

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MAYRA PRESTES LIMA**

**O TURISMÓLOGO NA HOTELARIA HOSPITALAR: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO  
DO PROFISSIONAL DE TURISMO NO AMBIENTE HOSPITALAR**

**PONTA GROSSA  
2015**

**MAYRA PRESTES LIMA**

**O TURISMÓLOGO NA HOTELARIA HOSPITALAR: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO  
DO PROFISSIONAL DE TURISMO NO AMBIENTE HOSPITALAR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para  
obtenção do título de Bacharel em Turismo, da  
Universidade Estadual de Ponta Grossa, Setor de  
Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Turismo.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rubia Gisele Tramontin  
Mascarenhas

**PONTA GROSSA**

**2015**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus pela vida, pela capacidade para aprender e de ter conhecimento.

Ao meu namorado, Marcelo, por estar sempre ao meu lado, me apoiando e incentivando nesse momento de muito estudo e dedicação.

Aos meus pais, Siumara e Valdir, por tudo que me proporcionaram durante a vida, pelos sonhos que tornaram possíveis e pelo auxílio e compreensão durante a realização desta pesquisa.

As minhas irmãs, Cinara e Lauren, pela parceria, cumplicidade e preocupação, que, mesmo com a distância, me deram forças e incentivo para concluir essa etapa.

À professora Rubia, pela orientação dessa pesquisa e pelas oportunidades durante a graduação, as quais me auxiliaram nas escolhas pessoais e profissionais.

Aos professores do Departamento de Turismo que me acompanharam e auxiliaram durante a graduação.

Agradeço também a participação das Turismólogas entrevistadas nessa pesquisa, pela colaboração com o estudo e pelas informações profissionais, e aos professores das universidades analisadas, que se disponibilizaram em fornecer informações sobre os cursos de Turismo.

A todos que contribuíram de alguma forma para que essa pesquisa se concretizasse.

## RESUMO

O Turismo pode oferecer oportunidades de atuação para o seu profissional em diversos setores. Na formação em Turismo, há diversas disciplinas que podem auxiliar o Turismólogo a atuar em diferentes áreas. Tomando por foco que esse profissional tem a possibilidade de se inserir no mercado da saúde por meio da Hotelaria Hospitalar, chegou-se ao problema: De que maneira a atuação do Turismólogo pode ocorrer na Hotelaria Hospitalar? Considerando a relação do Turismo com a Hotelaria Hospitalar através do conceito da Hospitalidade, essa pesquisa buscou analisar a atuação do Turismólogo na Hotelaria Hospitalar. Para tal pesquisa, foram abordados os temas: Turismo, Hospitalidade e Hotelaria Hospitalar, tendo como base, principalmente, os autores Boeger (2008, 2009, 2011), Godoi (2004) e Taraboulsi (2009). A metodologia utilizada foi a pesquisa de campo, pois foi realizada uma entrevista com três Turismólogos inseridos na Hotelaria Hospitalar; exploratória, já que foram coletados dados sobre a estrutura dos cursos de graduação e pós-graduação de universidades públicas do Paraná e que possuem Hospital Universitário para análise da grade curricular e ementa; e qualitativa devido à abordagem da análise dos dados das entrevistas. Por meio desta pesquisa, observou-se que os cursos de Turismo em análise têm potencial para inserir em suas disciplinas, que se relacionam de alguma forma com a Hotelaria Hospitalar, a abordagem sobre Hotelaria Hospitalar. Além disso, foi possível verificar que os Turismólogos, que hoje estão inseridos no ambiente hospitalar, tiveram dificuldades para se adaptar a esse mercado, e estes acreditam que inserir o tema Hotelaria Hospitalar nos cursos de Turismo poderia auxiliar os profissionais nesse campo de atuação, apresentando aos alunos, durante a graduação, esse mercado de trabalho em potencial para Turismólogos.

**Palavras-chave:** Turismo; Hospitalidade; Hotelaria; Hotelaria Hospitalar; Turismólogo.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1:</b> Serviços em comum (hotel/hospital) que podem ser adaptados à atividade hospitalar .....	13
<b>Quadro 2:</b> Grade Curricular do curso de Turismo da UEPG - Disciplinas de Formação Básica Geral .....	24
<b>Quadro 3:</b> Grade Curricular do curso de Turismo da UEPG - Disciplinas de Formação Específica Profissional.....	25
<b>Quadro 4:</b> Grade Curricular do curso de Turismo da UEPG - Disciplinas de Diversificação ou Aprofundamento .....	26
<b>Quadro 5:</b> Ementa da disciplina Hotelaria e Meios de Hospedagem - UEPG .....	27
<b>Quadro 6:</b> Ementa da disciplina Hospitalidade – UEPG.....	27
<b>Quadro 7:</b> Ementa da disciplina Laboratório de Hospedagem - UEPG .....	28
<b>Quadro 8:</b> Ementa da disciplina Alimentos e Bebidas - UEPG.....	28
<b>Quadro 9:</b> Ementa da disciplina Laboratório de Alimentos e Bebidas - UEPG .....	29
<b>Quadro 10:</b> Ementa da disciplina Administração Aplicada ao Turismo –UEPG .....	29
<b>Quadro 11:</b> Ementa da disciplina Aspectos Econômicos do Turismo - UEPG .....	30
<b>Quadro 12:</b> Ementa da disciplina Contabilidade - UEPG .....	30
<b>Quadro 13:</b> Ementa da disciplina Antropologia Social do Turismo – UEPG.....	31
<b>Quadro 14:</b> Ementa da disciplina Filosofia e Ética no Turismo – UEPG .....	31
<b>Quadro 15:</b> Ementa da disciplina Marketing Turístico –UEPG .....	32
<b>Quadro 16:</b> Ementa da disciplina Gestão Empreendedora em Turismo –UEPG .....	32
<b>Quadro 17:</b> Ementa da disciplina Tópicos Especiais I, II e III – UEPG.....	33
<b>Quadro 18:</b> Grade Curricular do curso de Turismo da UNIOESTE - Disciplinas de Formação Geral.....	34
<b>Quadro 19:</b> Grade Curricular do curso de Turismo da UNIOESTE - Disciplinas de Formação Diferenciada.....	35
<b>Quadro 20:</b> Ementa da disciplina Hospitalidade - UNIOESTE .....	36
<b>Quadro 21:</b> Ementa da disciplina Gestão de Pessoas - UNIOESTE.....	37
<b>Quadro 22:</b> Ementa da disciplina Meios de Hospedagem –UNIOESTE .....	38
<b>Quadro 23:</b> Ementa da disciplina Gestão em Gastronomia - UNIOESTE .....	38
<b>Quadro 24:</b> Ementa da disciplina Antropologia – UNIOESTE .....	39
<b>Quadro 25:</b> Ementa da disciplina Filosofia – UNIOESTE .....	39
<b>Quadro 26:</b> Ementa da disciplina Sociologia do Turismo – UNIOESTE .....	40

<b>Quadro 27:</b> Ementa da disciplina Fundamentos de Contabilidade e Finanças – UNIOESTE .....	41
<b>Quadro 28:</b> Ementa da disciplina Economia do Turismo – UNIOESTE .....	41
<b>Quadro 29:</b> Ementa da disciplina Introdução a Administração – UNIOESTE .....	42
<b>Quadro 30:</b> Ementa da disciplina Marketing Turístico I – UNIOESTE .....	42
<b>Quadro 31:</b> Ementa da disciplina Marketing Turístico II – UNIOESTE .....	43
<b>Quadro 32:</b> Ementa da disciplina Gestão de Base de Dados no Turismo – UNIOESTE .....	43
<b>Quadro 33:</b> Ementa da disciplina Tecnologia da Informação e Comunicação em Turismo - UNIOESTE .....	44
<b>Quadro 34:</b> Ementa da disciplina Gerenciamento de Projetos e Consultoria em Turismo – UNIOESTE.....	45
<b>Quadro 35:</b> Ementa da disciplina Gestão da Qualidade em Produtos e Destinos Turísticos – UNIOESTE .....	45
<b>Quadro 36:</b> Grade Curricular do Mestrado em Turismo da UFPR - Disciplinas Linha de Pesquisa 1 .....	46
<b>Quadro 37:</b> Grade Curricular do Mestrado em Turismo da UFPR - Disciplinas Linha de Pesquisa 2 .....	47
<b>Quadro 38:</b> Grade Curricular do Mestrado em Turismo da UFPR - Disciplinas Linha de Pesquisa 1 e 2 .....	47
<b>Quadro 39:</b> Ementa da disciplina Turismo e Organizações Públicas e Privadas – Mestrado em Turismo UFPR .....	48
<b>Quadro 40:</b> Ementa da disciplina Turismo e Gestão do Conhecimento - Mestrado em Turismo da UFPR .....	48
<b>Quadro 41:</b> Ementa da disciplina Turismo e Tecnologia da Informação e Comunicação - Mestrado em Turismo da UFPR .....	49
<b>Quadro 42:</b> Ementa da disciplina Destinos Turísticos: Planejamento Estratégico e Participativo - Mestrado em Turismo da UFPR.....	49
<b>Quadro 43:</b> Ementa da disciplina Qualidade, Marketing e Produtos Turísticos - Mestrado em Turismo da UFPR .....	50
<b>Quadro 44:</b> Ementa da disciplina Análise de Gestão Estratégica de Empresas Turísticas - Mestrado em Turismo da UFPR.....	51

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>Figura 1:</b> Organograma de hospital de grande porte [grifos da autora].....	14
<b>Figura 2:</b> Organograma de hotel [grifos da autora].....	15
<b>Figura 3:</b> Organograma de hospital de grande porte.....	21

## **LISTA DE SIGLAS**

MEC	Ministério da Educação e Cultura
PUCPR	Pontifícia Universidade Católica do Paraná
UEPG	Universidade Estadual de Ponta Grossa
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UNIOESTE	Universidade Estadual do Centro Oeste

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>1. TURISMO E HOSPITALIDADE</b> .....	11
1.1. OS HOSPITAIS E SUA SIMILARIDADE COM HOTÉIS.....	12
<b>2. HOTELARIA HOSPITALAR: A HOTELARIA NO AMBIENTE HOSPITALAR</b> ..	17
2.1. O GESTOR DA HOTELARIA HOSPITALAR.....	20
<b>3. ANÁLISE DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO DO PARANÁ</b> .....	23
3.1. ANÁLISE DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA (UEPG).....	24
3.2. ANÁLISE DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ DE CASCAVEL (UNIOESTE).....	33
3.3. ANÁLISE DO MESTRADO EM TURISMO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR) .....	46
<b>4. ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO TURISMÓLOGO NO AMBIENTE HOSPITALAR</b> 52	
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	57
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	60
<b>APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)</b>	62
<b>APÊNDICE B - PROTOCOLO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO</b> .....	67
<b>APÊNDICE C - ENTREVISTA 1</b> .....	69
<b>APÊNDICE D - ENTREVISTA 2</b> .....	75
<b>APÊNDICE E - ENTREVISTA 3</b> .....	80

## INTRODUÇÃO

O Turismo é uma área que pode oferecer ao seu profissional a oportunidade de atuação em diversos setores, ligados direta ou indiretamente a ele. Há diversas disciplinas incluídas na formação em Turismo que podem preparar o profissional para atuar em diferentes áreas, em alguns casos, com a necessidade de uma pós-graduação para aprofundamento.

A hotelaria hospitalar visa desenvolver novos conceitos de serviços em saúde, sempre com o intuito de melhorar a qualidade nos serviços prestados pela instituição e humanizar o atendimento, o que tem aberto o mercado da saúde para novos profissionais.

Considerando a relação do Turismo com a Hotelaria Hospitalar por meio do conceito da Hospitalidade, abrindo espaço para atuação de profissionais de diversas áreas, e que o profissional do Turismo tem a possibilidade de se inserir no mercado da saúde através da Hotelaria Hospitalar, chegamos à problemática: De que maneira a atuação do Turismólogo pode ocorrer na Hotelaria Hospitalar?

Considerando o problema dessa investigação, o objetivo geral do estudo foi analisar a atuação do turismólogo na hotelaria hospitalar

Para embasar essa pesquisa, foram utilizados os temas Turismo, Hospitalidade e Hotelaria hospitalar. Para tanto, foram utilizados, principalmente, os autores Boeger (2008, 2009, 2011), Godoi (2004) e Taraboulsi (2009).

Pretendeu-se com este estudo fazer uma análise da formação do turismólogo através da grade curricular e ementas dos cursos de Turismo ofertados em universidades estaduais do Paraná que possuem hospital universitário. Essa análise tem como objetivo fazer um estudo da formação do turismólogo e de como ela pode auxiliar na adaptação deste profissional na hotelaria hospitalar.

A metodologia utilizada para essa investigação foi, inicialmente, a pesquisa bibliográfica para estudo de conceitos e definições na área do Turismo, Hospitalidade e Hotelaria Hospitalar. Em seguida, foram coletados os dados da estrutura dos cursos das universidades em análise.

A segunda etapa da pesquisa foi a realização e a análise de entrevistas com profissionais da área do Turismo (APÊNDICE C, D e E), que têm alguma relação acadêmica com as universidades em estudo, e que estão inseridos na hotelaria hospitalar.

A entrevista foi utilizada como instrumento para observar como o turismólogo foi inserido na hotelaria hospitalar e para investigar como a formação do Turismólogo pode auxiliar na adaptação deste profissional na hotelaria hospitalar. Para tal, foi elaborado um protocolo de entrevista semiestruturado (APÊNDICE B), e a cada entrevistado foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A), para interação com a pesquisa, e assinado para garantir os direitos de ambas as partes dessa pesquisa.

Tomando como base o exposto acima, temos como hipóteses desse estudo:

- O profissional de turismo pode traçar uma carreira profissional na hotelaria hospitalar;
- A hotelaria hospitalar é um nicho de mercado para o turismólogo;
- O curso de Turismo pode contribuir na adaptação do turismólogo na hotelaria hospitalar.

Do ponto de vista dos procedimentos, a pesquisa caracteriza-se como pesquisa de campo. Do ponto de vista dos objetivos, é caracterizada como exploratória. E a metodologia da análise dos dados teve abordagem qualitativa.

O primeiro capítulo dessa pesquisa buscou apresentar conceitos e definições de Turismo e Hospitalidade e a inter-relação entre o Turismo e a Hotelaria Hospitalar por meio da Hospitalidade.

Já o segundo capítulo aborda conceitos e definições da Hotelaria Hospitalar, o seu papel dentro de uma instituição hospitalar e o papel do gestor da Hotelaria Hospitalar.

O terceiro capítulo contém a análise realizada dos cursos de Turismo, embasada nas grades curriculares e ementas das disciplinas que podem estar relacionadas com a Hotelaria Hospitalar.

E, finalmente, o quarto e último capítulo apresenta as entrevistas realizadas com profissionais da área do Turismo, que estão inseridos na Hotelaria Hospitalar, e uma análise das mesmas para agregar valor ao estudo sobre a atuação do turismólogo na Hotelaria Hospitalar.

Esse estudo pode ser utilizado como base para discussões sobre o Turismólogo na Hotelaria Hospitalar e como proposta para os cursos de Turismo se adequarem a esse novo nicho de mercado nas instituições de saúde.

## 1. TURISMO E HOSPITALIDADE

O turismo é um dos instrumentos mais relevantes para o desenvolvimento econômico, conforme Taraboulsi (2009, p.145), pois é uma forma de crescimento econômico-social que gera empregos, proporciona investimentos e oportuniza o intercâmbio cultural e comercial.

