

# Ensino superior em Hotelaria: Estágio curricular em licenciatura

Higher education in Hospitality: Curricular internship in degree

LUÍS MANUEL MENDES CORREIA \* [lcorreia@esht.ipp.pt]

MANUEL ANTÓNIO BRITES SALGADO \*\* [manuelsalgado@ipg.pt]

CARLOS MANUEL MARTINS DA COSTA \*\*\* [ccosta@ua.pt]

**Resumo** | O artigo pretende analisar o estado da arte do ensino superior na área da Hotelaria em Portugal, reconhecida como sendo uma área de conhecimento integrante do Turismo. Assim, no âmbito dos estudos em Gestão Hoteleira, tem-se como principal objetivo analisar a importância do estágio curricular nas licenciaturas em Gestão Hoteleira existentes no ensino superior público (LGHP). Para este objetivo desenvolveu-se uma investigação de cariz qualitativo, suportada em seis entrevistas semi-estruturadas aos coordenadores de curso (CC), com o intuito de compreender a sua opinião sobre a unidade curricular (UC) de Estágio e a sua utilidade para os diplomados em Gestão Hoteleira e para as unidades hoteleiras (UH).

**Palavra-chave** | Hotelaria, turismo, ensino superior, licenciatura, estágio

**Abstract** | This paper intends to analyze the state of the art in higher education in the field of hospitality management in Portugal, recognized by the authors as being an integral area in Tourism knowledge. Thus, within the framework of the studies in hospitality management, the main goal is to analyze the importance of the curricular internship in hospitality management degrees in the public higher education (LGHP). For this purpose has developed a qualitative research, supported an interview semi-structured to the course coordinators (CC), in order to understand their view about internship program and its usefulness for graduates in hospitality management and hotels (UH), as well as other sources of evidence.

**Keywords** | Hospitality, Tourism, higher education, degree, internship

---

\* **Mestre em Gestão e Desenvolvimento do Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Assistente convidado** no Instituto Politécnico do Porto e Membro do CIEFGEI.

\*\* **Doutor em Turismo** pela Universidade de Aveiro. **Professor Adjunto** no Instituto Politécnico da Guarda e **Membro** da UDI/IPG, do GITUR e do GOVCOOP.

\*\*\* **Doutor em Turismo** pela Universidade de Surrey. **Professor Catedrático** na Universidade de Aveiro e **Membro** do GOVCOOP.

## 1. Introdução

Nos últimos anos, o turismo, em Portugal, enquanto atividade económica, tem vindo factualmente a crescer em número de turistas (Turismo de Portugal, 2016), convertendo-se num dos principais motores de sustentabilidade e desenvolvimento económico do País. O investimento no setor do turismo induziu um considerável crescimento do número de UH. A hotelaria é assim uma das mais importantes atividades turísticas, visto fornecer serviços de alojamento, alimentação e bebidas e outros serviços complementares aos turistas durante o período da visita turística, que acabam por se revelar fundamentais para a fruição e bem-estar do hóspede. Neste sentido, a qualidade do serviço hoteleiro depende do fator humano na prestação, satisfação e fidelização dos hóspedes. Por isso, os colaboradores poderão ser serem fatores de diferenciação na consciência do hóspede para viverem uma experiência única.

A implementação do Processo de Bolonha, entre outros objetivos, pretendia um ensino com metodologias de ensino-aprendizagem mais ativas visando a aquisição de conhecimento e o desenvolvimento de competências que facilitassem a rápida inserção no mercado de emprego dos diplomados. Daqui surge a importância do currículo das LGHP para criar um perfil de conhecimentos e de competências para promover a empregabilidade. Tendo em conta a natureza e as características da hotelaria, a existência de um estágio curricular no currículo de uma LGHP, torna-se fundamental. Por isso, este artigo tem como objetivo principal verificar a importância do estágio curricular no currículo das LGHP.

Assim, começamos este artigo por fazer a contextualização teórica do ensino superior em Hotelaria e o enquadramento da importância da formação em contexto de trabalho para, de seguida, descrever a metodologia adotada neste estudo e, por fim, apresentar, interpretar e discutir os resultados e as conclusões.

## 2. Ensino superior em Hotelaria e a formação em contexto de trabalho

A contextualização teórica sobre a Hotelaria, como área de conhecimento científico, deve ser enquadrada como uma das principais áreas do Turismo. Por sua vez, em termos setoriais, também consideramos a hotelaria como uma atividade económica fundamental do turismo, sobretudo por prestar serviços de alojamento, de restauração, entre outros diversos, que são essenciais à satisfação de necessidades de turistas. Esta reflexão epistemológica sobre o objeto científico da Hotelaria é necessária para permitir compreender a sua natureza e a inclusão no sistema educativo e científico nacional. No seguimento da constatação da importância do setor da hotelaria em Portugal, designadamente por ser um país predominantemente receptor de turismo, interessa-nos interpretar, no âmbito da estrutura curricular de uma licenciatura nesta área, sobre a função e características da formação em contexto empresarial, que assume a designação de estágio curricular no âmbito escolar.

