do caso é reconhecido como um dos mais adequados para o ensino superior e seu uso vem se tornando cada vez mais frequente na maioria dos cursos universitários (GIL, 1997). Nos cursos a distância, constitui em uma das mais eficazes estratégias. É, porém, nos cursos de administração, que o seu uso encontra-se mais disseminado. (p.8)

Roesh (2007) revela que no Brasil poucos professores constroem casos para ensino, em 1970 houve uma tentativa de disseminação do método do caso a partir

de entidades de ensino que catalogavam as produções nacionais, porém na década de 80 os sistemas criados nas entidades foram desativados.

Atualmente, o uso de método de casos no Brasil tem sido gradualmente visto como uma estratégia inovadora e está sendo utilizado nas diversas graduações para que os estudantes confrontem a teoria com a realidade. Partindo dessa premissa, o método do caso corrobora consubstancialmente para a formação dos futuros profissionais (MENEZES, 2012).

2.3 Casos para Ensino Voltados à Hotelaria.

Partindo da premissa que os casos para ensino são fortes aliados para a aprendizagem de futuros profissionais em cursos como o de graduação em gestão hoteleira, muitos materiais pedagógicos são adaptados para servir de auxílio em aulas expositivas, é o caso dos casos para ensino.

De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba (UFPB, 2018), a formação de profissionais Bacharéis é direcionada com competências voltadas a promover e participar da melhoria do processo de gestão e desenvolvimento das atividades hoteleiras, estando assim aptos a atuar no mercado altamente competitivo e em constante transformação.

Larh (2007, p. 1), revela que:

Estabelecer e divulgar o campo de pesquisa em hospitalidade se constitui em tempestiva providência para incentivar acadêmicos dos cursos correlatos a se dedicarem às atividades de gerar e disseminar conhecimentos da área.

Apesar de poucas metodologias para o uso de casos de ensino voltados à aprendizagem nos cursos de graduação em hotelaria, o desenvolvimento de metodologias dar-se de forma adaptada aliada com outros estudos existentes.

Alguns temas têm sido identificados nas publicações em portais na internet em consultas informais e desenvolvem estudos de caso, são listados em rol exemplificativo:

- Gestão em geral;
- Apresentam processos de criação de um meio de hospedagem;

- Apresentam os desafios ou dilemas enfrentados relacionados à gestão de negócios;
- Apresentam organograma de grandes empresas hoteleiras;
- Buscam respostas situações de emergência ou de crise;

O enfoque a seguir se trata dos principais casos utilizados em empresas hoteleiras, é o caso de Cavalcante *et al* (2013) este o caso foi elaborado usando uma rede de hotéis e flats genuinamente cearense, o qual seu principal objetivo é apresentar conceitos relativos à aprendizagem, desenvolvimento gerencial e suas competências.

Outra evidencia na produção de outros casos para o ensino é Pinto *et al* (2009) no qual descreveu a problemática que envolve o gerenciamento de uma empresa familiar no ramo da hotelaria, porém este estudo, conforme, o objetivo mencionado é um estudo de caso de ensino em administração. É importante tomar nota que a partir do deste trabalho Cavalcante *et al* (2012) realizaram uma pesquisa, semelhante com este trabalho, em descobrir a percepção dos discentes do curso de hotelaria sobre método do caso com base na literatura sobre casos. Este estudo revela a concordância dos alunos sobre a eficiência do método, o que indica que há uma efetiva utilização do caso no curso de hotelaria.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo é apresentado o delineamento desta pesquisa, que partiu do objetivo de avaliar a percepção dos discentes do curso de turismo e hotelaria sobre a utilização dos casos para ensino como estratégia de aprendizagem em ação.

Esta pesquisa pode ser considerada descritiva, realizada numa abordagem qualitativa e quantitativa, ou seja, pelo método misto (SAMPIERRI, COLLADO, LÚCIO, 2006) e embora trate em momentos de análises numéricas, segue predominantemente uma apreciação qualitativa, por acreditar que o fenômeno analisado se encontra diretamente relacionado à percepção dos sujeitos (TRIVIÑOS, 1987).