Beni (2006, p.35) afirma que ainda não se pode chegar em um consenso em relação às definições e conceitos de turismo, pois eles mudam conforme o que é levado em consideração para conceituar e definir essa atividade tão complexa.

Ele ainda comenta sobre a controvérsia de se considerar o turismo uma ciência ou não, o que ainda gera muitas discussões e estudos de pesquisadores (2006, p.43).

Baseado nas afirmações acima, pode-se dizer que ainda há muitos temas para estudar na área do Turismo e muitas ideias a serem desenvolvidas.

Existem, hoje, diversos cursos técnicos, de ensino superior e de pós-graduação em Turismo, que visam capacitar pessoas para atuar e desenvolver pesquisas nesse mercado.

O Turismo abre diversas opções de subáreas para a atuação profissional, o que pode ser ótimo considerando o grande campo de atuação e as variadas ofertas de mercado. Porém, isso pode dificultar o direcionamento do profissional, ou seja, a escolha da subárea do turismo em que se pretende atuar. E também, geralmente, faz-se necessária uma especialização para aprofundamento na área escolhida, o que não difere de outros cursos de formação profissional.

Uma subárea do turismo é a hospitalidade, que possibilita ao turismólogo a atuação em diversos tipos de estabelecimentos, tais como os destacados pelo MEC:

Os serviços de hospitalidade compreendem basicamente os de hospedagem e os de alimentação. Os de hospedagem são prestados não só em hotéis e similares, mas também em outros meios, tais como colônias de férias, condomínios residenciais e de lazer, instituições esportivas, educacionais, militares, hospitais, acampamentos, navios, coletividades, albergues, abrigos para grupos especiais, como idosos, crianças, jovens, cumpridores de penas, etc. (BRASIL, Ministério da Educação e Cultura, 2000)

Segundo Campos (2005, p.19), “a origem da palavra hospitalidade está no latim, em *hospitalis Jupiter*, o deus dos viajantes”. Para ele:

A palavra ‘hospitalidade’ incorporou-se ao vocabulário de alguns idiomas, indicando os serviços da área de hospedagem e alimentação. Nos Estados Unidos, definem-se como *hospitality industry* todas as atividades voltadas

para esses serviços. [...] No Brasil, a identificação desses serviços é feita pela palavra *hotelaria*. (CAMPOS, 2005, p.19)

A hospitalidade está, de forma geral, em todos os lugares, de modo comercial ou doméstico.

A hospitalidade doméstica ocorre na casa das pessoas, com familiares, amigos e/ou pessoas já conhecidas. Já no sentido comercial, segundo Boeger (2011, p. 23), a hospitalidade "está ligada a atitudes preestabelecidas que definiram previamente o ambiente em que o serviço irá ocorrer, tornando o ambiente hospitaleiro e padronizando a atitude dos profissionais que atendem. É uma experiência de serviço, repetível, ocorrendo em grande escala. ”.

Para Taraboulsi (2009, p.157), hospitalidade “é a interação de pessoas em que prevalecem valores de sociabilidade e solidariedade, harmônicas relações interpessoais, cortesia associada à eficiência daquilo que se propõe a fazer ou oferecer”.

Boeger (2011, p. 19) define a hospitalidade como “encontro interpessoal em que exista uma atitude de acolhimento de um indivíduo em relação ao outro”, ou seja, a hospitalidade está diretamente ligada à atitude das pessoas, a um tipo de comportamento e de relacionamento entre elas.

A hospitalidade pode ser incorporada a diversas áreas de atendimento ao cliente, como no setor de meios de hospedagem e, também, no setor da saúde, como é o caso da hotelaria hospitalar. E é neste cenário, da hospitalidade, que ligamos a área do turismo com a hotelaria hospitalar.

Para Godoi (2004, p.41), “a hospitalidade pode e reduz radicalmente o sofrimento de pacientes e clientes, minimizando a dor para paciente e familiares em momentos de dor e de fragilidade”, ou seja, a presença da hospitalidade, do bem receber, no hospital é de grande importância, assim como em hotéis.

Segundo o mesmo autor, as instituições de saúde necessitam de uma estrutura física e humana menos traumática ao paciente, o que pode transformar a hospitalidade em um grande agente fomentador de calor humano, em contraste com a frieza do ambiente hospitalar.

### 1.1. OS HOSPITAIS E SUA SIMILARIDADE COM HOTÉIS

A hotelaria unida à abordagem do Turismo torna possível a adaptação e a implantação da hospitalidade e dos serviços da hotelaria no ambiente hospitalar.

Desde meados da década de 1990, pela lógica do consumidor, os hospitais começaram a fazer parte dos chamados “meios de hospedagem”, que, além da similaridade de sua estrutura física com hotéis, que permitem hospedar e alimentar seus clientes, podem ter premissas comuns como agregar valor em seus diversos serviços nas 24 horas, durante os 365 dias do ano, por uma gama de profissionais bastante distintos. (BOEGER, 2011, p.2)

Para facilitar a compreensão da relação da Hotelaria Hospitalar com o Turismo, podemos comparar os setores de ambas as atividades na área em que estão inseridas, como pode ser observado no Quadro 1:

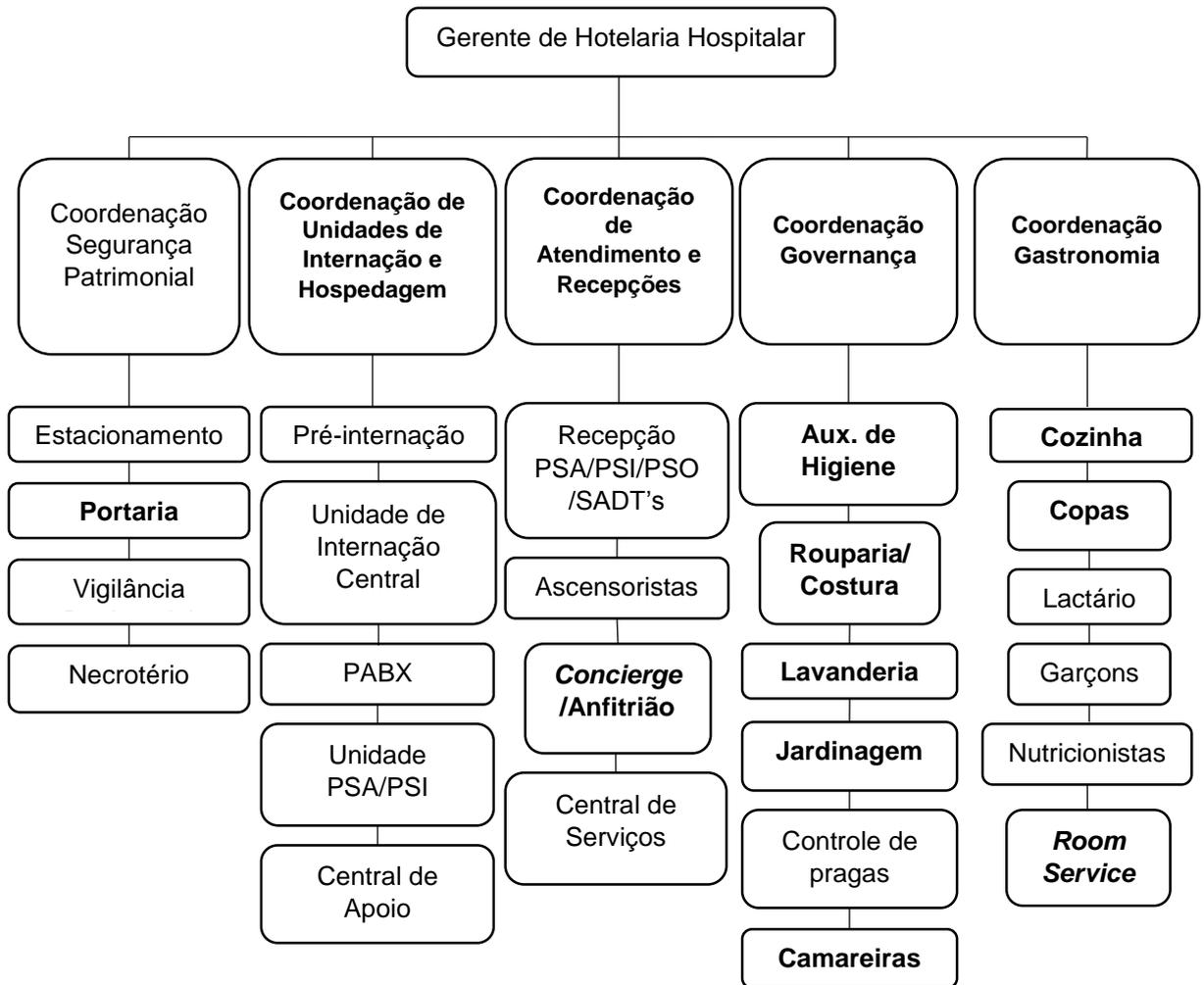
HOTEL	HOSPITAL
Recepção – <i>Check in e check out</i>	Recepção – Internações e altas
Conciergerie (portaria social)	Balcão de Informações
Alimentos e Bebidas	Nutrição
Lavanderia	Lavanderia
Reservas	Agendamento/programação

**Quadro 1:** Serviços em comum (hotel/hospital) que podem ser adaptados à atividade hospitalar

**Fonte:** Taraboulsi (2009, p.33)

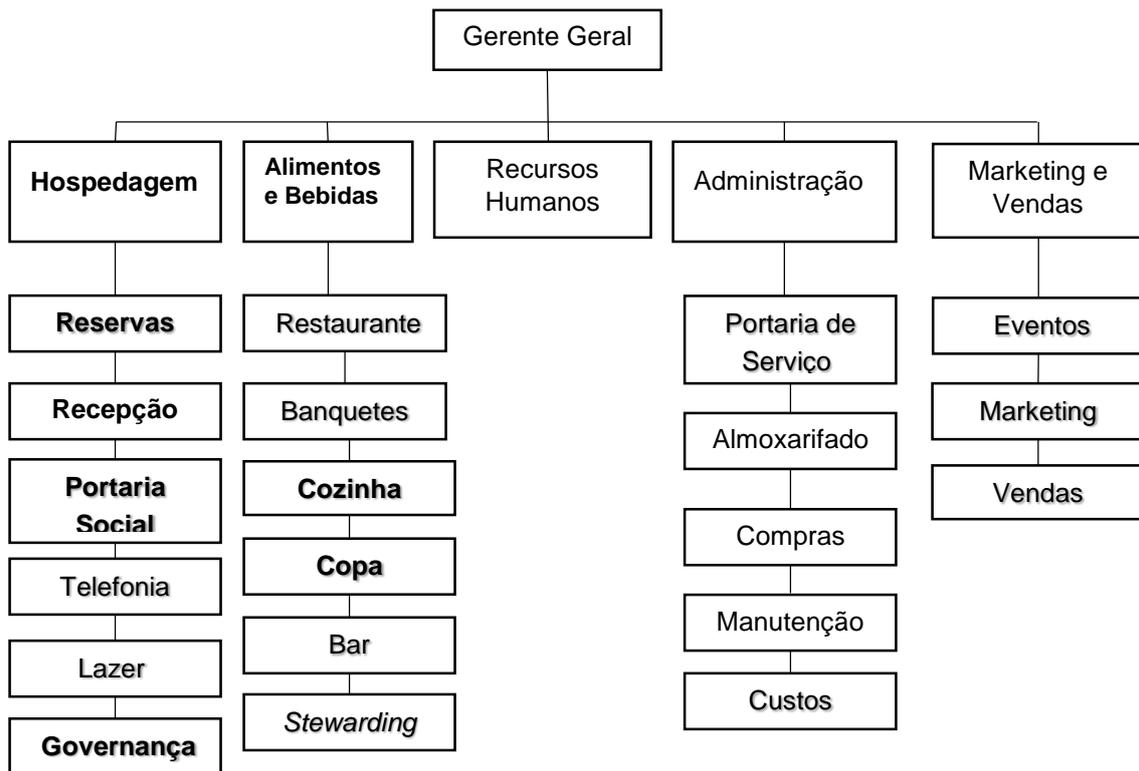
O quadro 1 mostra os serviços de um hotel e de um hospital que têm características semelhantes. Estes podem ter nomeações diferentes em cada estabelecimento, mas desempenham a mesma função que é voltada para área específica, como, por exemplo, reservas e agendamento/programação.

Também é possível observar a semelhança da hotelaria em hotéis e da hotelaria no ambiente hospitalar através de suas representações nas estruturas dos respectivos organogramas. A seguir, o organograma de um hospital de grande porte apresentado por Boeger (2009), e o organograma de hotel apresentado por Castelli *apud* Aldrigui (2007), para demonstrar de forma mais clara a relação entre ambas as hotelarias.



**Figura 1:** Organograma de hospital de grande porte [grifos da autora]

**Fonte:** Boeger (2009, p.99)



**Figura 2:** Organograma de hotel [grifos da autora]

**Fonte:** Castelli *apud* Aldrigui (2007)

A partir dos organogramas apresentados, é possível perceber a relação entre a hotelaria hospitalar e a hotelaria convencional.

Foram destacados nesses organogramas os setores que se relacionam em hotéis e hospitais.

Destaca-se que os organogramas e quadros aqui apresentados não são uma regra. Cada hospital ou hotel possui sua estrutura, especialidades, dimensões e necessidades, e esses fatores modificam a atuação da hotelaria.

O organograma de hotel apresentado anteriormente, trata de forma mais geral os setores que envolvem os serviços dentro de um hotel, como por exemplo, a governança, que abrange as camareiras, inseridas também na hotelaria hospitalar e que não estão inseridas nesse modelo de organograma de hotel, apenas no organograma específico da governança; também o *conciierge*, que está inserido na recepção de ambas as áreas.

As áreas mais evidentes nos organogramas que podem se relacionar são: hospedagem, recepção, governança, cozinha e copa. Também podem ser

relacionadas áreas como alimentos e bebidas (figura 2) e gastronomia (figura 1), que significam a mesma coisa, porém estão colocadas de forma diferente nas figuras.

O objetivo dessa pesquisa não está voltado para a caracterização detalhada de cada um dos serviços. Sobre essa questão, Souza (2013) elabora um estudo sobre os departamentos da hotelaria convencional e da hotelaria hospitalar, apontando detalhadamente suas similaridades e diferenças. A autora destaca os departamentos de governança, alimentos e bebidas, recepção, segurança patrimonial e serviço de atendimento ao cliente.

A apresentação desses organogramas e quadro mostra a similaridade entre a hotelaria convencional e a hotelaria hospitalar, porém, são similares cada uma com as suas especificidades. Souza (2013, p.18) afirma que “[...] Independente do porte do hospital, os serviços de limpeza, lavanderia (própria ou terceirizada), agendamento de consultas e atendimento de recepção são imprescindíveis para seu funcionamento”, o que destaca a importância dos serviços desempenhados pela hotelaria que podem ser adaptados e implantados ao ambiente hospitalar.

## 2. HOTELARIA HOSPITALAR: A HOTELARIA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Segundo Boeger (2011), há alguns anos, a hotelaria não fazia parte do contexto hospitalar. Para que um hospital fosse considerado bom, eram necessários apenas bons médicos, uma boa equipe de enfermagem e um ambiente aparentemente limpo. A pessoa que precisava dos serviços hospitalares, a partir do momento que estava no hospital, perdia seus direitos de ter vontade própria e passava a ser passivo, de onde vem a palavra “paciente”.