O enquadramento histórico do processo formativo em Hotelaria exige conhecer as escolas e os paradigmas dominantes numa perspetiva geral. De facto, segundo Cooper, Shepherd & Westlake (1996: 32) e Cunha (2013), a formação em Turismo iniciou com a abertura da Escola Hoteleira de Lausanne, inaugurada a 15 de Outubro de 1893. A *École Hôtelière de Lausanne* foi criada por Jacques Tschumi, aquela que é considerada a primeira escola de Gestão Hoteleira do mundo, com o objetivo de qualificar profissionais para os hotéis de luxo. Desde então, a Suíça tornou-se num país com grande tradição na qualidade da formação em Hotelaria, sendo das escolas mais procuradas, com mais reputação e mais caras do mundo.

O estágio é um elemento curricular importante dos cursos de ligação das IES e das empresas hoteleiras. A maioria dos grupos hoteleiros (GH) e dos gestores hoteleiros reconhecem ter uma agenda

preenchida e desconhecer a qualidade e o tipo de formação desenvolvida nas IES, pelo que o estágio é uma forma de dar a conhecer, de fomentar a aproximação e a colaboração entre os GH e as escolas (Fornari, 2006; Vieira & Marques, 2014), conforme foi reconhecido pelos responsáveis das LGHP. Outros estudos de caso em IES portuguesas foram desenvolvidos por Salgado & Cravo (2001), relativamente ao curso de Estratégia e Gestão Turísticas, podendo compreender o papel desempenhado pelo estágio curricular e caracterizar a sua experiência na gestão desta UC. De igual modo procederam Melo, Martins & Caíres (2011), que procuraram compreender e avaliar os estágios curriculares como *mise-en-place* de vivências e experiências para a profissão, relativamente às competências desenvolvidas nos estágios curriculares na LGH da Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda.

No estudo global da realidade educativa do Turismo, em Portugal, parece continuar a existir desarticulação entre as Instituições de Ensino Superior (IES) com cursos em Turismo e as empresas do setor. Segundo Salgado (2007) e Salgado, Lemos, Costa e Correia (2013), verificou-se uma expansão desmesurada nos cursos superiores na área do Turismo e, por sua vez, regista-se reduzido número nos das áreas da hotelaria, restauração e animação, bem como uma certa desconexão entre os níveis de ensino. Apesar de as IES se preocuparem em acompanhar as tendências, Neves, Magalhães e Lourenço (2007, p. 364) referem que, apesar das notáveis dinâmicas do setor do turismo, “não se pode concluir que existam diagnósticos de necessidades de formação consolidados pelas entidades e instituições de ensino e de formação, capazes de proporcionar respostas eficazes às necessidades do mercado de emprego”.

Na configuração de um instrumento para visar melhor articulação entre o sistema educativo e o de emprego (Salgado et al., 2013), propõe-se a criação do Observatório Nacional de Educação em Turismo (ONET), que pretende aprofundar e

acompanhar o conhecimento do setor educativo do Turismo; fornecer instrumentos eficazes de análise para os educadores, estudantes, empresas e decisores institucionais de modo a ajudar na tomada de decisões; dotar o sistema educativo de uma maior transparência e rapidez na disponibilidade de informação; possibilitar uma maior interação entre quem procura a informação e quem a detém e a pretende divulgar, em especial as escolas e outros agentes da formação. Na plataforma ONET pretende-se disponibilizar informação sobre todos os níveis de formação em Turismo em Portugal, bem como as ofertas de emprego das empresas e de outras organizações do Turismo.

Outro aspeto que importa abordar ao nível do emprego no Turismo é a regulamentação no acesso a determinadas profissões. Em Portugal, até 2011 existiam 27 profissões na área do Turismo cujo acesso era regulamentado, por via do Regulamento da Carteira Profissional, do Sistema Nacional de Certificação Profissional e de legislação publicada de forma avulsa. Tal dispersão gerava, por vezes, dificuldades no recrutamento de pessoas com base nos requisitos. No entanto, o Decreto-Lei nº 92/2011, veio consagrar a simplificação e eliminação de barreiras no acesso a profissões e atividades profissionais e consagrou o princípio do livre acesso (artigo 3º), submetendo a aprovação dos regimes de acesso a profissões ao parecer da Comissão de Regulação de Acesso a Profissões que, entretanto, fora criada, e revogou todos os regimes que regulavam o acesso às profissões em vigor (artigo 21º) (Quatenaire Portugal, 2013). No caso específico da Hotelaria existiam dez profissões, destacando-se o acesso ao cargo de Diretor de Hotel, Subdiretor de Hotel e assistente de hotel, para os quais deixaram de existir qualquer requisito de qualificação.