Os sujeitos da pesquisa se tratam dos discentes dos cursos de turismo e hotelaria da UFPB, especificamente aqueles matriculados e cursando as disciplinas de "Planejamento e Gestão de Pessoas e Hospitalidade", no curso de Turismo, e "Administração de Recursos Humanos I", no curso de Hotelaria, o que totaliza 25 alunos, sendo 18 do curso de Turismo e sete do curso de Hotelaria.

A operacionalização da pesquisa ocorreu da seguinte forma: as referidas disciplinas são ministradas pela mesma professora que ao final do conteúdo Recrutamento & Seleção; Orientação/socialização/aprendizagem, Treinamento e Desenvolvimento, conteúdo similar em ambas, aplicou um caso de sua autoria com parcerias, intitulado "Fabricando Gerentes, o Caso da Rede Hospitality de Hotéis e Flats", seguindo as recomendações das notas de ensino em conformidade com o método do caso (CAVALCANTE *et al*, 2013).

Durante a aplicação do caso houve o acompanhamento da sessão pela pesquisadora que ao final aplicou um questionário semiestruturado contendo 17 questões elaboradas com base no referencial teórico deste trabalho (Cf.: Apêndice A). Conforme Triviños (1987), questionário semiestruturado se trata de um instrumento composto por perguntas abertas, subjetivas, e fechadas, objetivas. A escolha por esta configuração se deu como forma de contemplar os quesitos contidos no referencial teórico referentes aos benefícios da utilização dos casos no processo de ensino-aprendizagem e também a livre percepção dos discentes, uma vez que o autor (p. 152) explica que "[...] favorece não só a descrição dos

fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações.

Além disso, é importante salientar que o questionário foi desenvolvido seguindo o modelo da escala tipo Likert de 5 pontos que variava em concordo plenamente à discordo totalmente.

É importante pontuar que os discentes estavam livres para participar da pesquisa, os quais poderiam interromper a participação a qualquer momento, somado ao fato de que nem todos estavam presentes na sessão de aplicação do caso. Deste modo, os participantes da pesquisa foram 15 alunos dos dois cursos, 10 do curso de turismo e 5 do curso de hotelaria.

Os dados quantitativos foram tabulados no Microsoft Excel, que deu suporte à análise por meio da elaboração de tabelas. Os dados qualitativos foram organizados no Word, pela numeração de todos os questionários precedido dos códigos DT para discentes do curso de Turismo (ex.: DT1, DT2...DT15) e DH para discentes do curso de Hotelaria (ex.: DH1, DH2...DH7). A análise se deu de forma interpretativa, com base no referencial teórico.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo refere-se à apresentação da análise dos resultados decorrentes do questionário aplicado em sala de aula e para inicia-lo é pertinente mencionar, de acordo com a Tabela 1 apenas cinco alunos, ou seja, um percentual de 33% já participou de aplicação de algum caso para ensino em sala de aula. Os referidos alunos são do curso de hotelaria

Tabela 1: Participação em aplicação de casos para ensino

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Sim	5	33%
Não	8	53%
Não respondeu	2	13%
Total	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

Outros alunos relataram não ter participado de aplicação de casos de ensino durante o curso, e outros não responderam. É importante ainda revelar, conforme a Tabela 2, que apenas quatro alunos possuem experiência profissional, sendo três alunos de hotelaria e apenas um de turismo. As experiências profissionais relatadas pelos mesmos não possuem ligação com setores administrativos, são elas: Atendente de buffet, atendente de agência de turismo, camareira e educadora.

Tabela 2: Experiência profissional

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Sim	4	27%
Não	11	73%
Total	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

Os resultados referentes à percepção dos discentes referentes aos autores mencionados também foram organizados em tabelas e correspondente ao fator satisfatório dos presentes na aplicação do caso para ensino. Na categoria que

averigua a visão de Lane (2007) que afirma que o aluno desenvolve a capacidade de análise crítica quando o caso para ensino o coloca a se posicionar como um tomador de decisão determinante para a situação em análise, exigindo que o mesmo apresente suas recomendações. Na Tabela 3 apresenta a percepção dos alunos.