Boeger (2011, p.2) também comenta que, com o passar dos anos, os clientes passaram a ser mais exigentes devido a uma transformação gradual do mercado e pelo aumento da oferta de bens e serviços. Esse mesmo autor (2008, p.24) cita que um dos principais fatores que tem difundido a Hotelaria Hospitalar “é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes”.

Pensando na exigência dos clientes e na competitividade do mercado, a hotelaria chegou ao setor da saúde para trazer qualidade e humanização no atendimento ao cliente através da hospitalidade.

Boeger (2011, p.4) afirma que “o nome hospitalidade começou a ser usado para instrumentalizar o desejo de humanizar, já usado nos valores de diversas instituições de saúde”.

Para Boeger (2009, p. 22), “partindo dos conceitos de hospitalidade, humanização e hotelaria hospitalar, pode-se inferir um conceito de ‘hospitalidade hospitalar’ que remonta à ideia do atendimento ao hóspede em hospitais, esteja ele como paciente ou como acompanhante”.

A Hotelaria Hospitalar é definida por BOEGER (2011) como:

A reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes conforto, segurança e bem-estar durante o seu período de internação ou em seu contato com a Instituição de Saúde (BOEGER, 2011, p. 2)

Para Taraboulsi (2009, p.158) a Hotelaria Hospitalar “é a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram satisfação, o encantamento do cliente de saúde e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar”.

A hotelaria aplicada ao setor da saúde, e em conjunto com os demais colaboradores da instituição, pode trazer benefícios ao cliente de saúde, como a qualidade no atendimento em todos os lugares do hospital, oferecendo conforto, segurança e bem-estar ao paciente.

A Hotelaria Hospitalar [...] ao se inserir no ambiente hospitalar com profissionais de arquitetura, turismo, hotelaria, gastronomia entre outras áreas e profissões como decoradores e paisagistas tende a exaltar a semelhança entre um hospital e um hotel ou mesmo o próprio lar, fazendo com que um absorva parte dos serviços exclusivos que o outro oferece. (GODOI, 2004, p.41)

Godoi (2004, p.42) ressalta que “a hotelaria hospitalar vê o hospital como um hotel com uma clientela com necessidades diferenciadas e com um maior grau de sensibilidade”, por isso, inserir serviços oferecidos em hotéis dentro do hospital, pode tornar o período de internamento menos traumatizante e desgastante para os pacientes.

Através dos conceitos apresentados por Boeger (2008, 2009, 2011), Godoi (2004) e Taraboulsi (2009) sobre hotelaria hospitalar, pode-se afirmar que o principal objetivo da Hotelaria Hospitalar é a humanização no atendimento, trazendo como benefício a satisfação e fidelização do cliente. Além disso, a implantação da hotelaria hospitalar pode trazer economia para a instituição de saúde e amenizar o trabalho dos enfermeiros, que, sem o auxílio das atividades desenvolvidas pela hotelaria, acabam dando menos atenção aos serviços assistenciais porque ficam sobrecarregados com funções que poderiam ser desempenhadas pelas camareiras ou pelo *concierge*, que prestam serviços de apoio e agilizam o processo de internamento.

A hospitalidade precisa ser exercida de forma conjunta por todos os setores e colaboradores da instituição. Para Boeger (2011, p.4) “o esforço coletivo maximiza a experiência do cliente durante os dias hospedados no hospital”. O papel da hotelaria, dentro da instituição de saúde, também é fazer com que todos os setores repassem a hospitalidade no atendimento para o cliente, buscando sempre a humanização.

A hotelaria hospitalar está diretamente ligada com a humanização do atendimento, o que é um termo complexo e que envolve diversos fatores dentro de uma instituição de saúde, que visam tornar menos traumática a estadia do paciente durante sua internação.

No mundo da saúde, humanizar significa fazer referência ao homem em tudo que se realiza para promover e proteger a saúde, curar as doenças, garantir

um ambiente que favoreça uma vida sã e harmoniosa em nível físico, emotivo, social e espiritual. (BRUSCO & PINTOR *apud* BERMEJO, 2008, p.49)

Boeger (2008) destaca que a humanização, quando visa ser inserida no ambiente hospitalar, deve ser pensada a partir da elaboração e concepção do projeto do hospital, desde a escolha do terreno e elaboração de um projeto arquitetônico que leve em consideração as particularidades de uma instituição de saúde.

Para Souza (2013):

[...] além dos serviços desenvolvidos, o ambiente físico como as cores das paredes, a iluminação, os aspectos relacionados à arquitetura e os espaços disponíveis para o acompanhante e para o paciente que espera por uma consulta ou durante o internamento, podem ser responsáveis pela humanização hospitalar”. (SOUZA, 2013, p. 13)

Pensando no atendimento humanizado nas instituições de saúde como um direito do cliente de saúde que utiliza os serviços públicos do governo, destaca-se a criação da Política Nacional de Humanização, que busca melhorar a qualidade do atendimento hospitalar e, logo depois, da Rede HumanizaSUS, que visa unir os gestores e pessoas relacionadas a saúde para compartilhar experiências e conhecimento afim de melhorar o atendimento no Sistema Único de Saúde, tornando-o humanizado.

A hotelaria hospitalar, se tiver um bom planejamento e uma gestão estratégica, pode tornar-se uma ferramenta para a humanização, pois seu objetivo é melhorar a qualidade do atendimento hospitalar e tornar a experiência do cliente de saúde a menos traumática possível, o que acaba sendo uma ação de humanização.

Para Boeger (2011):

Apesar de muitos hospitais terem despertado para a importância da hotelaria hospitalar, com tudo o que ela compreende, existe ainda uma resistência, e mesmo um desconhecimento por parte de alguns, sobre a importância de se humanizar o atendimento a todos – cliente externos (pacientes, acompanhantes e familiares) e clientes internos (colaboradores e prestadores de serviços). (BOEGER, 2011, p.34)

A hotelaria hospitalar ainda é um mercado novo, pois está há poucos anos atuando nos hospitais, por isso ainda há uma resistência quanto a esse serviço. Mas é possível notar que, os hospitais que possuem a hotelaria hospitalar, têm melhoras significativas no atendimento, conforme aponta a pesquisa realizada pela Sociedade Brasileira de Hotelaria Hospitalar, realizada em 2006, apresentada por Boeger (2011). Essa pesquisa revelou que houve uma grande melhora no tempo da enfermagem que

é gasto com a assistência. Ou seja, a Hotelaria Hospitalar melhora a assistência da enfermagem, elevando o padrão dos serviços do hospital.

## 2.1. O GESTOR DA HOTELARIA HOSPITALAR

Para entender como o Turismólogo pode ser inserido na Hotelaria hospitalar, pode-se destacar quais funções o gestor da hotelaria hospitalar desempenha dentro do hospital.

Boeger (2011) caracteriza o perfil do gestor da Hotelaria Hospitalar e a função que deve desempenhar:

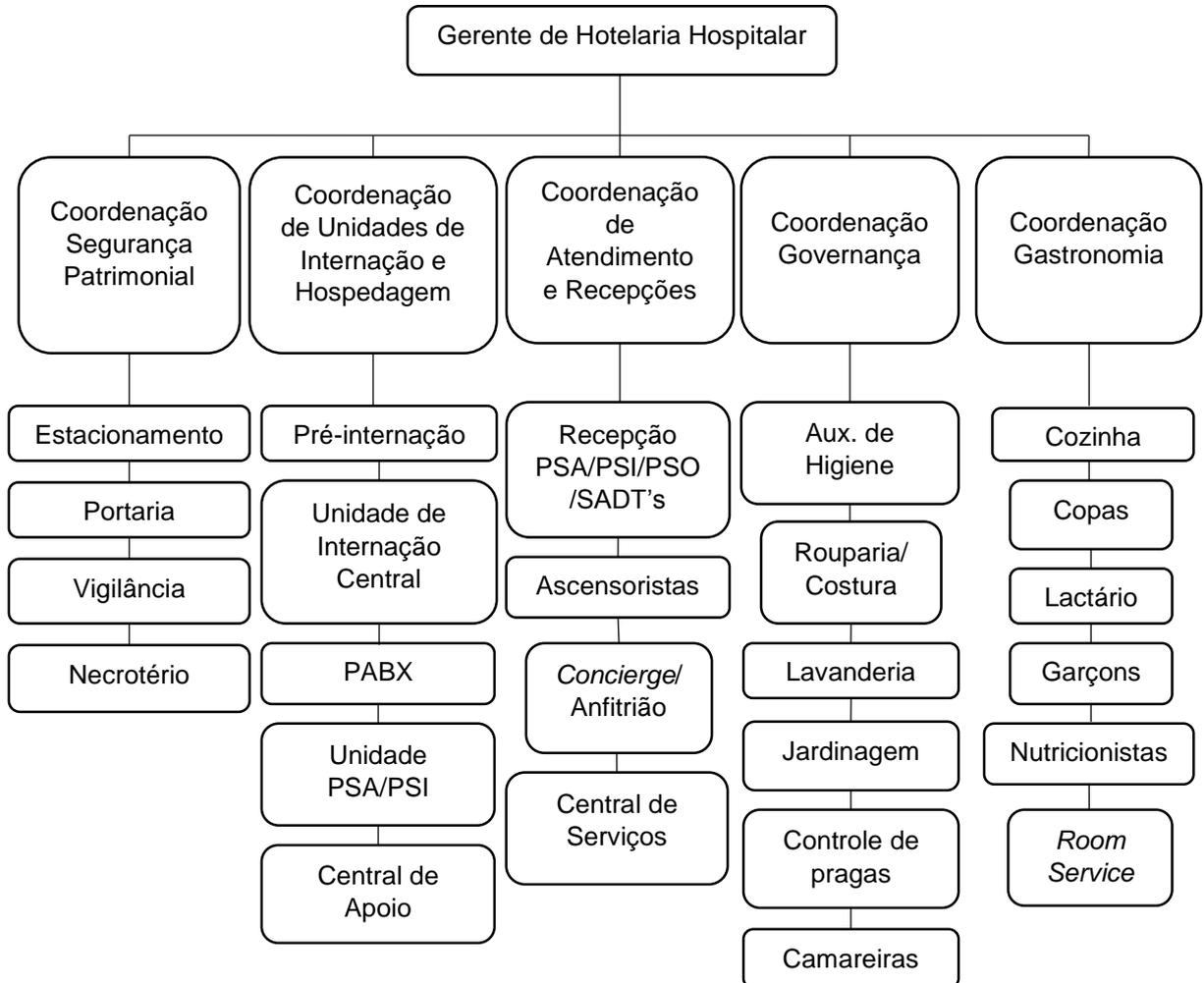
O trabalho do gestor da hotelaria do hospital é criar sistemas que garantam e mantenham a confiabilidade de cada serviço oferecido, das unidades de internação, seus equipamentos e de toda a rede de infraestrutura, nos níveis de desempenho para os quais foram projetados, no tempo adequado para cada demanda existente. Em suma, o trabalho do gestor é pensar em hotelaria hospitalar como uma possibilidade de se apropriar de um modelo de gestão que suporte as necessidades e as expectativas dos clientes. É uma forma de gerenciar as equipes de apoio de modo a favorecer e facilitar a prestação de serviços aos prestadores e de agregar valor aos que são beneficiados por esses serviços. Dessa forma, deve-se pensar no gestor da hotelaria hospitalar como um agente facilitador dos processos internos que impactam no atendimento das demandas não assistenciais. Suas ações e decisões são catalisadores para facilitar a prestação de serviços de hospitalidade. (BOEGER, 2011, p.5)

Para esse mesmo autor, os processos da hotelaria hospitalar interferem em outros departamentos e são impactados pelas decisões assistenciais, o que obriga o gestor da hotelaria hospitalar a ter algumas atribuições estratégicas. Para ele:

Um exemplo é ser um excepcional gestor de pessoas, uma vez que normalmente responde pela segunda maior folha de pagamento do hospital, sendo responsável direto por oferecer profissionais tecnicamente capacitados, em quantidade suficiente e que prestem serviços de alta qualidade aos clientes internos e externos. Ele também precisa ser um excelente gestor de custos operacionais, pois cabe a ele administrar e mensurar os custos gerados por outros setores para ratear ou distribuir os recursos entre os setores geradores. Por último, o gestor em hotelaria de ser um bom gestor de ativos, pois cabe a ele a capacidade de gerar receita com o patrimônio, gerenciando sua vida útil e seu bom uso. (BOEGER, 2011, p.15)

A seguir, pode-se observar um exemplo de organograma de um hospital de grande porte, já apresentado anteriormente nesse estudo, porém agora com o objetivo de facilitar a compreensão das atribuições do gestor da hotelaria hospitalar. Destaca-

se que esse organograma não é uma regra, cada hospital possui suas necessidades, dimensões e especialidades, e as funções da hotelaria variam conforme esses fatores.



**Figura 3:** Organograma de hospital de grande porte

**Fonte:** Boeger (2009, p.99)

Através dessa figura, podemos observar de forma mais clara as funções do gestor da hotelaria hospitalar, que se concentram na coordenação da segurança patrimonial, das unidades de internação e hospedagem, do atendimento e recepções, da governança e da gastronomia.

Além das funções demonstradas na Figura 3, segundo o site HM Doctors (2015), o gestor da hotelaria hospitalar, muitas vezes, também precisa gerenciar o serviço de atendimento ao cliente (SAC), propondo melhorias como produto das reclamações; gerenciar o serviço através de *feedbacks*, *coaching* e treinamentos;

garantir o fluxo dos processos administrativos exigidos pelos órgãos de acreditação; manter o fluxo dos processos operacionais nos serviços de higienização, distribuição de enxovais, coleta de resíduos, controle de pragas; manter e incentivar a rotina de manutenções preventivas, reduzindo as corretivas; gerenciar os recursos financeiros pré-estabelecidos; e cumprir as metas de *turnover* (rotatividade de pessoal).

Como já citado anteriormente, a semelhança entre as atribuições da hotelaria convencional e da hotelaria hospitalar, aproxima o turismo da área hospitalar, abrindo portas desse mercado para a atuação do Turismólogo. Pois este, tem noções de Hotelaria, Hospitalidade e outras áreas afins, dadas a partir das disciplinas dos cursos de Turismo. Porém, se deseja atuar na Hotelaria Hospitalar, precisa se aprofundar e ter a prática nessa área para entender como ela funciona e saber trata-la conforme suas características demandam.

### **3. ANÁLISE DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO DO PARANÁ**

A análise dos cursos de Turismo é uma forma de verificar a possibilidade de inserção do Turismólogo na Hotelaria Hospitalar, por meio da formação ofertada nesse curso. Essa análise, em conjunto com as entrevistas com profissionais do Turismo inseridos em hospitais, pode nos levar a concluir se esses profissionais estão preparados ou não para trabalhar nessa área e se necessitam ou não de aprofundamento antes dessa atuação ou para aprimorar os conhecimentos durante a atuação.

Com o objetivo de analisar a formação acadêmica do Turismólogo para um estudo sobre a possível inserção deste profissional na Hotelaria Hospitalar, foram selecionados cursos de graduação e pós-graduação para uma análise da grade curricular e da ementa das disciplinas como metodologia de pesquisa.