O desenvolvimento do currículo é essencial para qualquer área científica, designadamente na Hotelaria, pois constitui-se como um processo intensivo e cíclico que potencia o ensino e a aprendizagem. No entanto, assume diferentes significados pelas diferenças de perspetivas de educado-

res, estudantes e agentes das empresas hoteleiras. Numa abordagem simplista, constatamos que para os professores será o conhecimento que um estudante deve saber/adquirir; para um estudante é o que ele precisa saber para fazer/passar numa unidade curricular; para as empresas hoteleiras é definido como as competências que um diplomado precisa possuir para ter um bom desempenho num determinado cargo/função. Isto significa que o currículo é socialmente construído, tem vários conceitos/perspetivas, é dinâmico e é uma matéria de debate e de melhoria contínua.

Ao nível da progressão na carreira, e segundo Baum (1990), não há evidência de que a licenciatura em gestão hoteleira (LGH) contribua para uma progressão mais rápida na carreira. Várias empresas hoteleiras valorizam mais a experiência profissional do que o grau académico. De facto, insistem mesmo na necessidade dos cursos terem estágio no plano curricular e de preferência de longa duração. Contudo, é necessário ter em atenção o tipo e a qualidade de estágio. Liu (2006) refere a necessidade de haver um entendimento no triângulo: objetivos do estágio no plano do curso; interesses do estudante; e da empresa hoteleira. Num mundo em constante mudança levantam-se algumas questões relevantes a ter em conta no desenvolvimento dos *curricula* de uma LGH. A primeira será a importância de treinar os estudantes ao nível das suas capacidades de analisar a mudança e de propor novas políticas e estratégias, que ajudem a desenvolver as empresas hoteleiras, a sociedade e a reforçar a sua posição na empresa hoteleira; a segunda questão está ligada à dicotomia entre cursos generalistas versus especialistas, os estudantes devem ter capacidade de visão e o currículo deve ser balanceado entre a especialização profissional e a educação geral, que promova uma educação mais prática e visionária; a terceira está focada no desenvolvimento de competências específicas nos estudantes, que sejam transferíveis - de gestão, de negócios e de operações hoteleiras, mas também relacionadas com o desenvolvimento

pessoal de forma a criar uma força de trabalho qualificada. O desenvolvimento de um conjunto de competências que aumentem a empregabilidade dos estudantes, para posteriormente construir a sua carreira através da educação, aprendizagem contínua e da experiência profissional ao longo da sua carreira, constitui uma quarta questão importante. A quinta questão relaciona-se com o facto de as empresas hoteleiras valorizarem nos diplomados uma combinação de: competências básicas de literacia, números, comunicação e capacidade de resolver problemas; atitude positiva perante o trabalho (cooperação, orgulho no seu trabalho e na empresa, desejo de aprender mais); compreensão do ambiente do negócio hoteleiro; conhecimento e competências vocacionais; e mudanças tecnológicas. Por último, as empresas turísticas empregam pessoas com reduzidas qualificações nas áreas mais operacionais, tendo em conta as características do serviço hoteleiro, sendo necessário aumentar os níveis de profissionalismo e o investimento na qualificação dos colaboradores.

Os estudantes quando ingressam numa LGH possuem expectativas acerca do mundo do trabalho na hotelaria. Segundo Barron (2008), os educadores (professores) têm a responsabilidade de diminuir os *gaps* através de um ensino mais próximo da realidade, com aulas práticas e com estágios em UH. É necessário, periodicamente, rever os programas para haver um maior equilíbrio entre a teoria e a prática. Por outro lado, refere ainda, que as empresas hoteleiras devem estar preparadas para receber os estagiários e dar-lhes oportunidades de desenvolver as suas competências e de fazer carreira.