Tabela 3: Resultados baseados em Lane (2007)

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Discordo totalmente	1	7%
Discordo	1	7%
Nem concordo, nem discordo	1	7%
Concordo	6	40%
Concordo totalmente	6	40%
TOTAL	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

Os alunos se posicionam de modo a concordar e concordar totalmente, é relevante relatar o posicionamento do aluno DT2 em que afirma “sem dúvidas a aplicação dos casos oferece mais confiança na tomada de decisão, apesar de não ser uma vivência empírica aduz o conhecimento”.

A Tabela 4 sintetiza o resultado segundo a visão dos autores Rocha e Melo (2000), caso trata-se de um “acelerador de experiência”, uma vez que os alunos têm a oportunidade de participar repetidamente deste processo de construção do conhecimento, o que consequentemente favorece a aquisição de habilidades e competências relacionadas à prática. Como está exposto a seguir.

Tabela 4: Resultados baseados em Rocha e Melo (2000)

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Discordo totalmente	1	7%
Discordo	3	20%
Nem concordo, nem discordo	3	20%
Concordo	4	27%
Concordo totalmente	4	27%
TOTAL	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

Os alunos se posicionam indecisamente entre concordar e discordar sobre o que os autores empregam, o aluno DH3 afirma que “melhora o entendimento dinâmico, pois o que a gente não usa, a gente esquece!”.

Na categoria que retrata a visão segundo Nuñez (2003) em que o caso deixa mais o aluno mais motivado a aprender, a sua participação é ativa e o professor oferece atenção individualizada e *feedback*, além de sentir que há uma transferência de habilidade de tomador de decisão. Chega-se aos resultados retratados na Tabela 5.

Tabela 5: Resultados baseados em Nuñez (2003)

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Discordo totalmente	0	0%
Discordo	1	7%
Nem concordo, nem discordo	3	20%
Concordo	5	33%
Concordo totalmente	6	40%
TOTAL	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

A maioria dos alunos pactuam em relação com a visão do autor, o aluno DT1 revela que “é importante que o professor também tenha uma experiência na aplicação, pois torna a aula mais significativa dentro do ambiente de estudo do que visitas às organizações”, outro aluno DT5 menciona que “trazer casos para o meio acadêmico torna o aprendizado mais proveitoso, estimula os alunos ao debate relacionado aos assuntos das aulas”.

Ao representar a categoria que estabelece a visão das autoras Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2006) sobre o caso para ensino leva os alunos a refletirem sobre a influência das decisões para a empresa ou situação em estudo. Destaca-se a percepção dos discentes na Tabela 6.

Tabela 6: Resultados baseados em Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2006)

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Discordo totalmente	1	7%
Discordo	0	0%
Nem concordo, nem discordo	1	7%

Concordo	3	20%
Concordo totalmente	10	67%
TOTAL	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

Os alunos se posicionaram em concordam totalmente, é importante destacar a seguinte afirmação do aluno DT7 “é uma ferramenta que facilita o aprendizado, as análises dos casos oferece uma gama de pontos de vistas que ajuda a chegar à melhor solução”, outro aluno DT4 descreve que “que os casos não são somente um lições, provoca questionar-se se o aluno está pronto para tal desafio estando à frente da situação/problema em uma organização”.

Sobre as variantes que elencam a categoria baseada na visão de Graham (2010), onde afirma que o caso para ensino permite ao aluno pensar logicamente. O aluno “é desafiado a assumir a condução analítica e decisória”, além da habilidade de argumentar e persuadir na exposição das respostas alcançadas pelo na condução do mesmo. Apresenta-se, portanto, os resultados expostos na Tabela 7.

Tabela 7: Resultados baseados em Graham (2010)

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Discordo totalmente	1	7%
Discordo	1	7%
Nem concordo, nem discordo	3	20%
Concordo	6	40%
Concordo totalmente	4	27%
TOTAL	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

A maioria dos alunos se posicionam em concordam com o autor e revelam diante da assertiva DH2 revela que “estimula em provocar debates, ponderá-los e eleger uma decisão, visto ainda, que ajuda a familiarização no ambiente organizacional”.

Na categoria que diz respeito à visão de Menezes (2012), que afirma que aplicação dos casos tem sido uma estratégia inovadora, é possível confrontar a teoria com a realidade e assim o método corrobora consubstancialmente para a formação dos futuros profissionais. O resultado contido na Tabela 8 revela a percepção dos alunos.