As disciplinas que tiveram suas ementas analisadas foram escolhidas pela relação que possuem com o tema Hotelaria Hospitalar. Em cada ementa, foram destacados os itens previstos para abordagem que dão à disciplina a possibilidade de abordar a Hotelaria Hospitalar. Destacando que, os itens previstos nas ementas podem ser abordados de formas diferentes nos cursos, pois depende do professor que ministra as aulas e sua área de atuação.

Nessa análise, ressalta-se em quais conteúdos previstos pela disciplina pode-se abordar a Hotelaria Hospitalar, mesmo não sendo a área de atuação do docente, apenas visando inteirar o futuro Turismólogo desse mercado em potencial.

O recorte para esse estudo foi feito com base em universidades estaduais do estado do Paraná, que possuam o curso de Bacharelado em Turismo e que possuam Hospital Universitário.

Para analisar um curso de pós-graduação em Turismo, foram usados como critérios: localizar-se no estado do Paraná; ofertar pós-graduação em Turismo; ser uma instituição pública. Nesse caso, foi necessária a inserção de uma instituição federal localizada no estado do Paraná ao estudo, por ser a única universidade pública do estado a ofertar pós-graduação em Turismo.

Após esse recorte, as universidades que ofertam graduação em Turismo selecionadas para a análise foram: Universidade Estadual de Ponta Grossa e a Universidade Estadual do Oeste do Paraná. A instituição selecionada para análise da

pós-graduação em Turismo foi a Universidade Federal do Paraná com o Mestrado em Turismo.

Ressalta-se que esse estudo não tem como finalidade afirmar que os cursos de Turismo em análise devem conter em sua grade curricular uma disciplina voltada especificamente para a Hotelaria Hospitalar, e nem afirmar que as disciplinas abordadas devem conter em sua ementa a Hotelaria Hospitalar.

### 3.1. ANÁLISE DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA (UEPG)

A seguir, é possível observar a grade curricular do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG).

<b>DISCIPLINAS DE FORMAÇÃO BÁSICA GERAL</b>	
<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Geografia Aplicada ao Turismo	68
Administração Aplicada ao Turismo	68
Aspectos Econômicos do Turismo	68
Contabilidade	68
Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo I	68
Turismo, Tempo e Espaço	68
Antropologia Social do Turismo	68
Filosofia e Ética no Turismo (*)	68
Patrimônio Turístico I	68
Patrimônio Turístico II	68
Língua Portuguesa	68
Legislação Aplicada ao Turismo (*)	68
<b>SUBTOTAL</b>	<b>816</b>

**Quadro 2:** Grade Curricular do curso de Turismo da UEPG - Disciplinas de Formação Básica Geral

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

<b>DISCIPLINAS DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA PROFISSIONAL</b>	
<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Marketing Turístico	68
Língua Espanhola I (#)	68
Língua Espanhola II (#)	68
Ou	
Língua Inglesa I (#)	68
Língua Inglesa II (#)	68
Hotelaria e Meios de Hospedagem	68
Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso	34
Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo II	68
Teoria Geral do Turismo	136
Agenciamento	102
Hospitalidade	68
Organização de Eventos	102
Alimentos e Bebidas	68
Gestão Empreendedora em Turismo	68
Laboratório de Planejamento em Turismo	68
Planejamento e Organização do Turismo I	68
Planejamento e Organização do Turismo II	68
Transportes e Roteiros (*)	68
Turismo em Áreas Naturais I	68
Turismo em Áreas Naturais II	68
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1326</b>

**Quadro 3:** Grade Curricular do curso de Turismo da UEPG - Disciplinas de Formação Específica Profissional

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

<b>DISCIPLINAS DE DIVERSIFICAÇÃO OU APROFUNDAMENTO</b>	
<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Cenários e Tendências do Mercado Turístico	68
Gestão, Turismo e Entretenimento	68
Laboratório de Alimentos e Bebidas	68
Laboratório de Hospedagem	68
Laboratório de Turismo em Áreas Naturais	68
Laboratório de Turismo em Áreas Naturais II	68
Laboratório de Turismo em Áreas Urbanas	68
Metodologia do Ensino de Turismo (*)	68
Planejamento e Operacionalização de Bares, Restaurantes e Similares (*)	68
Políticas Públicas em Turismo	68
Tópicos Especiais em Turismo I	68
Tópicos Especiais em Turismo II	68
Tópicos Especiais em Turismo III (*)	68
Turismo e Responsabilidade Social (*)	68
Turismo, Cultura e Identidade	68
<b>SUBTOTAL</b>	<b>272</b>

**Quadro 4:** Grade Curricular do curso de Turismo da UEPG - Disciplinas de Diversificação ou Aprofundamento

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Com base na grade curricular, pode-se observar que, nas disciplinas ofertadas pelo Curso de Turismo da UEPG, não há nenhuma disciplina específica para dar aos acadêmicos noções e teorias da hotelaria hospitalar. Porém, há disciplinas que se relacionam de alguma forma com a Hotelaria Hospitalar, como, por exemplo, as disciplinas Hotelaria e Meios de Hospedagem, Hospitalidade e Alimentos e Bebidas. Essas e outras disciplinas têm a possibilidade de dar uma introdução à hotelaria hospitalar como forma de apresentar aos acadêmicos essa área como uma possibilidade de campo de atuação para o profissional de Turismo.

Observando as ementas a seguir, podemos analisar a partir de quais conteúdos das disciplinas é possível ofertar aos acadêmicos conhecimento, reflexões e discussões sobre Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Hotelaria e Meios de Hospedagem
<b>Ementa:</b>	Definições de hotelaria e meios de hospedagem, classificações. Entender a hotelaria e suas obrigações com relação à alojamento, alimentação e administração hoteleira. Custos na hotelaria. <b>Conhecer as diversas formas de administração hoteleira</b> , seus departamentos e setores, termos técnicos empregados na hotelaria. Conhecer sistemas de gestão hoteleira. <b>Profissões na hotelaria</b> . Introdução ao planejamento dos meios de hospedagem desde sua concepção inicial, orientação e aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros existentes.

**Quadro 5:** Ementa da disciplina Hotelaria e Meios de Hospedagem - UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Em Hotelaria e Meios de Hospedagem, prevê-se que se trate sobre as profissões na hotelaria e sobre os tipos de administração hoteleira. Nessa disciplina, pode-se abordar sobre as instituições de saúde como mercado de trabalho em gestão hoteleira para o turismólogo.

<b>Disciplina:</b>	Hospitalidade
<b>Ementa:</b>	<b>Conceitos de hospitalidade e sua inter-relação com o turismo. A qualidade na prestação de serviços hoteleiros</b> , o planejamento dos meios de hospedagem nos meios urbano e rural, desde sua concepção inicial, orientação e aproveitamento de recursos humanos, financeiros e materiais. Analisar o contexto regional, perspectivas de crescimento da atividade turística adequando esse crescimento a sustentabilidade local e a estrutura de apoio em hospitalidade.

**Quadro 6:** Ementa da disciplina Hospitalidade – UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Na disciplina de hospitalidade, conceitos de hospitalidade e sua inter-relação com o turismo e, também, qualidade na prestação de serviços hoteleiros, podem ser relacionados à hotelaria hospitalar, já que a hospitalidade pode auxiliar na qualidade da prestação de serviços dentro de um hospital.

<b>Disciplina:</b>	Laboratório de Hospedagem
--------------------	---------------------------

<b>Ementa:</b>	<b>A prática no setor de hospitalidade. Vivência nos diversos setores hoteleiros, hospedagem, alimentos e bebidas e administração. A importância dos serviços nas diferentes organizações de hospedagem.</b> Meios de hospedagem rurais e urbanos. Aulas práticas e de laboratório em hospedagem.
----------------	---

**Quadro 7:** Ementa da disciplina Laboratório de Hospedagem - UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Na disciplina de diversificação ou aprofundamento, Laboratório de Hospedagem, visa-se mostrar prática no setor de hospitalidade, a vivência nos diversos setores hoteleiros, hospedagem, alimentos e bebidas e administração, e também a importância dos serviços nas diferentes organizações de hospedagem, o que pode abranger a hotelaria hospitalar, já que um nosocômio é considerado um meio de hospedagem.

<b>Disciplina:</b>	Alimentos e Bebidas
<b>Ementa:</b>	Alimentos e Bebidas como componentes da atividade turística. Gastronomia como atração turística. <b>Os tipos de estabelecimentos, equipamentos, serviços e atendimento. Profissões relacionadas à atividade.</b>

**Quadro 8:** Ementa da disciplina Alimentos e Bebidas - UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

<b>Disciplina:</b>	Laboratório de Alimentos e Bebidas
<b>Ementa:</b>	Planejamento de restaurantes. Uso e práticas de técnicas de serviço, elaboração de cardápios. Fichamento técnico em restauração e custos na montagem de serviços em alimentos e bebidas. Organização de cardápios em aulas práticas. O entendimento e a vivência em cozinhas e áreas de atendimento ao público. <b>A multiplicidade de setores de alimentação e seu aproveitamento para o uso turístico.</b> Festas gastronômicas. Aulas práticas e de laboratório em alimentos e bebidas.

**Quadro 9:** Ementa da disciplina Laboratório de Alimentos e Bebidas - UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Em relação a alimentos e bebidas, as disciplinas Laboratório de Alimentos e Bebidas e Alimentos e Bebidas, têm como objetivo apresentar multiplicidade de setores de alimentação e as profissões relacionadas à atividade, o que pode abordar a hotelaria hospitalar, já que o setor de alimentos e bebidas está inserido, também, em hospitais.

<b>Disciplina:</b>	Administração Aplicada ao Turismo
<b>Ementa:</b>	<b>Os fundamentos da empresa turística. O papel da empresa e do empresário nas pequenas empresas turísticas. Organização e administração de empresas turísticas. Escola e teoria da administração. Teoria de Maslow. Gestão estratégica da empresa. Gestão de qualidade no serviço turístico. Gestão na pequena e média empresa. Gestão na empresa familiar- planejamento estratégico das empresas turísticas.</b>

**Quadro 10:** Ementa da disciplina Administração Aplicada ao Turismo –UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

A disciplina de Administração Aplicada ao Turismo apresenta os conceitos básicos da administração, organização e gestão aos acadêmicos. A Hotelaria Hospitalar é uma forma de gestão e pode ser discutida com os acadêmicos sobre a possibilidade de inserção nesse mercado de trabalho. Todos os temas destacados na ementa acima podem ser aplicados à Hotelaria dentro de uma instituição de saúde.

<b>Disciplina:</b>	Aspectos Econômicos do Turismo
<b>Ementa:</b>	A representatividade da economia do turismo. Impactos do turismo. Fatos relevantes da economia com impactos no turismo. Indicadores de desenvolvimento econômicos: Turismo e políticas de crédito e incentivos fiscais. Noções de comércio internacional aplicado ao turismo. O processo de globalização das economias e a formação dos blocos econômicos. <b>Economia ambiental, responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável.</b>

**Quadro 11:** Ementa da disciplina Aspectos Econômicos do Turismo - UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

A disciplina de Economia pode dar aos alunos noções de mercado e temas como economia ambiental, responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável, o que se aplica de forma geral a gestão da Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Contabilidade
<b>Ementa:</b>	<b>Noções sobre contabilidade: Patrimônio, objetivos e conceitos básicos. Estrutura fundamental das demonstrações. Custos e Orçamentos. Noções de planejamento tributário.</b>

**Quadro 12:** Ementa da disciplina Contabilidade - UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Contabilidade pode apresentar aos acadêmicos noções da contabilidade básica. Custos e orçamentos são itens extremamente presentes na Hotelaria Hospitalar, assim como demonstrações, patrimônio e planejamento tributário, o que faz dessa disciplina um item necessário na formação do Turismólogo para atuar em qualquer tipo de gestão. O ambiente hospitalar pode ser citado em sala de aula quando são dados exemplos de todos os itens destacados na ementa acima.

<b>Disciplina:</b>	Antropologia Social do Turismo
<b>Ementa:</b>	Fundamentos e noções de antropologia atual do turismo que permitam compreender os diferentes universos culturais associados com a função social e humanística do turismo. <b>Estudo sobre as relações sociais e sua importância para a atividade turística, turismo e inclusão social de pessoas portadoras de necessidades especiais.</b>

**Quadro 13:** Ementa da disciplina Antropologia Social do Turismo – UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Trabalhar com Hotelaria Hospitalar é, sobretudo, trabalhar com pessoas e serviços. Isso torna a disciplina Antropologia Social fundamental para estudar as relações sociais, onde pode-se citar o exemplo de relações sociais em diversos tipos de empresa, inclusive em uma instituição de saúde.

<b>Disciplina:</b>	Filosofia e Ética no Turismo
<b>Ementa:</b>	Princípios e conceitos de filosofia aplicada ao turismo. As principais correntes filosóficas do mundo contemporâneo. Estudo conceitual da ética. Fundamentos do comportamento ético e da axiologia. <b>Ética aplicada ao turismo e os princípios éticos do profissional do turismo.</b> Prevenção ao uso indevido de drogas.

**Quadro 14:** Ementa da disciplina Filosofia e Ética no Turismo – UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

A filosofia e a ética podem ser aplicadas em todo tipo de empresa. Essa disciplina visa proporcionar ao acadêmico espaços de discussão sobre noções de ética e princípios éticos do profissional do turismo, onde podem ser colocadas situações como exemplo dentro de diversas áreas que o Turismo abrange, como a Hotelaria Hospitalar. Discutir esses conteúdos com os futuros profissionais do Turismo se faz necessário para que eles possam atuar em qualquer área, principalmente dentro de um hospital, onde estão pessoas fragilizadas por diversos fatores e todas as decisões tomadas envolvem as mesmas.

<b>Disciplina:</b>	Marketing Turístico
<b>Ementa:</b>	Fundamentação mercadológica-evolução do conceito de marketing, essência do Marketing. Orientações de Marketing. Administração mercadológica - O que é? Diferentes conotações de marketing: o Marketing turístico. Análise ambiental. <b>Planejamento estratégico e estratégias organizacionais. Sistemas de marketing. Tipos de mercados. Comportamento do consumidor. Segmentação de mercado. Conceito de serviço.</b> Composto de marketing de serviço - O marketing Mix turístico.

**Quadro 15:** Ementa da disciplina Marketing Turístico –UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Marketing é uma disciplina que abrange diversos fatores, entre eles, alguns itens de administração, como planejamento estratégico e estratégias organizacionais, e também técnicas para identificar o consumidor, porém, direcionando esses itens para o marketing. A Hotelaria Hospitalar, a qual busca sempre melhorar a qualidade no atendimento e nos serviços no ambiente hospitalar, pode ser considerada um tipo de marketing para a empresa, pois atingir a satisfação do cliente é um meio de fazê-lo divulgar e indicar a instituição. Isso pode ser proposto para os alunos como um novo caso para estudo, pois hospitais, nesse caso, diferem-se de hotéis, pois o objetivo de quem busca ambos os serviços é diferente.

<b>Disciplina:</b>	Gestão Empreendedora em Turismo
<b>Ementa:</b>	<b>Empreendedorismo. Mercado de trabalho nos equipamentos de turismo.</b> Perfil do empreendedor. Intra-empendedor. Análise comportamental do empreendedor. <b>Noções de planos de negócios</b> para pequenos negócios na área de turismo.