O desenvolvimento dos *curricula* é um tema que levou o governo Australiano, em 2010-12, a desenvolver um estudo, coordenado pela Professora Dianne Dredge (Dredge et al., 2012), para fazer um levantamento dos cursos superiores em Turismo, Hotelaria e Eventos, mapear os seus *curricula* e verificar a sua orientação entre profissional/vocacional versus liberal. Como consequência

do grande crescimento da atividade turística nos últimos vinte anos na Austrália, verificaram que: i) é uma das principais atividades do setor dos serviços; ii) o ensino superior em Turismo, Hotelaria e Eventos deve ter um foco teórico e de conhecimento aplicado; iii) não há consenso quanto ao nível de equilíbrio/orientação entre a ênfase nas competências e no conhecimento; iv) existem várias influências no desenvolvimento dos *curricula*, tais como as influências globais e locais que afetam o setor, os contextos específicos, os valores, as ideias, a filosofia de cada IES, e as formas de desenvolvimento e desenho dos *curricula*; v) existe um grande nível de homogeneidade dos programas dos cursos e do tipo de instituições de Turismo, Hotelaria e Eventos, tornando-se necessário a sua diferenciação, porém a maior parte dos cursos estão em faculdades de negócios/gestão e de comércio.

Em Portugal, no âmbito da implementação do Processo de Bolonha, o Parecer do Grupo de Trabalho do Turismo (2004), refere que as competências a adquirir para os cursos do 1º ciclo (Universitários e Politécnicos) estão relacionadas com a supervisão operacional e/ou responsabilidade pela aplicação e transmissão de um saber pericial especializado de nível médio-superior. No âmbito da Gestão Hoteleira distingue a formação em dois níveis: i) Gestão de topo: Direção/Administração de UH, em especial pelo planeamento, coordenação e controlo das atividades das diferentes áreas funcionais; ii) Gestão operacional ou funcional: responsável pelo desenvolvimento e implementação das políticas e planos de ação de cada área/departamento (direção de alojamento; alimentação e bebidas; comercial; . . .) que suportem os objetivos estratégicos definidos pela gestão de topo. Deste modo, refere ainda que a LGH deve potenciar as competências relacionadas com o desempenho de funções qualificadas ao nível de chefia intermédia, nas grandes e médias empresas hoteleiras, podendo desempenhar as funções de assistente de direção nas médias, pequenas e micro-

empresas hoteleiras. Mais recentemente, a Associação de Diretores de Hotéis de Portugal (ADHP), com objetivo de promover a qualificação do diretor hoteleiro, desenvolveu uma Certificação Profissional dos planos das LGH, com base nos ECTS e nas áreas científicas da CNAEF. Em cada plano de estudos a certificar, de um total de 180 ECTS, no mínimo 120 ECTS deve ter a seguinte distribuição: no mínimo 60 ECTS na área científica de HR (811), nos quais se pode incluir os estágios curriculares; os restantes 60 ECTS devem estar distribuídos pelo somatório das áreas científicas de Línguas e Literaturas Estrangeiras (222); Ciências Empresariais (34); Informática (48); e Turismo e Lazer (812). Consideramos assim oportuno auscultar os CC por serem responsáveis pela estrutura curricular e, habitualmente, assumem uma função primordial na planificação e organização dos estágios.

### 3. Metodologia

A questão de investigação foi apoiada na revisão crítica da literatura para conhecer o “estado da arte” acerca do ensino superior em Hotelaria. A partir deste conhecimento procurou responder-se sobre o grau de importância do estágio curricular em LGHP, e de forma mais específica identificar as vantagens do estágio curricular numa LGHP; verificar em cada LGHP a existência, a duração e o semestre onde ocorre o estágio; conhecer onde é que os estudantes fazem o estágio; e o plano de estágio. Nesta etapa de exploração, realizou-se pesquisa bibliográfica, conversas com académicos/investigadores da área do Turismo, entrevistas exploratórias, observação participante e não participante, participação em seminários, congressos e conferências de carácter científico.

A metodologia adotada foi de cariz qualitativo, com base no estudo de caso holístico de casos múltiplos (Yin, 2014; Coutinho, 2014). O estudo de

caso é o estágio curricular em LGHP e as unidades de análise são as seis LGHP com a classificação CNAEF 811 – Hotelaria e Restauração (3) e 345 – Gestão e Administração (3), que no ano letivo 2014-15 estavam acreditadas pela A3ES. As unidades de análise foram selecionadas com base numa amostra intencional do tipo de variação máxima, para estudar as variações e identificar padrões de resposta comuns (Coutinho, 2014).