Tabela 8: Resultados baseados em Menezes (2012)

Variação da opinião	Números	Percentuais %
Discordo totalmente	1	7%
Discordo	1	7%
Nem concordo, nem discordo	2	13%
Concordo	3	20%
Concordo totalmente	8	53%
TOTAL	15	100%

Fonte: A autora, 2018.

Nesse quesito é importante destacar que a maioria dos alunos concordam totalmente com a autora, tem-se a seguinte afirmação de DH3 “apesar de nunca ter participado da aplicação de um caso, para (a aluna), implicou em criatividade, originalidade e preocupação do professor com a metodologia de ensino.”

5 CONCLUSÃO

Esse trabalho foi realizado para mensurar o êxito sobre utilização de casos de para ensino como uma estratégia de aprendizagem em ação de acordo com a percepção dos discentes dos cursos de turismo e hotelaria da UFPB.

É pertinente ressaltar que os objetivos específicos desse estudo foram alcançados, o primeiro objetivo trata-se em acompanhar sessões de aplicação de um caso para ensino aos alunos de dois cursos durante as aulas direcionados a gestão.

No que refere ao segundo objetivo específico é possível identificar os aspectos positivos e negativos que os discentes percebem com a utilização dos casos em sala.

E em relação ao terceiro objetivo específico é possível considerar a reflexão sobre como ocorre a participação e o envolvimento dos discentes com o uso dos casos para ensino.

Os resultados alcançados nessa pesquisa consideraram que os alunos vêm os casos para ensino como um método positivo, apesar de que para alguns deles, nunca ter participado de utilização de casos como aula expositiva, em vista disso, os alunos se mostraram entusiasmados com essa metodologia de aprendizagem dentro do ambiente de estudo.

6.1 Limitações da Pesquisa

É pertinente relatar a ocorrência de limitações no decorrer da obtenção dos resultados que potencialmente poderiam ser maiores, visto que, que poucos alunos participaram da sessão de aplicação de casos e que destes 25, apenas 15 se dispuseram voluntariamente e responder aos questionários. Outro descompasso foi na aplicação dos questionários, que poderiam ter sido aplicado um grupo maior de alunos de outras disciplinas dos cursos, mas não houve acesso e colaboração de outros professores.

Diante dessas limitações, é válido citar Vale e Milton (2013, p. 4), os recém-formados em cursos superiores de hotelaria ocupam cargos longe dos quais seus professores os formaram isto se deve a falta de consonância entre as habilidades exigidas desse profissional no campo de trabalho e as capacidades desenvolvidas

nas salas de aula. Diante de uma profissão extremamente prática, impõe que o professor não apenas utilize os referenciais teóricos encontrados nos livros e artigos científicos, mas também habilidade didática a fim de transportar o aluno para um ambiente mais prático, sem perder a característica acadêmica, tendo como objetivo principal o aprimoramento das técnicas e elevação do nível desses profissionais.

6.2 Sugestões para Pesquisas Futuras

É de fundamental importância que pesquisas nesse propósito sejam empreendidas, subsequentemente, a extensão das outras dimensões do sistema de aprendizagem em ação para o ensino de administração, contudo é interessante ressaltar que isto poderia fortalecer as bases do ensino nos cursos de turismo e hotelaria.

É possível também, que essa pesquisa seja reaplicada aos alunos dos cursos mencionados no escopo desse estudo, assim, será possível acompanhar um maior número de alunos, identificar seus posicionamentos e refletir sobre as suas percepções na aplicação de casos para ensino como uma estratégia de aprendizagem dinâmica.