**Quadro 16:** Ementa da disciplina Gestão Empreendedora em Turismo –UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

A disciplina de Gestão Empreendedora, além de proporcionar aos acadêmicos reflexões sobre como identificar o perfil do empreendedor e de ensinar como fazer um plano de negócio, verificando a viabilidade da empresa e/ou produto, também pode oferecer aos acadêmicos noções de como empreender em si mesmo, em sua própria carreira. Nesse tópico, a disciplina pode abordar com os acadêmicos

as profissões disponíveis no mercado para Turismólogos, o que pode incluir a Hotelaria Hospitalar, e demonstrar meios de se chegar a esse mercado, como especializações, estágio, entre outros, e mostrar casos de Turismólogos que atuam nessa área.

<b>Disciplina:</b>	Tópicos Especiais I, II e III
<b>Ementa:</b>	<b>Estudo de temas relevantes e atuais do Turismo.</b>

**Quadro 17:** Ementa da disciplina Tópicos Especiais I, II e III – UEPG

**Fonte:** <http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>

Tópicos especiais é uma disciplina que visa, sobretudo, contribuir com os acadêmicos com temas relevantes que foram abordados de forma breve durante o curso ou que não foram abordados, com o intuito de ampliar o conhecimento do estudante. Essa disciplina abre muitas possibilidades de temas, o que, sem dúvidas, pode incluir a Hotelaria Hospitalar.

### 3.2. ANÁLISE DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ DE CASCAVEL (UNIOESTE)

A seguir, a grade curricular do curso de graduação de Turismo da Universidade Estadual do Oeste do Paraná de Cascavel (UNIOESTE).

<b>DISCIPLINAS DE FORMAÇÃO GERAL</b>	
<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Antropologia	68
Filosofia	68
Sociologia do Turismo	68
Comunicação e Expressão	68
Língua Inglesa I	68
Língua Inglesa II	68
Geografia Aplicada ao Turismo	68
Território e Sociedade	68
História do Brasil	68
Patrimônio, Identidade e Representações Culturais	68
Metodologia da Pesquisa	68
Fundamentos de Contabilidade e Finanças	68
Economia do Turismo	68
Legislação do Turismo	68
Introdução a Administração	68
Gestão de Pessoas	68
Marketing Turístico I	68
Marketing Turístico II	68
Gestão do Turismo em Áreas Urbanas	68
Gestão de Base de Dados no Turismo	68
Tecnologia da Informação e Comunicação em Turismo	68
Turismo e Educação	68
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1564</b>

**Quadro 18:** Grade Curricular do curso de Turismo da UNIOESTE - Disciplinas de Formação Geral

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

<b>DISCIPLINAS DE FORMAÇÃO DIFERENCIADA</b>	
<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Teoria Geral do Turismo I	68
Teoria Geral do Turismo II	68
Lazer e Recreação	68
Gestão de Destinos Turísticos	68
Logística Aplicada ao Turismo	68
Operações de Viagens	68
Gestão de Eventos	68
Políticas Públicas no Turismo	68
Optativa	68
Turismo em Áreas Naturais	68
Gerenciamento de Projetos e Consultoria em Turismo	68
Gestão da Qualidade em Produtos e Destinos Turísticos	68
Turismo de Base Comunitária	68
Hospitalidade	68
Meios de Hospedagem	68
Gestão da Gastronomia	68
Relações Internacionais Aplicadas ao Turismo	68
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1088</b>

**Quadro 19:** Grade Curricular do curso de Turismo da UNIOESTE - Disciplinas de Formação Diferenciada

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A partir da grade curricular apresentada, pode-se observar que nessa instituição também não há uma disciplina específica para a Hotelaria Hospitalar no curso de Turismo. Porém, pode-se analisar que também há a possibilidade de abordar esse tema em outras disciplinas.

As disciplinas que se destacam são: Hospitalidade, Gestão de Pessoas, Meios de Hospedagem, Gestão da Gastronomia, entre outras.

Na ementa dessas disciplinas, observa-se em quais conteúdos o tema Hotelaria Hospitalar pode ser explicado ao acadêmico.

<b>Disciplina:</b>	Hospitalidade
<b>Ementa:</b>	<p><b>A hospitalidade numa concepção clássica, tradicional, moderna e contemporânea.</b> Perspectiva histórica voltada à compreensão dos modelos de interação da comunidade anfitriã e a comunidade visitante em destinos, núcleos, municípios turísticos, centros de recepção e empreendimentos e atividades do setor. <b>O papel do turismólogo e o domínio dos diversos conceitos, definições e técnicas de hospitalidade</b> como meio de facilitação voltada ao deslocamento no espaço turístico envolvendo a comunicação através de pessoas, palavras, gestos, material impresso, marcas, desenho urbano, signos, ritos, sinalização, painéis, interpretação. <b>Demonstração dos elementos e das relações sociais e humanas apoiadas nas atitudes, comportamentos e práticas de sociabilidade, de acolhimento, ajuda e de prestação de serviços.</b> Representação das formas de atuação pública e privada. <b>Domínio sobre Atos, Contratos e Serviços Públicos, Domínio Público com ênfase em administração e utilização de bens públicos. Intervenção na propriedade e atuação no domínio econômico. Responsabilidade civil da administração e controle.</b> Panorama sobre a organização administrativa brasileira voltada ao turismo e áreas correlatas. Parcerias Públicas – Privada.</p>

**Quadro 20:** Ementa da disciplina Hospitalidade - UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Em Hospitalidade, há a oportunidade de abordar sobre a Hotelaria Hospitalar no momento em que se pretende trabalhar com o papel do turismólogo e o domínio dos diversos conceitos, definições e técnicas de hospitalidade, já que a qualidade e a humanização no atendimento ao cliente dentro de uma instituição estão diretamente ligadas à hospitalidade, o que também ocorre no mercado da saúde.

<b>Disciplina:</b>	Gestão de Pessoas
<b>Ementa:</b>	<b>Administração dos recursos humanos e o setor do Turismo - Relações interpessoais e dinâmica de grupo. Avaliação dos ambientes e competitividade. Comportamento e diagnóstico organizacional. Gerenciamento de habilidades e competências nas organizações formais e informais. Motivação e liderança. Novas estruturas e valores organizacionais. Sistemas de avaliação x impactos no clima organizacional.</b> Papel e responsabilidades de talentos individuais e times de trabalho. Resultados e equipes de alta performance. <b>Políticas e planejamento de recursos humanos.</b> Comportamento - Personalidade e o Turista - Teorias da Motivação - Motivação e o Turista - <b>Frustração no contexto motivacional - O estresse e suas consequências relacionados ao turismo.</b>

**Quadro 21:** Ementa da disciplina Gestão de Pessoas - UNIOESTE  
**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A disciplina Gestão de Pessoas possui um vasto campo para abranger a Hotelaria Hospitalar em seus tópicos, já que a Hotelaria envolve pessoas: colaboradores e clientes. Administração dos recursos humanos, relações interpessoais, avaliação dos ambientes e competitividade, comportamento e diagnóstico organizacional, gerenciamento de habilidades e competências nas organizações formais e informais e também novas estruturas e valores organizacionais, são temas que podem ser relacionados à gestão da Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Meios de Hospedagem
<b>Ementa:</b>	Histórico dos meios de hospedagens. <b>Definições, tipologias e caracterização do produto e serviço.</b> Aspectos do mercado e formas de distribuição e venda do produto. Hotelaria no Brasil, <b>formas de administração, tipologia e sistemas de certificação. Tarifação, descrição do funcionamento dos meios de hospedagens, estrutura e organização. Legislação correlata.</b> Redes e cadeias hoteleiras. <b>Aspectos econômicos e financeiros no funcionamento do hotel. Evolução e tendências da hotelaria no Brasil e mundo.</b>

**Quadro 22:** Ementa da disciplina Meios de Hospedagem –UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Considerando, principalmente, que a instituição hospitalar é um meio de hospedagem, a disciplina Meios de Hospedagem, ao trabalhar com definições, tipologias e caracterização do produto e serviço, hotelaria no Brasil, formas de administração e também com a evolução e tendências da hotelaria no Brasil e no mundo, pode apresentar ao acadêmico sobre a Hotelaria Hospitalar e onde ela se encaixa como meio de hospedagem.

<b>Disciplina:</b>	Gestão da Gastronomia
<b>Ementa:</b>	<b>Estrutura organizacional da área de Alimentos e Bebidas. Aspectos físicos e operacionais. Tipologia dos restaurantes.</b> Mise-en-place de bares e restaurantes. <b>Formação da equipe de trabalho. Atendimento e fidelização do cliente. Sistemas e modalidades de serviços.</b> Classificação e serviços de bebidas. Enogastronomia e enoturismo. Gastronomia e identidade cultural. Gastronomia brasileira, da Tríplice Fronteira e de Foz do Iguaçu. Gastronomia como produto turístico e patrimônio cultural e imaterial. A globalização e o turismo gastronômico. Gastronomia como fator de regionalização e busca de raízes.

**Quadro 23:** Ementa da disciplina Gestão em Gastronomia - UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Ao abordar a estrutura organizacional da área de alimentos e bebidas, a tipologia de restaurantes, a formação de equipe de trabalho e atendimento e a

fidelização do cliente, é possível aplicar a gestão da gastronomia à Hotelaria Hospitalar, levando em conta que, dentro dos hospitais, também há o serviço de alimentos e bebidas, e que o mesmo precisa ter qualidade, assim como em restaurantes e bares.

<b>Disciplina:</b>	Antropologia
<b>Ementa:</b>	Cultura: um conceito antropológico - Etnocentrismo; relativismo; heterogeneidade; alteridade. Trabalho de campo: a viagem antropológica; familiarizar o exótico; exotizar o familiar. O ponto de vista nativo. Narrativa e imagens turísticas: uma construção arbitrária; tradição e memória; patrimônio cultural; identidade social. O olhar do turista: <b>formas de sociabilidade</b> . Expressões culturais.

**Quadro 24:** Ementa da disciplina Antropologia – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Nessa disciplina, especificamente, está proposto na ementa estudar as formas de sociabilidade. Relembrando o que já foi citado anteriormente na análise de outras disciplinas, a hotelaria hospitalar trabalha diretamente com pessoas, coordenar pessoas para servir pessoas, então entender como a sociabilidade acontece na atividade turística e dentro de qualquer empresa é fundamental para conseguir entender como a gestão de pessoas precisa funcionar.

<b>Disciplina:</b>	Filosofia
<b>Ementa:</b>	Fundamentos filosóficos. O conhecimento. A ciência. A política. A moral. Estética. Antropologia filosófica. Objetividade dos valores. <b>Ética da administração</b> . Cenários Novos. As correntes filosóficas contemporâneas aplicadas ao Turismo.

**Quadro 25:** Ementa da disciplina Filosofia – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A ética é essencial para qualquer tipo de empresa. Essa disciplina visa discutir com os alunos conceitos e noções básicas de ética, com foco na ética da administração. Nesse contexto, como foi colocado na análise da ementa da disciplina de Filosofia e Ética da UEPG, podem ser colocadas situações para os acadêmicos

como exemplo dentro de diversas áreas que o Turismo abrange, inclusive no ambiente hospitalar, que exige muito mais em relação à ética pois está ligado diretamente com a vida e saúde das pessoas.

<b>Disciplina:</b>	Sociologia do Turismo
<b>Ementa:</b>	Aspectos históricos do pensamento sociológico. A sociologia como ciência. Conceito, objetivo e métodos. Conceitos sociológicos de Marx, Weber e Durkheim. Sociedades e lutas de classe. Movimentos sociais e a proposta do Estado. O modelo existencial das sociedades industriais: trabalho, moradia, lazer, viagem. <b>O comportamento do Turista, do Visitante, das comunidades receptoras e das experiências vividas em viagens.</b> O encontro de viajantes e viajados. A vida cotidiana na sociedade do trabalho.

**Quadro 26:** Ementa da disciplina Sociologia do Turismo – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Assim como foi citado na análise da ementa de Antropologia da UEPG, trabalhar com Hotelaria Hospitalar é trabalhar diretamente com pessoas e serviços, o que torna o conhecimento sobre as relações sociais e formas de sociabilidade fundamental. Essa disciplina pode proporcionar aos alunos reflexões sobre a relação entre as pessoas (funcionários com funcionários, funcionários com clientes, funcionários com supervisores, etc.) dentro de empresas onde o Turismólogo pode ser inserido, como por exemplo em instituições de saúde, que é o caso da Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Fundamentos de Contabilidade e Finanças
<b>Ementa:</b>	<b>Princípios e normas contábeis; Estrutura e classificação dos elementos patrimoniais; sistema básico de contabilidade; noções sobre as demonstrações contábeis. Função financeira na empresa. Introdução à análise financeira para gastos, lucro, retorno de investimento, liquidez e solvência. Custo-volume-lucro: conceitos básicos. Ponto de equilíbrio e margem de contribuição. Fontes de financiamento das atividades da empresa turística. Planejamento e orçamentos empresarias: conceitos básicos. Avaliação de investimento.</b>

**Quadro 27:** Ementa da disciplina Fundamentos de Contabilidade e Finanças – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A gestão está relacionada com contabilidade e finanças, o que torna necessário aprender ao menos conceitos e ter noção do básico de contabilidade e finanças para trabalhar na gestão de qualquer área. A Hotelaria Hospitalar é um tipo de gestão e também requer esse tipo de conhecimento do profissional responsável, o que exige do curso de graduação uma preparação para esse cenário, seja qual for a área de formação do profissional.

<b>Disciplina:</b>	Economia do Turismo
<b>Ementa:</b>	Conceito de Economia. Agentes Econômicos. Recursos Produtivos. Lei da Escassez. Problemas Econômicos. Sistemas Econômicos. Fluxo Circular da Renda. Teoria Elementar dos Mercados. Elasticidade da Demanda e Oferta e Aplicações ao Turismo. <b>Noções da Teoria dos Custos. Teorias dos Mercados e Aplicações ao Turismo.</b> Agregados Macroeconômicos. <b>Noções de Economia do Setor Público. Noções de Economia Monetária.</b> Noções de Economia Internacional. Política Macroeconômica e o Turismo.

**Quadro 28:** Ementa da disciplina Economia do Turismo – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A disciplina de Economia pode dar aos alunos noções de mercado e temas como economia ambiental, responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável, o que se aplica de forma geral a gestão da Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Introdução a Administração
<b>Ementa:</b>	Fundamentos da Administração. Desenvolvimento Histórico da Administração. <b>Funções: Administrativas. O Campo da Administração: As instituições, abordagem introdutória, proporcionando-lhe perspectiva geral das áreas das atividades administrativas do Turismo. Fundamentos da Administração Pública no Brasil.</b> Domínio dos conceitos, elementos e poderes do Estado. Organização do Estado e da Administração. Compreensão sobre Governo e Administração e Entidades Políticas e Administrativas.