Na etapa da observação, realizaram-se seis entrevistas semi-estruturadas aos CC das seis LGHP, com uma duração média de 1h07m, que se encontram codificados (de A a F) por razões de ética e de responsabilidade (Quivy & Campenhoudt, 1998), de 6 de maio a 10 de junho de 2015. As entrevistas foram gravadas no *software Audacity*, transcritas e confirmadas pelos entrevistados. A sua análise de conteúdo fez-se no *software NVivo 10*, tendo sido criadas categorias ao nível da importância, das vantagens, da existência, localização no plano de estudos, duração, formas de colocação, local, plano de estágio e de feedback do estágio. Recorreu-se a outras fontes de evidência, tais como a análise de informação nos *websites* das LGHP, análise documental e em registos de arquivos dos cursos, observação direta e participante e dos registos no diário, cuja análise de conteúdo resultou na criação de tabelas, que complementam a do NVivo10 e que asseguram a fiabilidade e a triangulação dos dados. Na etapa da interpretação e descrição dos dados foi tido em conta a sua saturação e redundância. (Bardin, 1977; Coutinho, 2014; Creswell, 2007; Quivy & Campenhoudt, 1998; Sousa & Baptista, 2011; Yin, 2014).

#### 4. Resultados

Na perspetiva dos CC das LGHP, a relação próxima das IES públicas com as empresas hoteleiras é extremamente importante. Neste sentido procuramos compreender melhor a função e utilidade

do estágio curricular no plano de estudos que, de acordo com todos os entrevistados, pode ter as seguintes vantagens:

- (i) Consolidar a aprendizagem que o estudante teve nas aulas;
- (ii) Conhecer melhor o mundo do trabalho;
- (iii) Passar a ter um horário de trabalho e novas rotinas;
- (iv) Verificar e comparar, em função do que aprendeu nas aulas, se o que se faz na unidade hoteleira (UH) é o mais correto ou não;
- (v) Ganhar maturidade pessoal e profissional ao contactar com mundo do trabalho;
- (vi) Passar a ter outra visão sobre a hotelaria e saber se é realmente o que quer;
- (vii) Conhecer novas pessoas com culturas diferentes e permitindo-lhe desenvolver competências de relacionamento interpessoal e de comunicação;
- (viii) É um excelente treino que lhe permite desenvolver várias competências;
- (ix) Lidar e viver com determinadas situações e experiências que seriam diferentes numa UH independente; aprender os seus *standards* (procedimentos e normas) de serviço; conhecer a cultura de uma grande organização, em geral, com dimensão internacional.

O estágio é considerado como fundamental, sobretudo por permitir ao estudante consolidar as aprendizagens das aulas e conhecer o funcionamento do trabalho numa UH. O estágio é também uma experiência para o estudante ganhar maturidade pessoal e profissional, para além de verificar se é a área de estudo e de trabalho para o seu futuro profissional. Permite-lhe ainda conhecer novas pessoas e desenvolver, para além de outras competências, as relacionadas com o relacionamento interpessoal e as de comunicação. O

estágio realizado num GH permite ao estudante viver e ter experiências, apreender os padrões de serviço e conhecer uma empresa de grande dimensão, nacional e/ou internacional. Conforme podemos

observar no quadro 1, todos as LGHP em vigor no ano letivo 2014/15 têm estágio curricular, pelo que confirmamos ser fundamental a UC de Estágio numa LGH.

Quadro 1 | Nível de concordância/discordância face aos motivos para a visita

Cursos em vigor no ano letivo 2014/15	Unidade Curricular	Ano semestre /	Horas contato de	ECTS
<b>Gestão e Administração Hoteleira</b> (ESEIG/IPP – Despacho n.º 4139/2008)	Estágio Profissional	2º / 4º	800h	30
<b>Gestão Hoteleira</b> (ESTH/IPG – Despacho n.º 12199/2014)	Estágio I	1º / 2º	216h	8
	Estágio II	2º / 4º	216h	8
	Estágio ou Projeto aplicado	3º / 6º	242h	9
			Total = 432h ou 674h	Total = 16 ou 25
<b>Gestão Hoteleira</b> (ESG/IPCB – Despacho n.º 4463/2015)	Estágio	3º / 6º	466h	18
<b>Direção e Gestão Hoteleira</b> (ESHTE – Despacho n.º 18 161-C/2007)	Estágio I	2º / 4º	210h	8
	Estágio II	3º / 6º	210h	8
			Total = 420h	Total = 16
<b>Gestão Hoteleira</b> (ESGHT/UAlg – Despacho n.º 5451/2010)	Estágio	3º / 6º	276h	10
<b>Gestão Turística e Hoteleira</b> (ESTM/IPLeiria – Despacho n.º 10721/2013)	Estágio	3º / 6º	160h	8

Fonte: Elaboração própria com base nos Despachos de criação do curso.