REFERÊNCIAS

- AYAS, K. Estruturação de projetos para a Aprendizagem e a inovação: lições com a pesquisa-ação em uma companhia manufatureira de aeronaves. In: In: EASTERBY-SMITH, M.; BURGOYNE, J.; ARAUJO, L. (Coord.). **Aprendizagem organizacional e organização de aprendizagem**: desenvolvimento na teoria e na prática. São Paulo: Atlas, 2001. p. 217-236.
- BRANDÃO, J.; SILVA, A.B. DEJANDO VOLAR LA IMAGINACIÓN. El uso de la historieta como estrategia de enseñanza en hoteleira. **Estudios y Perspectivas en Turismo**. Volumen 27 (2018) pp. 233 – 255
- CAVALCANTE, E. D. C.; BRANDÃO, J.M.F.; SILVA, J. O. da; PINTO, Rosiele Fernandes. **Tiro ao Alvo: A percepção dos Discentes de Um Curso de Hotelaria sobre o Método do Caso**. 2012. (Apresentação de Trabalho/Outra).
- CAVALCANTE, E. D. C.; BRANDÃO, J.M.F.; VASCONCELOS, Rachel C.R.; PINTO, Rosiele Fernandes; MAGALHÃES, Maria dos Remédios Antunes. **FABRICANDO GERENTES: O caso da Rede Hospitality de Hotéis e Flats**. In anais do IV ENEPQ, Brasília, novembro de 2013.
- CAMPOMAR, Marcos Cortez; Veludo-de-Oliveira, Ana A. I. T. Modesto. **A tipologia do método do Caso em Administração: Usos e Aplicações**. 2005. O&S – V.12 N.34
- CHANG, J.; LEE, M.; NG, K.; JENNINGS, D. Strategic management and the case method: survey and evaluation in Hong Kong. **Developments in business simulation and experiential learning**, v. 28, 2001.
- CHO, Y.; EGAN, T. M. The state of the art of action learning research. **Advances in Developing Human Resources**, apr. 2010.
- GIL, A. C. **Elaboração de casos para o ensino de Administração**. Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão, Fortaleza, v. 2, n.2, p. 07-16, 2004.
- GRAHAM, Andrew. **Como escrever e usar estudos de caso para ensino e aprendizagem no setor público**. – Brasília: ENAP, 2010. 214p. (ENAP. Estudos de Caso).
- IKEDA, Ana Akemi; OLIVEIRA, Tânia Modesto Veludo de; CAMPOMAR, M. C. . In: **Encontro da associação nacional de pós-graduação e pesquisa em administração** - ENANPAD, 28, 2004, Curitiba. *Anais*. Curitiba: ANPAD, 2004.

LARH, M. C. **A pesquisa nos cursos de turismo e hotelaria**. ANPTUR. UAM 2007.

LIMA, Thales Batista. **O ambiente de aprendizagem do ensino de graduação em administração na região nordeste do Brasil**. Tese de Doutorado apresentada em Administração do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2015.

KOLB, A. Y.; KOLB, D. A. **Learning styles and learning spaces: Enhancing learning in higher education**. Academy of management learning & education. Vol. 4 Nº 2 Jun, 2005.

KNOWLES, M. S. **Self-direted learning**. New York: Association Press, 1975.

MENEZES, Maria Arlinda de Assis. **Do método do caso ao case: a trajetória de uma ferramenta pedagógica**, 2009.

OLIVEIRA, Fátima Bayma de; CRUZ, Francisca de Oliveira. **Revitalizando o processo de ensino-aprendizagem em administração**. Scielo Cad. EBAPE.BR vol.5 Rio de Janeiro Jan. 2007.

O'NEIL, J.; MARSICK, V.J. **Understanding action learning: Theory em Practice**. Amacon, 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Notas sobre a construção de casos de ensino**. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 11, n. 2, p. 213-234, abr./jun. 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Notas sobre a Construção de Casos para Ensino**: O Papel da Pesquisa de Campo na Construção de Casos para Ensino. Enanpad, 2006. 30º Encontro da ANPAD 23 a 27 de setembro de 2006 – Salvador/BA – Brasil.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Notas sobre a construção de casos para ensino**. RAC, v. 11, n. 2, Abr./Jun. 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **O Papel da Pesquisa de Campo na Construção de Casos para Ensino**. 2007. Enampad, XXXI Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro/Rj – 22 A 26 DE SETEMBRO DE 2007.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo; FERNANDES, Francisco. A Construção de Casos para Ensino. **Revista ANGRAD** - V. 7, N. 4, Out./Nov./Dez. 2006.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo; FERNANDES, Francisco. **Como escrever casos para o ensino de Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 3ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SILVA, A. B.; LIMA, T. B; SONAGLIO, A. L. B.; GODOI, C. K. **Dimensões de um sistema de aprendizagem em ação para o ensino em administração**. Administração: Ensino e Pesquisa. Rio de Janeiro V. 13 Nº 1 P. 9-41, 2012.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VALE, Maria Páscoa. MILTON, Hilário Duarte. **Os desafios na profissão do profissional da Hotelaria frente às atuais necessidades do mercado de trabalho: a realidade da hotelaria em Natal/RN**. Carpe Diem: Revista Cultura e Científica do UNICACEX, v. 11, n. 11, 2013. ISSN: 2237-8586.