**Quadro 29:** Ementa da disciplina Introdução a Administração – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A atuação na Hotelaria Hospitalar exige conhecimentos sobre áreas da administração, ou seja, ter essa disciplina durante o curso é fundamental para alunos que visam trabalhar nessa área. A disciplina visa discutir com os alunos sobre o campo da administração, que aborda sobre as instituições e a perspectiva geral das áreas das atividades administrativas do Turismo, o que pode abranger a Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Marketing Turístico I
<b>Ementa:</b>	<b>O Marketing: produto, mercado, distribuição e estratégia de comunicação, no sistema turístico. Estudo mercadológico. A Publicidade como um componente do sistema de marketing em todos os setores da atividade econômica. Técnicas de comunicação humana e sua aplicação no desenvolvimento da atividade do Turismo. Ferramentas de Marketing.</b>

**Quadro 30:** Ementa da disciplina Marketing Turístico I – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

<b>Disciplina:</b>	Marketing Turístico II
<b>Ementa:</b>	A disciplina estuda o produto turístico e as relações de mercado. <b>Competitividade e o comportamento do mercado.</b> A segmentação e dimensionamento de mercados turísticos. Os produtos e serviços turísticos frente ao comportamento do consumidor. A organização do mercado nos núcleos emissores e receptores. As inter-relações entre as empresas turísticas. Tendências do turismo e globalização. Os processos e técnicas de comercialização dos produtos e serviços turísticos. <b>As pesquisas de mercado. Qualidade e Turismo. Plano de Negócios Aplicado ao Turismo. Turismo e desenvolvimento de produtos. O processo pós-compra e pós-venda do produto.</b>

**Quadro 31:** Ementa da disciplina Marketing Turístico II – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Uma instituição de saúde deve ser vista como qualquer outra empresa, ou seja, também precisa de publicidade, qualidade no serviço, bons funcionários, e também possui clientes e produtos a serem criados. Com a disciplina de marketing é possível identificar todos esses itens e direcionar os serviços assim como em outras empresas. Por isso, essa disciplina também se aplica à Hotelaria hospitalar e pode abordar sobre essa área para os acadêmicos.

<b>Disciplina:</b>	Gestão de Base de Dados no Turismo
<b>Ementa:</b>	<b>Metodologias de base de dados estatísticos e seus aspectos de planejamento para o turismo, coleta e organização. Análise de dados qualitativos e quantitativos e desenvolvimento da teoria das probabilidades para conclusões e tomada de decisões</b> na análise de dados do Turismo. Parâmetros de mensuração da atividade turística pela OMT.

**Quadro 32:** Ementa da disciplina Gestão de Base de Dados no Turismo – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

A gestão de base de dados é utilizada principalmente quando se é responsável pela gestão de uma empresa ou de um setor em qualquer área. Os dados coletados só são produtivos quando são corretamente coletados e organizados. Na

Hotelaria Hospitalar funciona da mesma forma. Há muitos dados que são coletados que ficam no sistema e que podem ser usados para diversas coisas. A disciplina apresentada na ementa acima pode dar base aos acadêmicos de como fazer a gestão de dados e aplicar os mesmos em indicadores proveitosos para a empresa. Pode ser abordado casos de dados coletados dentro de um hospital e como utilizar esses dados. Também podem ser aplicados exemplos dentro da hotelaria convencional onde o próprio aluno pode adaptar ao ambiente hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Tecnologia da Informação e Comunicação em Turismo
<b>Ementa:</b>	Fundamentos do uso da Tecnologia da Informação. Tipos e usos de informação. Tópicos em Gerenciamento dos Sistemas de Distribuição no campo do Turismo. <b>Uso estratégico da tecnologia da informação. Níveis de informação gerência de informação. Planejamento Estratégico da Informação. Gestão de conhecimento e de dados.</b> Tendências e os novos usos da Tecnologia da Informação no setor de turismo. Visão Geral da Tecnologia da Informação e Comunicação em Turismo.

**Quadro 33:** Ementa da disciplina Tecnologia da Informação e Comunicação em Turismo - UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Assim como em base de dados, é preciso saber usar a informação para que ela seja bem aproveitada. Por isso, abordar os temas uso estratégico da tecnologia da informação, níveis de informação gerência de informação, planejamento estratégico da informação e gestão de conhecimento e de dados torna-se importante para qualquer área. Pode ser colocado nessa disciplina as informações contidas dentro do sistema de um hospital, por exemplo.

<b>Disciplina:</b>	Gerenciamento de Projetos e Consultoria em Turismo
<b>Ementa:</b>	Projetos no contexto do turismo. <b>Análise de viabilidade econômica, social, política, ambiental, financeira e técnica.</b> Tipologia e glossário técnico. Programas de financiamento do turismo. Apresentação de projetos para agências internacionais. PROINTUR. Linhas de financiamento. Criação de Empresas turísticas.

**Quadro 34:** Ementa da disciplina Gerenciamento de Projetos e Consultoria em Turismo – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Analisar a viabilidade econômica, social, política, ambiental, financeira e técnica de um projeto pode ser necessário em muitas áreas em que o Turismólogo pode atuar, principalmente quando se necessita fazer a gestão ou coordenação.

Na hotelaria hospitalar, saber avaliar a viabilidade de projetos é fundamental, pois esse setor envolve muitos gastos, o que precisa ser planejado e avaliado.

Essa área pode ser citada em sala de aula como uma possibilidade de atuação para o Turismólogo, orientando-o onde ele vai utilizar esse conhecimento.

<b>Disciplina:</b>	Gestão da Qualidade em Produtos e Destinos Turísticos
<b>Ementa:</b>	<b>Abordagem da gestão da qualidade sob uma perspectiva integrada e participativa,</b> considerando os diversos processos de planejamento turístico (comunidades, governos, fornecedores, funcionários das organizações); <b>considera a valorização da articulação e gestão de redes de parcerias, dos métodos e técnicas em negociação e resolução de conflitos, da gestão de talentos e equipes, do controle da qualidade em serviços, da auditoria e certificação em turismo e do uso de tecnologia da informação</b> aplicada à gestão do turismo.

**Quadro 35:** Ementa da disciplina Gestão da Qualidade em Produtos e Destinos Turísticos – UNIOESTE

**Fonte:** UNIOESTE (2006)

Como foi mencionado na conceituação de hotelaria hospitalar desse trabalho, a hotelaria hospitalar visa, principalmente, a qualidade nos serviços do hospital. Tudo que está previsto na ementa dessa disciplina pode ser proveitoso para o ambiente hospitalar, pois o gestor da hotelaria hospitalar envolve fornecedores, produtos e

serviços, e todos precisam ser avaliados conforme seu custo/benefício e, conseqüentemente, qualidade.

### 3.3. ANÁLISE DO MESTRADO EM TURISMO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)

As figuras a seguir apresentam a grade curricular do Mestrado da Universidade Federal do Paraná.

<b>LINHA 1: TURISMO, SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE (TSMA)</b>		
<b>DISCIPLINAS</b>		<b>CARGA HORÁRIA</b>
<b>DISCIPLINA OBRIGATÓRIA ESPECÍFICA</b>	Turismo, Sociedade e Meio Ambiente	45
<b>DISCIPLINAS OPTATIVAS</b>	Turismo Comunitário	45
	Turismo, Território e Desenvolvimento	45
	Organização do Espaço e Processo de Produção do Turismo	45
	Impactos Sociais do Turismo	45
	Turismo e Desenvolvimento Rural	45
	Turismo e Patrimônio Cultural	45

**Quadro 36:** Grade Curricular do Mestrado em Turismo da UFPR - Disciplinas Linha de Pesquisa 1

**Fonte:** UFPR (2012)

<b>LINHA 2: ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS PÚBLICAS E PRIVADAS (OTPP)</b>		
<b>DISCIPLINAS</b>		<b>CARGA HORÁRIA</b>
<b>DISCIPLINA OBRIGATÓRIA ESPECÍFICA</b>	Turismo e Organizações Públicas e Privadas	45
<b>DISCIPLINAS OPTATIVAS</b>	Turismo e Gestão do Conhecimento	45
	Turismo e Tecnologia da Informação e da Comunicação	45
	Destinos Turísticos: Planejamento Estratégico e Participativo	45
	Qualidade, Marketing e Produtos Turísticos	45
	Análise de Destinos Turísticos Urbanos	45
	Turismo e Desenvolvimento Regional	45
	Análise da Gestão Estratégica de Empresas Turísticas	45

**Quadro 37:** Grade Curricular do Mestrado em Turismo da UFPR - Disciplinas Linha de Pesquisa 2

Fonte: UFPR (2012)

<b>DISCIPLINAS OBRIGATÓRIAS GERAIS PARA AS 2 LINHAS</b>	
<b>DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>
Análise do Desenvolvimento do Turismo	45
Metodologia da Pesquisa em Turismo	45
Prática Docente *	30
Atividades Programadas ***	45
Seminário de Dissertação **	15
Qualificação de Projeto de Mestrado	180
Dissertação de Mestrado	180

**Quadro 38:** Grade Curricular do Mestrado em Turismo da UFPR - Disciplinas Linha de Pesquisa 1 e 2

Fonte: UFPR (2012)

A partir da grade curricular apresentada, pode-se analisar que o Mestrado em Turismo não possui disciplinas voltadas à Hotelaria Hospitalar, porém, apresenta um amplo campo para exploração dentro das disciplinas, pois estas são bastante abrangentes.

A seguir, serão analisadas as ementas das disciplinas do Mestrado da UFPR que, de alguma forma, se relacionam com a Hotelaria Hospitalar.

<b>Disciplina:</b>	Turismo e Organizações Públicas e Privadas
<b>Ementa:</b>	<b>Estudo das organizações públicas e privadas</b> relacionadas à atividade turística, Análise institucional de organizações turísticas, <b>Comportamento organizacional</b> em Turismo, <b>Cultura organizacional</b> no Turismo, <b>Redes e relações intra e inter organizacionais</b> no Turismo, <b>Estruturas organizacionais de governança</b> turística.

**Quadro 39:** Ementa da disciplina Turismo e Organizações Públicas e Privadas – Mestrado em Turismo UFPR

**Fonte:** UFPR (2012)

A hotelaria hospitalar, atualmente, já não está presente apenas em instituições privadas de saúde, algumas instituições públicas também têm investido na qualidade dos serviços e são renomadas. Entender como as empresas públicas e privadas funcionam no turismo pode auxiliar a entender como funcionam os hospitais públicos e privados também, seu comportamento e cultura organizacional. É possível abordar em sala de aula sobre o exemplo de hospitais dentro dos temas abordados.

<b>Disciplina:</b>	Turismo e Gestão do Conhecimento
<b>Ementa:</b>	<b>O conhecimento nas organizações prestadoras de serviços. Estratégias orientadas para o conhecimento.</b> As etapas na criação do conhecimento. <b>Métodos e técnicas de criação e avaliação do conhecimento. Modelos de gestão do conhecimento. Transferência do conhecimento nas organizações. Sistemas de gestão do conhecimento.</b>

**Quadro 40:** Ementa da disciplina Turismo e Gestão do Conhecimento - Mestrado em Turismo da UFPR

**Fonte:** UFPR (2012)

A gestão do conhecimento pode ser utilizada em diversas áreas que o turismo abrange, inclusive em hospitais.

O conhecimento nas organizações prestadoras de serviços, estratégias orientadas para o conhecimento, métodos e técnicas de criação e avaliação do conhecimento, modelos de gestão do conhecimento, transferência do conhecimento nas organizações e sistemas de gestão do conhecimento, são alguns dos temas previstos para essa disciplina e que podem auxiliar na atuação deste profissional no mercado de trabalho, pois se há o conhecimento, é preciso saber usá-lo.

<b>Disciplina:</b>	Turismo e Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Ementa:</b>	<b>Sistema de informação.</b> Gestão de redes. Comércio eletrônico. Canais de distribuição. Marketing eletrônico (eMarketing). Governo eletrônico (eGov). Comunidades e redes virtuais. Web semântica. Ontologias. <b>Análise da aplicação de T.I.C. no mercado turístico.</b>

**Quadro 41:** Ementa da disciplina Turismo e Tecnologia da Informação e Comunicação - Mestrado em Turismo da UFPR

**Fonte:** UFPR (2012)

As tecnologias da informação e comunicação estão diariamente presentes. Dentro de empresas existem sistemas de gestão, planilhas, *e-mail*, sistema para comunicação dentro da própria empresa, celular e telefone, entre outras coisas, que são ferramentas essenciais para o nosso trabalho. É preciso ter um embasamento sobre a importância desses instrumentos dentro das empresas e ver como eles podem ser utilizados. Os hospitais podem ser citados como exemplo nesse âmbito.

<b>Disciplina:</b>	Destinos Turísticos: Planejamento Estratégico e Participativo
<b>Ementa:</b>	<b>Estudo do planejamento estratégico</b> de destinos turísticos. <b>As relações entre as organizações públicas e privadas no planejamento</b> de destinos turísticos; <b>Estratégias e vantagem competitiva; Mecanismos de planejamento estratégico de destinos turísticos;</b> Tendências do Turismo.

**Quadro 42:** Ementa da disciplina Destinos Turísticos: Planejamento Estratégico e Participativo - Mestrado em Turismo da UFPR

**Fonte:** UFPR (2012)

Familiarizar-se com o planejamento estratégico pode ser importante para diversas áreas, principalmente as que são relacionadas a gestão. Como já foi citado anteriormente, a hotelaria hospitalar envolve muitos custos, e é preciso ter um planejamento estratégico para manejar esses gastos.

Nessa disciplina pode-se citar a área hospitalar como exemplo, em instituições públicas e também em instituições privadas, onde a hotelaria hospitalar pode ser utilizada estrategicamente como um fator competitivo.

<b>Disciplina:</b>	Qualidade, Marketing e Produtos Turísticos
<b>Ementa:</b>	<b>Analisar a qualidade e o marketing dos produtos turísticos considerando os vários elementos envolvidos no processo de planejamento, implementação, desenvolvimento, gestão e controle, bem como os vários grupos de atores sociais envolvidos e os impactos na oferta e na demanda.</b> Serão abordados tanto destinos como empresas turísticas, <b>tratando de aspectos como experiências, valor, hospitalidade, cooperação, financiamento, investimentos, atrativos, equipamentos e serviços turísticos, recursos humanos, formação, infraestrutura e serviços urbanos, meio ambiente, cultura, competitividade, inovação, sustentabilidade, impactos, ciclo de vida e indicadores.</b>

**Quadro 43:** Ementa da disciplina Qualidade, Marketing e Produtos Turísticos - Mestrado em Turismo da UFPR

**Fonte:** UFPR (2012)

Analisar a qualidade e o marketing dos produtos turísticos considerando os vários elementos envolvidos no processo de planejamento, implementação, desenvolvimento, gestão e controle, bem como os vários grupos de atores sociais envolvidos e os impactos na oferta e na demanda, pode dar subsídio para o profissional utilizar esses fatores em todas as áreas que pode atuar, como por exemplo a hotelaria hospitalar, que está diretamente ligada com a qualidade dos serviços oferecidos e do marketing feito em cima desses serviços de qualidade.

<b>Disciplina:</b>	Análise da Gestão Estratégica de Empresas Turísticas
<b>Ementa:</b>	<p><b>O inconstante mundo do trabalho, das organizações e do Turismo. A visão sistêmica e a visão complexa em gestão. Estratégia e vantagem competitiva. Planejamento e gestão estratégica nos negócios turísticos.</b> Configurações produtivas em turismo, redes, cadeias e clusters.</p> <p><b>Gestão estratégica de recursos humanos</b> para o Turismo. Organizações turísticas e seus <i>stakeholders</i>, (clientes, colaboradores, investidores e acionistas, fornecedores e parceiros). Organizações turísticas e implicações territoriais. <b>A comunicação e a cultura organizacional.</b></p> <p><b>Comportamento do consumidor. Plano de Negócios em Turismo. Estudos de Caso em empreendedorismo e gestão do Turismo.</b></p> <p>Tendências do Turismo.</p>

**Quadro 44:** Ementa da disciplina Análise de Gestão Estratégica de Empresas Turísticas - Mestrado em Turismo da UFPR

**Fonte:** UFPR (2012)

A hotelaria hospitalar necessita de gestão estratégica, principalmente porque se trabalha com a coordenação de pessoas, o que exige habilidades diferenciadas do gestor. Essa disciplina visa mostrar as dificuldades no mundo do trabalho e algumas noções de gestão e planejamento estratégico, incluindo também os recursos humanos. Tudo isso pode ser aplicado à hotelaria hospitalar e ser abordado como exemplo.