Constata-se ainda que um curso tem a possibilidade de realização de 3 estágios: no segundo, quarto e no sexto semestre; outro curso tem dois estágios, um no quarto e outro no sexto semestre; os outros quatro cursos têm apenas um estágio; três deles no sexto semestre, e um no quarto semestre. Verificamos que o curso com maior número de ECTS tem 30, e o estágio tem uma duração de 800h, um semestre letivo; enquanto o menor tem 8 ECTS e uma duração de 160h. Dos restantes quatro cursos, um tem 16 ECTS e 432h ou 25 ECTS e 674h; outro tem 18 ECTS e 466h; outro tem 16 ECTS e 420h; e, por fim, um tem 10 ECTS e 276h. Assim, podemos aferir que, em média, as seis LGHP têm 466h ou 426h de estágio nas empresas hoteleiras (caso o estudante opte pelo Projeto Aplicado no curso de Gestão Hoteleira da ESTH/IPG em vez de realizar o 3º estágio). Observa-se, também, que existem três cursos que têm entre 420h a 466h ou 674h. Podemos cons-

statar que a média de ECTS é de 17,8 ou 16,3 ECTS.

A responsabilidade de procurar estágio é dos estudantes, dos responsáveis dos estágios e dos CC. Aos estudantes, segundo um entrevistado, essa responsabilidade permite desenvolver competências de autonomia; a sensação de dificuldade em procurar estágio e ter de preparar-se para as entrevistas é já uma forma de preparação, para quando terminarem o curso e procurarem trabalho. No entanto, as IES e os responsáveis dos estágios e de curso, em geral, têm um conjunto de contactos com empresas hoteleiras independentes e GH, nacionais e internacionais, que resultam de experiência consolidada de anos anteriores, tornando-se parceiros dos cursos. Daí que o estágio, de acordo com um entrevistado, seja extremamente importante para criar a ligação dos cursos com as empresas hoteleiras, como se observa nas seguintes citações:

(...) na nossa escola (...) desde o início coloca a responsabilidade de procurar estágios nos próprios alunos, sendo que não é para desresponsabilizar a escola, mas para lhes dar competências para se autonomizarem mais, ganharem logo desde o início da sensação da dificuldade e comecem a preparar-se melhor para as entrevistas de seleção e para procurar trabalho quando estiverem no mercado. De qualquer forma nós nunca rejeitamos, naturalmente, os pedidos das empresas para virem cá apresentar-se. Daí não resulta diretamente um processo negociado de dizer... “olhe, este ano precisamos de 10 estagiários” e a escola responsabilizar-se pela seleção e mandar para lá. Conosco não tem funcionado assim (...). (B)

Através dos contatos que eu tenho em relação às ofertas de estágio... (F)

Os estudantes procuram locais para fazerem o estágio, mas nós temos uma base de contatos com hotéis independentes e GH nacionais e internacionais, que vão-se tornando nossos parceiros. Mas depende também do interesse do estudante em querer ficar perto, em Portugal ou ir para fora do país. (A)

É extremamente importante, esta ligação com o mercado é muito importante. (E)

Por sua vez, de acordo com todos os entrevistados, os GH são mais formais na seleção do estagiário; em geral, fazem-no através da análise do *curriculum vitae* e da entrevista. A opção pelo estágio no estrangeiro, segundo um dos entrevistados, permite conhecer um novo país, cultura, língua, pessoas e forma de trabalhar; isto é muito considerado pelo empregador porque a experiên-

cia no estrangeiro ajuda o estudante a crescer e a ganhar maturidade pessoal e profissional, pois este tem que resolver os seus problemas sozinho. Por isso, a realização de um estágio no estrangeiro é cada vez mais importante na atual sociedade e neste sistema de emprego global e competitivo. Estas evidências estão expostas a seguir:

Quando são GH as coisas não funcionam assim. É tudo muito mais feito de uma forma muito formal, nomeadamente solicitar o currículo, fazer uma entrevista. (F)

Permite-lhe conhecer outro país, outra cultura e forma de trabalhar! Hoje o mundo de trabalho na hotelaria é global e, por isso, ter uma experiência no estrangeiro ajuda a crescer e a ganhar mais maturidade, porque vai sozinho têm de resolver os seus problemas. Permite-lhe também desenvolver a fluência no inglês e/ou noutra língua. Fica sempre bem no CV uma experiência no exterior. (A)

Maioritariamente, os estudantes fazem estágio em Portugal, em especial no Porto, Lisboa, Algarve e Madeira – que são os principais destinos turísticos portugueses e onde se concentra a maior oferta hoteleira. No entanto, alguns entrevistados realçam que, cada vez mais, os estudantes começam a preferir fazer estágio no estrangeiro, porque obtêm o apoio de bolsas do Programa Erasmus, mas também pela curiosidade em conhecer um novo país e pela oportunidade de realizar uma primeira experiência de trabalho no exterior, a fim de verificar se no futuro esta possa ser uma possibilidade a equacionar em termos profissionais. Um entrevistado refere que, tendo em conta o que acontece com os seus estudantes, o facto de realizarem estágio no estrangeiro, tal pode contribuir para aumentar a possibilidade de empregabilidade quando terminar o curso. Outro salienta o contributo para a internacionalização do curso e de ser importante

ganhar experiência internacional. De facto, os CC indicam que o estágio se realiza:

Maioritariamente em Portugal, incluindo o arquipélago da Madeira, os Açores não tanto. (E)

Os que fazem no estrangeiro é sempre muito mínimo. (F)

Porto, Algarve, Lisboa, Madeira e principalmente e cada vez mais no estrangeiro. (A)

Noto que temos muitos alunos a ir lá para fora porque fazem estágios internacionais, temos cerca de 4 em 5 (...). (...) mas podem fazer o estágio internacional, com ou sem bolsa Erasmus, só na cadeira de estágio e isso também lhes aumenta muito a empregabilidade. (D)

(...) o estágio no estrangeiro contribui para a internacionalização do curso. Na vida real, é importante ir lá para fora, ganhar experiência (...). (C)

Em geral, a maioria dos estudantes faz estágio nos departamentos de alojamento em receção, *housekeeping* e no departamento de alimentação e bebidas no restaurante, bar, cozinha, economato, banquetes e eventos. Por vezes, alguns realizam estágio no departamento comercial e marketing, em especial no âmbito do *e-commerce* e na gestão dos canais online, no departamento financeiro e na secção de compras, como se interpreta:

... sempre dentro do F&B, dentro da receção/alojamento, o *housekeeping* (...). (...) em quantidade mais reduzida, em back-office, uniform system of accounting, alguém que consiga ajudá-los, reporting, on-line, e-commerce, e-marketing, no apoio ao diretor comercial... vê-se muito também na gestão de aprovisionamento

dos alimentos e bebidas. (...) o grosso é F&B e receção e alojamento. (D)

... os nossos estudantes fazem estágio nos departamentos de alojamento e de alimentos e bebidas e por vezes no comercial/marketing, nas áreas animação e organização de eventos e banquetes... (A)

Todos os entrevistados referem que o *feedback* acerca do desempenho dos seus estudantes no estágio é muito positivo, apesar de haver sempre a possibilidade de os preparar melhor. Quando os estudantes têm um bom desempenho no estágio, onde o comportamento e a atitude são determinantes, isso contribui sobremaneira para que a UH e/ou o GH lhes apresente uma proposta de trabalho no final do estágio, como se pode constatar abaixo:

O feedback que vamos tendo é muito positivo, se bem que há sempre melhorias a fazer. (D)

O feedback é muito bom. Dizem-nos que os estudantes e os diplomados sabem estar e ser, ou seja, têm competências comportamentais e de atitude, sabem fazer, que têm capacidade de integração, de adaptação, de trabalho e de iniciativa. Não podia ser melhor! A prova é que vários GH, pequenos, médios e grandes e outros hotéis independentes quando precisam de contratar, procuram os nossos diplomados. (A)

(...) fazem uma proposta de estágio, se tudo correr bem, nesse caso até motiva mais o aluno, no sentido de se portar bem e tiver um comportamento adequado no estágio profissional, pode eventualmente abrir portas para um trabalho mais seguro. (F)

A localização do estágio curricular no plano de estudos verifica diferenças. Uns (E; B) concordam que deve estar, no mínimo, no 6º semestre, no final do curso, para fomentar a empregabilidade dos estudantes. Porém, um entrevistado (C) considera dever estar distribuído pelos três anos, outros (A; D) apenas pelo 2º e 3º anos, por permitir que os estudantes consolidem as aprendizagens num contexto de trabalho. Neste âmbito também interessa verificar se as LGHP potenciam a empregabilidade dos seus diplomados.

## 5. Conclusão

O estágio numa UH é importante para os estudantes das LGH, bem como para outros agentes educativos, sobretudo pela relação entre as IES e as empresas hoteleiras. A maioria dos CC reconhece essa importância e a necessidade de qualidade da formação desenvolvida em contexto de trabalho, também para fomentar a aproximação e a colaboração entre as empresas hoteleiras e as IES, conforme foi reconhecido pelos responsáveis das LGHP.

