

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS - UFPEL

SILVA, Maria Lucia¹; COELHO, Alessandra¹; COSTA, Letícia¹; CHIATTONE, Priscila²

*¹Academica de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal de Pelotas; ²Doutora na Área de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Pelotas, Centro de Integração do Mercosul.
priscilachiattoni@hotmail.com*

1 INTRODUÇÃO

O turista que visita o Brasil pode contar com mais de 25 mil opções de hospedagem espalhadas pelo país. São hotéis, resorts, albergues e pousadas, de todos os preços e que atendem aos mais variados gostos e necessidades (PORTAL BRASIL, 2010).

Esse crescimento da atividade hoteleira está relacionado diretamente com o crescimento da economia brasileira, com a diversidade de destinos turísticos do país, com a facilidade de informações que os turistas dispõem através de sites na internet, e com o advento da copa do mundo de 2014 e as olimpíadas em 2016, onde é esperada uma gama de turistas de todas as partes do mundo.

Visando atender um mercado em pleno desenvolvimento, que rende muito à economia de todas regiões e que possui incontáveis destinos turísticos, faz-se necessário profissionalizar mão de obra em meios de hospedagem.

Já há algum tempo se ouve que as profissões mais promissoras no Brasil estão ligadas ao turismo e à hospitalidade. Constantemente são apresentadas notícias e números que buscam comprovar tais informações e, geralmente, as notícias vêm ao lado daquelas que enaltecem as infindáveis belezas brasileiras. As notícias sobre o turismo brasileiro recentemente migraram dos fotográficos cadernos de viagem para as especializadas páginas da economia, destacando os muitos investimentos ligados ao setor, sejam eles de brasileiros que enxergam as varias oportunidades, sejam de companhias internacionais que incluem o Brasil em suas estratégias de expansão. (ALDRIGUI, 2007, p.7)

Assim, a criação do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria na UFPEL, vinculado ao Centro de Integração do Mercosul, se justifica pela necessidade de formação de mão-de-obra especializada para atender às demandas geradas tanto pela região de atuação da Universidade, bem como pelo país e Mercosul. Este curso foi implantação no primeiro semestre do ano de 2012 e tem como objetivo oferecer uma educação com vistas à formação, qualificação e requalificação de profissionais com competência para trabalhar na hotelaria em Pelotas, regiões turísticas do estado do RS, do Brasil e em qualquer parte do mundo (COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA UFPEL, 2011).

Neste sentido, conhecer a realidade social e as expectativas dos estudantes que ingressam na instituição traduz-se em elemento de suma importância, visto que tal prática por um lado colabora na melhoria do planejamento pedagógico/administrativo e por outro lado parece possibilitar a criação de

estratégias para que a universidade cumpra com o seu papel social (STRIDER; LOVATO, 2011)

Desta forma, com o intuito de verificar a expectativa e grau de satisfação dos discentes da primeira turma do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UFPEL, realizou-se esse estudo.

2 METODOLOGIA

Para realização desse trabalho utilizou-se fontes primárias e secundárias, sendo que as fontes secundárias foram provenientes de livros, artigos científicos e sites da internet; e as fontes primárias, através de questionário fechado aplicado aos discentes ingressantes na primeira turma do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UFPEL em junho de 2012. Os dados obtidos através das informações foram analisados de forma descritiva.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados coletados através da aplicação dos questionários aos 19 discentes que participaram da pesquisa, apresentados na Tab. 1, e que foram analisados e discutidos entre os estudantes, tem a finalidade de mostrar o perfil, grau de expectativa e satisfação desses para com o curso de tecnólogo em hotelaria. Que esta recentemente sendo implementado pela UFPEL com a finalidade de atender o crescente mercado de trabalho na área de turismo

Tabela 1 - O perfil de satisfação dos discentes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UFPEL

Questionamentos		Percentual
Sexo	Feminino	78,95%
	Masculino	21,05%
Naturalidade	Pelotas	47,37%
	Oriundo de outro lugar	53,63 %
Escolha do Curso	Pesquisou	47,37%
	Não Pesquisou	52,63
Opção escolhida do Enem	Primeira opção	47,37%
	Não foi primeira opção	52,63
Continuidade do curso	Pretende dar continuidade	94,74%
	Não pretende dar continuidade	5,26%
Pretendem trabalhar no ramo	Pretende trabalhar na área	94,74%
	Não pretende	5,26%
Satisfação	Satisfeito	100%
	Insatisfeito	-

Através deste estudo percebeu-se que 78,95%, a maioria, são do sexo feminino, o que vem ocorrendo atualmente com frequência nos cursos de graduação em turismo e hotelaria.

Quanto ao quesito cidade de origem, verificou-se que 53,63% dos ingressantes são de outras cidades e até mesmo de outras regiões do país, mostrando ser um curso de graduação que está em momento de expansão devido aos fatores aqui citados. No web site do MEC são encontrados 107 registros de curso superior em hotelaria

Um pouco mais da metade dos alunos que participaram da pesquisa, 52,63%, não escolheram o curso de hotelaria como primeira opção no Enem, no entanto, já na sua primeira turma o curso teve uma boa procura pelos acadêmicos chegando a 440 candidatos para 30 vagas, segundo o Diretório de Registro Acadêmico da UFPEL.

Verificou-se ainda que a maioria dos ingressantes no nível superior fez a sua escolha profissional sem antes ter pesquisado sobre o curso de hotelaria. O desejo de dar continuidade, se especializar e trabalhar como profissionais hoteleiros foi em quase sua total maioria. A totalidade dos discentes apontou que está satisfeita e que o curso de hotelaria está atingindo suas expectativas.

4 CONCLUSÃO

Algo muito positivo foi verificar que o Curso de Hotelaria, mesmo na sua primeira turma, está atingindo as expectativas de todos os alunos questionados. Outro fator satisfatório é que quase totalidade dos alunos deseja continuar no ramo da hotelaria e trabalhar na área, o que irá futuramente qualificar a mão de obra hoteleira, que se apresenta como uma das grandes alternativas de desenvolvimento da região Sul.

O nível de satisfação alcançou sua totalidade, mostrando assim o engajamento entre a instituição educativa e alunos de graduação.

A universidade deve preparar os alunos para estarem qualificados para o forte e competitivo mercado de trabalho, cumprindo seus objetivos e propósitos.

5 REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de Hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. (Coleção ABC do Turismo)

STRIDER, Débora de Oliveira; LOVATO, Ana Cristina do Amaral. Perfil dos alunos ingressantes nos cursos de enologia, tecnologia em agronegócio e zootecnia da Universidade Federal do Pampa: condições e expectativas. In: **XX CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFPEL**, 20, Pelotas, 2011. XX CIC 2011, Proceedings... Pelotas: Editora da UFPEL, 2011. 1-3.

PORTALBRASIL. **Hospedagem**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/para/servicos/viagens>>. Acesso em: 08/07/2012

Coordenadoria de Comunicação Social da UFPEL. **Curso de tecnólogo em Hotelaria da UFPEL atende demanda de formação de mão de obra**. Disponível

em: < <http://ccs.UFPEL.edu.br/wp/2011/12/29/curso-de-tecnologo-em-hotelaria-da-UFPEL-atende-demanda-de-formacao-de-mao-de-obra/>>. Acesso em: 09/07/2012.