#### 4. ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO TURISMOLOGO NO AMBIENTE HOSPITALAR

Com o objetivo de observar como o turismólogo é inserido na hotelaria hospitalar e para investigar como a formação do Turismólogo pode auxiliar na adaptação deste profissional na hotelaria hospitalar, foram realizadas entrevistas com três profissionais do Turismo inseridos na Hotelaria Hospitalar.

Todas as entrevistadas são formadas em Bacharelado em Turismo no estado do Paraná, porém duas são formadas em uma universidade pública, e uma é formada em uma universidade particular e, atualmente, cursa mestrado em Turismo em uma universidade pública.

Para tal, foi elaborado um protocolo de entrevista semiestruturado (APÊNDICE B), e a cada entrevistado foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A), afim de prestar esclarecimentos sobre a pesquisa. Após lido, foi assinado para garantir os direitos de ambas as partes.

As entrevistadas são referenciadas ao longo do texto por E1, E2 e E3 para garantir a confidencialidade de suas informações.

É possível analisar que todas as participantes possuem somente a graduação em Turismo. Também é possível perceber que a pós-graduação faz parte do currículo de duas das entrevistadas, relacionadas, de forma geral, com gestão e administração.

“Tenho pós-graduação em Gestão de Pessoas pela UFPR concluída, Especialização em Administração de Empresas pela FGV concluída e Mestrado em Turismo pela UFPR em andamento. ” (E1)

“Fiz um MBA em Gestão Empresarial e depois fiz o Mestrado em Gestão do Território na Universidade Estadual de Ponta Grossa. ” (E2)

Visando analisar como o Turismólogo que atua na Hotelaria Hospitalar foi inserido a esse mercado, as entrevistadas foram questionadas sobre como elas foram inseridas a esse mercado, e todas elas responderam que não esperavam trabalhar nesse segmento, pois mal o conheciam, mas que tiveram a oportunidade, e aceitaram buscando um desafio de conhecimento.

“Por conhecer a hotelaria tradicional, foi uma curiosidade, para aprendizado mesmo. E eu falei: porque não, né? Deixa eu aprender isso porque não deixa de ser hotelaria. “ (E1)

“No começo eu quase não aceitei, porque eu estava fazendo o mestrado e eu queria outras áreas. Mas eu vim aqui, conversei com a gestora da Hotelaria Hospitalar e ela me mostrou como era o hospital, e eu me interessei. ” (E2)

“Eu deixei currículo em vários locais e me chamaram aqui no hospital, mas eu não sabia qual seria o meu trabalho aqui, depois me informaram que era na área de hotelaria. [...] eles me selecionaram porque eu sou da área e sabem que no curso nós temos conhecimento em Hotelaria.” (E3)

As experiências anteriores à hotelaria hospitalar dos participantes da pesquisa diferem bastante. A E1 possui uma vasta experiência na hotelaria convencional e depois foi inserida ao ambiente Hospitalar. A E2 fez estágio em diversas áreas durante a graduação e trabalhou durante dois anos na universidade antes de trabalhar no hospital. Já a E3 trabalhou com agenciamento antes de atuar na hotelaria hospitalar.

Com o intuito de verificar como o Turismólogo se adapta ao ambiente hospitalar na hotelaria, as entrevistadas responderam a uma pergunta que questionava se houve dificuldades ao atuar nessa área. Todas concordaram que tiveram muitas dificuldades, por diversos motivos, principalmente por não ter tido contato com a gestão da área hospitalar anteriormente.

“Com certeza, eu tive muita dificuldade. Porque eu imaginei que a hotelaria tradicional fosse me dar subsídios para trabalhar na Hotelaria Hospitalar, e é extremamente diferente. Eu tive que ler muito sobre o assunto, tive que fazer muito intercâmbio de informações, networking.” (E1)

“Muitas dificuldades, porque eu nunca tinha ficado tanto tempo em um hospital antes, até a palavra “hospital” não soava muito bem para mim. [...]depois de passar por tudo isso, veio a dificuldade do próprio serviço, de entender o que era a Hotelaria, porque nessa pouca pincelada que eu tive na graduação, e realmente foi muito pouco, eu não tinha ideia do que se fazia aqui.” (E2)

“Sim! Eu tive e ainda tenho dificuldade em relação à rouparia. Aqui eu coordeno higienização, rouparia e coleta de resíduos, então eu não sabia muita coisa, não sabia como funcionava a coleta. Foi uma dificuldade por eu ainda não conhecer a área hospitalar, estou aprendendo aqui dentro. Da rouparia tem o enxoval, o controle que tem que fazer, inventário, eu nunca tinha trabalhado nessa área antes, então eu tive dificuldade.” (E3)

Analisando a formação oferecida pelos cursos de Turismo do Paraná, as entrevistadas não tinham ouvido falar em Hotelaria Hospitalar ou viram pouca coisa, o que indica que o Turismólogo, em sua maioria, desconhece esse mercado em potencial para o profissional do Turismo.

“Não, em nenhum momento. Eu tive Hotelaria tradicional, [...] mas eu nunca tive, nunca ouvi falar durante a minha faculdade sobre isso.” (E1)

“Poucas vezes.” (E2)

“Eu não lembro de ter visto. Talvez tenham comentado algo sobre o hospital funcionar de forma parecida com um hotel, mas nós nunca visitamos ou tivemos contato com a área hospitalar.” (E3)

Em relação às disciplinas da graduação em Turismo que auxiliam o profissional na atuação no ambiente hospitalar, houve dificuldade para que as entrevistadas recordassem das disciplinas devido ao tempo de formação das mesmas. Foram mencionadas as disciplinas de Hotelaria, Hospitalidade, Planejamento e Introdução a Administração.

Os profissionais do Turismo inseridos no mercado da saúde por meio da hotelaria afirmam que o curso é apenas a base para o mercado de trabalho, pois a realidade só é vista quando se tem a prática da teoria.

“Eu acho que é o início, mas muito é do trabalho operacional do fazer, então é a prática que forma o profissional. Então claro que é fundamental ter essa teoria, sem dúvidas, mas não é o que forma o profissional. É a junção das duas coisas.” (E1)

“Eu acredito que o curso prepara, mas é a prática que leva a perfeição. Você tem que estar inserido no mercado de trabalho. Tem que saber toda a teoria, estudar e isso é o requisito mínimo, com certeza. Mas é a partir da inserção no mercado de trabalho, eu acredito, que faz com que você veja se realmente gosta dessa prática da gestão [...]” (E2)

“Nós temos uma base, vemos por cima. Só na prática você vê como realmente é. Os professores falam que a teoria é uma coisa e a prática é outra, e realmente é [...]” (E3)

Depois dessas afirmações, foram dadas como sugestões para o curso o incentivo ao estágio para realmente inserir o acadêmico no mercado de trabalho e prepará-lo melhor, a inserção do tema Hotelaria Hospitalar nas disciplinas do curso e a inserção de mais disciplinas relacionadas à gestão, principalmente a gestão de pessoas.

“Com certeza, se a gente tivesse a oportunidade de aprender e praticar com hospitais escola [...] seria fundamental que a gente tivesse essas cargas horárias de prática e teórica. [...] eu acredito que isso funciona muito. Então na parte acadêmica seria fundamental.” (E1)

“Eu acredito que a partir do momento que todos os hospitais da cidade consigam oferecer estágio voltado para o Turismólogo na área de Hotelaria Hospitalar, vai ser um grande ganho para o nosso pessoal. A partir do momento que tiver estágio para o Turismólogo no hospital assim como tem para o curso de Serviço Social, Enfermagem, aí sim pode melhorar muito!” (E2)

“Eu acredito que seria interessante colocar a Hotelaria Hospitalar no curso. O que eu sinto falta é da parte da gestão. Eu acho que poderiam incluir gestão de pessoas, mesmo que fosse algo rápido, para termos uma noção de como funciona.” (E3)

Os participantes dessa pesquisa acham interessante dar noções aos acadêmicos sobre a abertura do mercado da Hotelaria Hospitalar para o turismólogo, pois foi algo que faltou para esses profissionais que hoje estão formados e trabalham em hospitais.

“Na parte acadêmica eu acho que seria importante, porque eu não tive esse fundamento, eu corri atrás para descobrir, para trabalhar, para entender, e se eu tivesse pelo menos tido uma noção do que era, eu não seria tão amadora quando eu entrei para trabalhar. Eu pelo menos teria alguma base do que é.” (E1)

Para finalizar a entrevista, os participantes foram questionados sobre acharem ou não importante fazer uma pós-graduação ou uma outra graduação para atuar nesse mercado, e todos concordaram que uma pós-graduação é importante para aprimorar o conhecimento. Foram citadas as pós-graduações em Hotelaria Hospitalar, Administração e Gestão de Pessoas como auxílio para a atuação na Hotelaria Hospitalar.

“Pela falta de a faculdade não ter tido, com certeza. Eu acho que a especialização em Hotelaria Hospitalar [...] é fundamental para quem quer trabalhar especificamente na Hotelaria Hospitalar. Outras especializações como Administração que aborda todo um tema que não é específico de Hotelaria Hospitalar ajuda também, dá subsídios para conseguir administrar a forma da gestão, mas não da operação.” (E1)

“Eu acredito que não tem como não aprender quando você estuda mais, então qualquer tipo de conhecimento é sempre bem-vindo, e não importa a área que seja. Eu sei que já existe pós-graduação voltada para a Hotelaria Hospitalar, então eu acredito que um requisito bom para o profissional que está se formando hoje em

Turismo e deseja atuar nessa área, é começar a fazer uma pós-graduação especificamente voltada a Hotelaria Hospitalar. ” (E2)

“Eu acho que sim! Um curso de gestão de pessoas, porque se você vai trabalhar com gestão, coordenação, você precisa. Até mesmo em Administração eu acho interessante. É importante! ” (E3)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Turismólogo, com sua formação, tem um espaço amplo para atuação no mercado de trabalho. Isso deve-se à própria atividade turística, que abrange diversas áreas e que, conseqüentemente, faz com que o curso de Turismo dê base em áreas diversificadas para que esse profissional possa entrar no mercado de trabalho.

Uma das áreas que o Turismo pode contemplar, é a Hotelaria Hospitalar, que se assemelha em muitos aspectos com a hotelaria convencional, principalmente, por meio da Hospitalidade, abrindo o mercado da saúde para o Turismólogo.

A análise das ementas dos cursos realizada nesse estudo nos permite observar que os cursos de graduação e pós-graduação em Turismo analisados têm um grande potencial para explorar o tema Hotelaria Hospitalar. E isso não quer dizer que há a necessidade de inserir uma disciplina nova ao curso, e sim, que as disciplinas já existentes podem abordar esse tema como exemplo nos conteúdos previstos pelas ementas atuais de cada curso.

A partir das entrevistas feitas com Turismólogos inseridos no ambiente hospitalar, foi possível perceber que as entrevistadas pouco tinham ouvido falar sobre Hotelaria Hospitalar ou nunca tinham ouvido falar desse mercado durante a graduação. Conforme foi relatado por elas, seria interessante inserir o tema no curso para dar noções ao acadêmico de como esse segmento funciona e de que ele é um mercado em potencial para o Turismólogo, pois todas tiveram dificuldades quando começaram a atuar nas instituições de saúde, muitas vezes, por não ter noção das funções da Hotelaria Hospitalar.

Sem dúvidas, a inserção do tema Hotelaria Hospitalar nos cursos precisa ser analisada e avaliada. Também se faz necessária a capacitação dos docentes para que trabalhem em sala de aula com essa abordagem, principalmente aqueles que são de outros departamentos. Isso seria uma ferramenta para preparar o Turismólogo para os desafios que ele pode ter pela frente.

Nas entrevistas também foi citado, em relação aos cursos, que seria importante ter a oferta da prática na área hospitalar, pois, segundo as participantes da pesquisa, só se conhece a área e descobre se gosta ou não a partir do estágio, da prática, da inserção no mercado de trabalho, e que isso deve ser incentivado para preparar os alunos para atuar no mercado de trabalho.

Foi possível investigar, por meio das entrevistas, como a formação fornecida pelos cursos de Turismo pode auxiliar na adaptação deste profissional na Hotelaria

Hospitalar, onde as entrevistadas citaram as disciplinas de Hotelaria, Hospitalidade, Planejamento e Administração, e também o curso em geral, como base para a atuação nesse mercado. Porém, ressaltaram que a pós-graduação, ou a pós-graduação específica em Hotelaria Hospitalar ou em Administração e Gestão de Pessoas, se faz necessária nesse segmento para aprimorar o conhecimento.

Analisando as entrevistas feitas com os turismólogos participantes do estudo, pode-se perceber que todos foram inseridos à Hotelaria Hospitalar porque tiveram uma oportunidade e aceitaram o desafio, ou seja, não previam trabalhar nesse mercado, e muitas vezes nem sabiam de sua existência antes de atuar na área.

A partir das informações coletadas e analisadas durante a pesquisa, é possível concluir que sim, o Turismólogo pode ser inserido na Hotelaria Hospitalar e traçar uma carreira profissional, tornando essa área um nicho de mercado para o Turismólogo. E que o curso de Turismo é uma base fundamental para a atuação desse profissional no ambiente hospitalar.

É possível sugerir novos estudos na área em análise para complementar os resultados apresentados por essa pesquisa. Como, por exemplo, a análise do conhecimento sobre a Hotelaria Hospitalar dos acadêmicos, por meio de entrevistas com alunos que atualmente cursam Bacharelado em Turismo. Visando conhecer, no olhar do acadêmico, qual é o conhecimento dele sobre a área e o que ele pensa sobre abordar esse tema durante as disciplinas. Também poderia ser analisado o que os cursos ofertam atualmente em relação à Hotelaria Hospitalar, seria um estudo que poderia gerar uma nova análise.

Para uma análise mais detalhada da atuação do Turismólogo na Hotelaria Hospitalar, pode-se inserir, ao questionário, perguntas sobre as funções desempenhadas pelos Turismólogos que hoje trabalham nesse mercado, o que fica como sugestão para próximas pesquisas para aprimorar o estudo desenvolvido.

O hospital é um local onde as pessoas ali internadas necessitam de cuidados especiais, exigindo bons profissionais, os quais devem ser capacitados para atendê-las e devem manter o padrão de qualidade no atendimento dentro de todo o hospital. Isso faz com que esse tipo de instituição necessite de um profissional como o Turismólogo, para atuar na Hotelaria Hospitalar e buscar entender a necessidade dos clientes e satisfazê-la ou até mesmo superá-la, visando sempre o conforto, bem-estar e a segurança do cliente.

Para que o Turismólogo esteja preparado para atuar nesse setor com tantas especificidades, é preciso uma boa formação, bons exemplos colocados na prática para adaptar a hotelaria convencional ao hospital e cursos de pós-graduação.

Com esse estudo, espera-se abrir as portas dos cursos de Turismo para a Hotelaria Hospitalar, a qual é uma área em crescente desenvolvimento, sendo inserida cada vez mais em hospitais que desejam a humanização e a qualidade no atendimento e que, futuramente, vai exigir profissionais preparados para atuação nesse setor.