<http://saad.net.br/index.php/sistema-de-aprendizagem-em-acao/> acesso em 10/05/2018.

<http://www.historiadaadministracao.com.br/il/gurus/83-reg-revans> acesso em 10/05/2018.

Apêndice A - QUESTIONÁRIO SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS CASOS PARA ENSINO EM TURISMO E HOTELARIA

ALUNO: _____
 DISCIPLINA: _____ PERÍODO: _____
 POSSUI EXPERIÊNCIA DE TRABALHO? _____ SE SIM, ONDE? _____
 JÁ PARTICIPOU DE SESSÃO DE APLICAÇÃO DE CASOS ANTERIORES A ESTA? _____

De acordo com Lane (2007).	De acordo Ikeda, Veludo-de-Oliveira e Campomar (2006).
O caso para ensino coloca o estudante a se posicionar como um tomador de decisão determinante para a situação em análise, para que o mesmo apresente suas recomendações. O aluno desenvolve a capacidade de análise crítica. Discordo Totalmente () Discordo () Nem discordo, nem concordo () Concordo () Concordo totalmente ()	O caso para ensino leva os alunos a refletirem sobre a influência das decisões para a empresa ou situação em estudo. Discordo Totalmente () Discordo () Nem discordo, nem concordo () Concordo () Concordo totalmente ()
De acordo com Rocha e Melo (2000).	De acordo Graham (2010).
O caso trata-se de um “acelerador de experiência”, uma vez que os alunos têm a oportunidade de participar repetidamente deste processo de construção do conhecimento, o que consequentemente favorece a aquisição de habilidades e competências relacionadas à prática. Discordo Totalmente () Discordo () Nem discordo, nem concordo () Concordo () Concordo totalmente ()	O caso para ensino permite ao aluno pensar logicamente. O aluno “é desafiado a assumir a condução analítica e decisória”, além da habilidade de argumentar e persuadir na exposição das respostas alcançadas pelo na condução do mesmo. Discordo Totalmente () Discordo () Nem discordo, nem concordo () Concordo () Concordo totalmente ()
De acordo com Nuñez (2003)	De acordo com Menezes (2012)
O caso te deixa mais motivado a aprender, sua participação é ativa, o professor oferece atenção individualizada e feedback, além de que você sente que há uma transferência de habilidade de tomador de decisão. Discordo Totalmente () Discordo () Nem discordo, nem concordo () Concordo () Concordo totalmente ()	A aplicação dos casos tem sido uma estratégia inovadora, é possível confrontar a teoria com a realidade e assim o método corrobora substancialmente para a formação dos futuros profissionais. Discordo Totalmente () Discordo () Nem discordo, nem concordo () Concordo () Concordo totalmente ()

Comente sua opinião sobre o que elencam Graham (2010), Menezes (2012) e Roesh (2007) sobre os principais objetivos de Casos para Ensino:

1. Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes consideradas chaves para o sucesso gerencial:
2. Transferibilidade da experiência:
3. Enfoque em lições aprendidas e na sua aplicabilidade:
4. Familiarizar os estudantes com as organizações e seu ambiente:
5. Ilustrar aulas expositivas:
6. Enfoque na solução de problemas presentes no ambiente real:
7. Examinar uma questão sob diferentes perspectivas:

ADICIONAIS...

8. Qual a importância dos casos a serem aplicados estarem na área de turismo e hotelaria?
9. A aplicação dos casos oferece mais confiança ao aluno para a tomada de decisão?
10. Quais considerações (positivas ou negativas) você poderia fazer sobre os casos?

OBSERVAÇÃO: Para o melhor desenvolvimento das suas respostas, insira-as, por favor, no verso desta folha, iniciando pela numeração correspondente.