Neste âmbito, constatam-se divergências entre CC, quanto ao número, duração e localização dos estágios no plano de estudos de LGH. Todos concordam ser fundamental existir pelo menos um estágio e que se for no 4º e/ou no 6º semestre poderá fomentar a empregabilidade dos diplomados. A vantagem do estágio se situar no 6º semestre está relacionada com o bom desempenho, comportamento e atitude do estagiário, podendo ser convidado para trabalhar na UH. O mesmo poderá acontecer se o estágio estiver situado no 2º e/ou 4º semestres, tendo neste caso de compatibilizar o trabalho no hotel e o da escola.

A implementação do Processo de Bolonha conduziu à redução da duração das LGH para seis semestres, o que dificulta a duração e localização do estágio. É um processo que as IES precisam de

amadurecer, procedendo à verificação das vantagens e desvantagens, com o decorrer do tempo. Por exemplo, verifica-se que uma LGHP tem estágio no 4º semestre, de 800 horas; ou seja, tem longa duração. Os estudantes regressam à escola com maior maturidade pessoal e profissional, o que lhes permite enfrentar o 3º ano com outra atitude, por conhecerem melhor a realidade empresarial. Por outro lado, constatámos que cinco cursos têm um estágio no 6º semestre e consideram-no fundamental para promover a empregabilidade dos seus diplomados. Por isso, concluímos que a duração longa, entre três a cinco meses, no 4º ou 6º semestres e o número de estágios, dependerá da experiência e da estratégia de cada IES, do CC e dos professores envolvidos no desenvolvimento do currículo do curso. De facto, todos os cursos analisados possuem estágio curricular o que, independentemente da sua duração, localização e número, demonstra consonância entre CC sobre a sua importância para fomentar a empregabilidade dos estudantes e diplomados.

## Referências

- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Barron, P. (2008). Education and talent management: implications for the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 20(7), 730–742.
- Baum, T. (1990). Competencies for hotel management: industry expectation of education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 2(4), 13–16.
- Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J., (1996). *Educating the educators in Tourism: A manual of Tourism and Hospitality education*, Guildford: WTO and University of Surrey.
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Edições Almedina.
- Creswell, J. (2007). *Qualitative inquiry and research design - Choosing among five approaches* (2nd Edition). SAGE Publications.

- Cunha, L. (2013). *Economia e política do turismo*, 3ª Edição, Lisboa: Lidel.
- Dredge, D., Benckendorff, P., Day, M., Gross, M. J., Walo, M., Weeks, P., & Whitelaw, P. (2012). The philosophic practitioner and the curricula space. *Annals of Tourism Research*, 39(4), 2154–2176.
- Fornari, I. S. (2006). *A educação superior em Turismo: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro em Natal*. Dissertação de mestrado em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.
- Grupo de Trabalho do Turismo. (2004). *Implementação do Processo de Bolonha - Parecer do Grupo de Trabalho do Turismo*.
- Liu, H.-H. J. (2006). A Highlight of Tourism and Hospitality Education Issues in Taiwan. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, Vol. 6(3), 89–102.
- Melo, A., Martins, J. A., & Caíres, S. (2011). Estágios curriculares como mise-en-place de vivências e experiências para a profissão. *Inovação em Turismo & Hotelaria - Coleção Politécnico Da Guarda*, Vol. 5, 105–120.
- Neves, A. O. das, Magalhães, A., & Lourenço, F. (2007). *Oferta educativa e formativa em Turismo: articulação com o mercado de emprego*. Espaço e Desenvolvimento - Estudos e Projetos, Lda.
- Quaternaire Portugal. (2013). *Estudo Melhores Competências! Melhor Turismo!* Confederação do Turismo Português (CTP).
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Salgado, M. A. B. (2007). *Educação e Organização curricular em Turismo no Ensino Superior Português*. Tese doutoramento. Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Salgado, M. A. B., Lemos, F. M. F. R., Costa, C. M. M., & Correia, L. M. M. (2013). *Articulação entre o mercado de formação e mercado de emprego no Turismo, Inovação e Tecnologia em Turismo & Hotelaria - Coleção Politécnico Da Guarda*, Vol. 12, 105–120.
- Salgado, M. A. B., & Cravo, P. M. (2001). O papel desempenhado pelo estágio curricular: o caso da licenciatura bietápica em Estratégia e Gestão Turísticas, *Revista da ESGHT/Ualg Dos Algarves*, n.º 9, pp. 37-44.
- Sousa, M. J., & Baptista, C. S. (2011). Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios, segundo Bolonha (4a). Lisboa: Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forense e da Educação.
- Turismo de Portugal. (2016). *Turismo em números - janeiro 2016*. Turismo de Portugal. Vieira, D. A., & Marques, A. P. (2014). Preparados para trabalhar? Um estudo com Diplomados do Ensino Superior e Empregadores. Fórum Estudante e Consórcio Maior Empregabilidade.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5a). SAGE Publications.