## REFERÊNCIAS

- ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. (Coleção ABC do Turismo).
- BENI, Mario Carlos Beni. **Análise Estrutural do Turismo**. 11<sup>a</sup> ed. – rev. e atualiz. – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- BERMEJO, José Carlos. **Humanizar a saúde: cuidado, relações e valores**. Tradução de Guilherme Laurito Summa. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008)
- BOEGER, Marcelo (Org.). **Hotelaria Hospitalar**. Barueri: Manole, 2011. 227 p. (Coleção Manuais de Especialização Albert Einstein)
- \_\_\_\_\_. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2008.
- \_\_\_\_\_. **Hotelaria hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.
- BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação Média e Tecnológica. **Educação Profissional: Referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico**. 2000. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/turihosp.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2015.
- CAMPOS, José Ruy Veloso. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas, São Paulo: Papyrus, 2005. (Série Hospitalidade).
- GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria Hospitalar e humanização no atendimento em hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.
- HM Doctors**. Disponível em: <<http://www.hmdoctors.com/index.php/2012/07/o-papel-da-governanca-hospitalar/>> Acesso em 26 nov. 2015.
- HumanizaSUS**. Disponível em: <<http://www.redehumanizasus.net/4-a-rede-humaniza-sus>> Acesso em 26 nov. 2015.
- SOUZA, Janaína T. **Hotelaria Hospitalar: um estudo de caso do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Departamento de Turismo, Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa, 2013.
- TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia da informação**. 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009)
- UEPG. Universidade Estadual de Ponta Grossa. **Estrutura do Curso: Bacharelado em Turismo**. Disponível em: <<http://www.UEPG.br/catalogo/cursos/2015/turismo.pdf>> Acesso em: agosto 2015.

UFPR. Universidade Federal do Paraná. **Proposta de Novo Curso:** Mestrado em Turismo. Código da Proposta: 8536. Curitiba, 2012.

UNIOESTE. Universidade Estadual do Oeste do Paraná. **Estrutura do Curso:** Graduação em Turismo. Anexo II - Resolução Nº 295/2006-CEPE. Cascavel, 2006.

**APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)****Título da pesquisa:**

O Turismólogo na Hotelaria Hospitalar: uma análise da atuação do profissional de Turismo no ambiente hospitalar

**Pesquisador:**

Mayra Prestes Lima

E-mail: mayrapl@hotmail.com

Rua Conselheiro Barradas, 29. Bairro Uvaranas. Ponta Grossa-PR. CEP: 84025-310

Telefones: (42) 3226 3434/ (42) 9917 9966

**Orientador responsável:**

Rubia Gisele Tramontin Mascarenhas

Professora Adjunta da Universidade Estadual de Ponta Grossa

Departamento de Turismo

**Local de realização da pesquisa:**

A entrevista será realizada em local a ser designado pelo entrevistado, com aviso prévio e conforme sua disponibilidade.

**A) INFORMAÇÕES AO PARTICIPANTE****1. Apresentação da pesquisa.**

Considerando a relação do Turismo com a Hotelaria Hospitalar através do conceito da Hospitalidade, essa pesquisa busca entender de que maneira o Bacharel em Turismo pode ser inserido ao ambiente hospitalar.

A hotelaria hospitalar visa desenvolver novos conceitos de serviços em saúde, sempre com o intuito de melhorar a qualidade nos serviços prestados pela instituição e humanizar o atendimento, e essa busca tem aberto o mercado da saúde para novos profissionais.

Tomando por foco que a Hotelaria Hospitalar abre espaço para profissionais de diversas áreas e que o profissional do Turismo tem a possibilidade de se inserir no mercado da saúde através da Hotelaria Hospitalar, chegamos a problemática: De que maneira a atuação do Turismólogo pode ocorrer na Hotelaria Hospitalar?

A metodologia utilizada para essa investigação foi, inicialmente, a pesquisa bibliográfica para estudo de conceitos e definições na área do Turismo, Hospitalidade e Hotelaria Hospitalar. Em seguida, foram coletados os dados da estrutura dos cursos das universidades em análise.

A segunda etapa da pesquisa será a realização e o estudo de entrevistas com Turismólogos que tiveram formação acadêmica nas universidades em estudo, e que estão ou estiveram inseridos no ambiente hospitalar. A entrevista será utilizada como instrumento para averiguar como o turismólogo foi inserido na hotelaria hospitalar e para investigar como a formação do Turismólogo pode auxiliar na adaptação deste profissional na hotelaria hospitalar. Para tal, foi elaborado um protocolo de entrevista semiestruturado (APÊNDICE A).

## **2. Objetivos da pesquisa.**

Objetivo geral:

- ✓ Analisar a atuação do turismólogo na hotelaria hospitalar.

Objetivos específicos:

- ✓ Examinar, no que diz respeito à formação do turismólogo, a grade curricular dos cursos de Turismo do Paraná e ementas das disciplinas relacionadas à Hotelaria Hospitalar;
- ✓ Investigar como a formação do Turismólogo pode auxiliar na adaptação deste profissional na hotelaria hospitalar;
- ✓ Averiguar como o turismólogo que atua na Hotelaria Hospitalar foi inserido nesse mercado.

## **3. Confidencialidade.**

A utilização de declarações feitas pelos sujeitos de pesquisa será feita somente para fins acadêmicos. Ainda reforçamos que, em nenhum trabalho, será divulgado o nome dos sujeitos envolvidos na pesquisa e das instituições em que trabalham.

## **4. Direito de sair da pesquisa e a esclarecimentos durante o processo.**

Durante todo o processo, o sujeito de pesquisa poderá tirar qualquer dúvida que precise de esclarecimentos, sendo necessário apenas que entre em contato por telefone ou e-mail com o pesquisador responsável pelo trabalho.

É de direito do sujeito pesquisado, não aceitar participar ou retirar sua autorização em qualquer momento da pesquisa. Sem nenhum prejuízo ou retaliação pela sua decisão.

## **B) CONSENTIMENTO**

Eu declaro ter conhecimento das informações contidas neste documento e ter recebido respostas claras às minhas questões a propósito da minha participação na pesquisa e, adicionalmente, declaro ter compreendido o objetivo e a natureza deste estudo.

Após reflexão e um tempo razoável, eu decidi, livre e voluntariamente, participar deste estudo, permitindo que os pesquisadores relacionados neste documento utilizem os dados obtidos através da entrevista, para fins de pesquisa científica.

Concordo que as informações obtidas relacionadas a minha pessoa possam ser publicados em aulas, congressos, eventos científicos, palestras ou periódicos científicos. Porém, não devo ser identificado por nome ou qualquer outra forma.

A entrevista e seus respectivos dados ficarão sob a propriedade do grupo de pesquisadores pertinentes ao estudo e sob sua guarda.

Nome Completo: \_\_\_\_\_

R.G.: \_\_\_\_\_ Data de Nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura

Eu declaro ter apresentado o estudo, explicado seus objetivos, natureza e ter respondido da melhor forma possível às questões formuladas.

Nome completo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura pesquisador

Para todas as questões relativas ao estudo ou para se retirar do mesmo, poderão se comunicar com Mayra Prestes Lima, via e-mail: mayrapl@hotmail.com ou telefone: (42) 9917 9966.

**OBS:** este documento deve conter duas vias iguais, sendo uma pertencente ao pesquisador e outra ao sujeito de pesquisa.

### **TERMO DE CONSENTIMENTO**

Eu, \_\_\_\_\_, portador(a) do RG \_\_\_\_\_ concordo em participar, voluntariamente, da pesquisa de autoria da Acadêmica Mayra Prestes Lima, para fins acadêmicos. Autorizo a utilização dos dados apresentados nessa entrevista, sabendo que em momento algum da pesquisa o meu nome e o nome da instituição em que trabalho serão citados. Declaro, também, que não recebi ou receberei qualquer tipo de pagamento por esta autorização.

Ponta Grossa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

Para todas as questões relativas ao estudo ou para se retirar do mesmo, poderão se comunicar com Mayra Prestes Lima, via e-mail: mayrapl@hotmail.com ou telefone: (42) 9917 9966.

**APÊNDICE B - Protocolo de Entrevista Semiestruturado**

1. Em que instituição concluiu o curso de Turismo?
2. Além do curso de Turismo, possui alguma outra graduação? Qual?
3. Possui pós-graduação? Qual? ( ) Sim ( ) Não ( ) Em andamento
4. Como conheceu e como foi inserido à hotelaria hospitalar?
5. Que fatores o levaram a atuar na Hotelaria Hospitalar?
6. Com o que trabalhou antes de atuar na Hotelaria Hospitalar?
7. Teve dificuldades quando começou a atuar nessa área? Quais?
8. Em algum momento foi abordado o tema Hotelaria Hospitalar durante a graduação?
9. Há algum tema ou disciplina do curso de Bacharelado em Turismo que o ajudou na atuação na hotelaria hospitalar? Quais?
10. Acredita que o curso capacita o profissional para entrar nesse mercado de trabalho?
11. Há alguma sugestão para que o curso melhore a formação do Turismólogo para que ele atue nesse mercado?
12. Você acha interessante o curso de Turismo abordar sobre esse tema como um possível mercado de trabalho para o Turismólogo?
13. Você acredita que há a necessidade de formação em algum outro curso de graduação ou pós-graduação para trabalhar com a gestão da Hotelaria Hospitalar? Qual?

**APÊNDICE C - Entrevista 1**

Mayra: Em que instituição você concluiu o curso de Turismo?

E1: Na PUC-PR de Curitiba.

Mayra: Além do curso de Turismo, possui alguma outra graduação? Qual?

E1: Não, somente especializações.

Mayra: Possui pós-graduação? Qual?

E1: Sim. Tenho pós-graduação em Gestão de Pessoas pela UFPR concluída, Especialização em Administração de Empresas pela FGV concluída e Mestrado em Turismo pela UFPR em andamento.

Mayra: Como conheceu e como foi inserido à hotelaria hospitalar?

E1: Na Hotelaria Hospitalar eu recebi uma proposta de trabalho. Eu trabalhava em um hotel e eu recebi uma proposta de uma entrevista para Hotelaria Hospitalar, e foi uma curiosidade que eu entrei. Eu sempre trabalhei em hotelaria tradicional, então quando eu recebi essa proposta eu fui fazer a entrevista, que era no Hospital Santa Cruz. Eu passei na entrevista e eu achei muito interessante essa parte da Hotelaria Hospitalar que eu nunca tinha visto.

Por conhecer a hotelaria tradicional, foi uma curiosidade, para aprendizado mesmo. E eu falei: porque não, né? Deixa eu aprender isso porque não deixa de ser hotelaria. É diferenciado, eu conhecia instituições como o Hospital Israelita Albert Einstein, eu já conhecia o Hospital Sírio Libanês, porque a minha irmã é enfermeira em São Paulo e ela sempre trabalhou nessa área de enfermagem nesses hospitais muito renomados. Então ela sempre me falava da Hotelaria desses hospitais, mas eu não conhecia a fundo. Então eu já tinha essa curiosidade quando eu recebi essa oportunidade e consegui passar na entrevista. Foi um desafio, mais para aprendizado.

Mayra: Que fatores o levaram a atuar na Hotelaria Hospitalar?

E1: Curiosidade. Aprendizado. Porque eu tinha essa inquietação de conhecer a tradicional e querer saber como funcionava a hospitalar.

Mayra: Com o que trabalhou antes de atuar na Hotelaria Hospitalar?

E1: Eu sempre trabalhei em Hotelaria. Para não dizer que nunca trabalhei fora disso, o meu primeiro estágio da faculdade foi na Fundação O Boticário, eu trabalhava no

Estação Natureza, onde eu trabalhava com sustentabilidade e meio ambiente. Eu trabalhei um ano, e eu gostava muito. Depois disso, eu fui trabalhar com hotelaria, fazendo estágio nos principais hotéis de Curitiba. Depois fui contratada, me formei trabalhando em uma rede de hotéis e trabalhei por seis anos até alcançar a Gerencia Operacional.

Mayra: Teve dificuldades quando começou a atuar nessa área? Quais?

E1: Com certeza, eu tive muita dificuldade. Porque eu imaginei que a hotelaria tradicional fosse me dar subsídios para trabalhar na Hotelaria Hospitalar, e é extremamente diferente. Eu tive que ler muito sobre o assunto, tive que fazer muito intercâmbio de informações, *networking*.

Quando eu trabalhava no primeiro hospital em que eu tive contato com a Hotelaria Hospitalar, eu fiz uma viagem a São Paulo e visitei sete hospitais, por conta própria, para visitar as hotelarias hospitalares de lá para ter condições de melhorias aqui para a minha atividade e para conhecimento.

Foi tudo um desafio, eu aprendi do zero. Porque quando eu entrei no hospital, existia uma pessoa que já trabalhava na Hotelaria, mas era uma pessoa que já estava lá há trinta anos e que era enfermeira. Então ela não tinha também informação de Hotelaria Hospitalar para me ensinar. Eu aprendi muita coisa com ela, mas tudo que eu aprendi de conceitos foi porque eu li e fui buscar referências fora.

Mayra: Em algum momento foi abordado o tema Hotelaria Hospitalar durante a graduação?

E1: Não, em nenhum momento. Eu tive Hotelaria tradicional, não me lembro o nome das matérias, fazem dez anos que eu estou formada, mas eu nunca tive, nunca ouvi falar durante a minha faculdade sobre isso.

Mayra: Há algum tema ou disciplina do curso de Bacharelado em Turismo que o ajudou na atuação na hotelaria hospitalar? Quais?

E1: Difícil, talvez por fazer tanto tempo que eu estou formada, dez anos, eu não me lembro exatamente. Mas Administração eu me lembro de ter na faculdade, Hotelaria também. Tiveram conceitos muito importantes, mas não que foram fundamentais para minha atividade. Foram participativos, mas se for responder à fundo, não.

Mayra: Acredita que o curso capacita o profissional para entrar nesse mercado de trabalho?

E1: Sim e não. Sim porque as coisas que a gente aprende na faculdade, todas as formatações acadêmicas, claro que são importantes. Eu acho que é o início, mas muito é do trabalho operacional do fazer, então é a prática que forma o profissional. Então claro que é fundamental ter essa teoria, sem dúvidas, mas não é o que forma o profissional. É a junção das duas coisas. Uma das coisas apenas não funciona, tem que ser as duas coisas juntas.

Eu não tive tanto incentivo ao estágio na minha faculdade, hoje eu não sei qual é a realidade, fazem dez anos que terminei a faculdade. Mas se isso acontecesse, eu acho que seria fundamental incentivar e facilitar o estágio.

Mayra: Há alguma sugestão para que o curso melhore a formação do Turismólogo para que ele atue nesse mercado?

E1: Eu vejo que os cursos de especialização, como do Hospital Albert Einstein por exemplo, eles têm uma carga horária de estágio realizadas dentro dos hospitais, isso quando é feito em São Paulo. Aqui em Curitiba não é feito dessa maneira, mas eu percebo que é a prática com a teoria. Com certeza, se a gente tivesse a oportunidade de aprender e praticar com hospitais escola, por exemplo, como a PUC tem, o Cajuru, tem o Marcelino, seria fundamental que a gente tivesse essas cargas horárias de prática e teórica. O Centro Europeu aqui de Curitiba trabalha assim também, eu acredito que isso funciona muito. Então na parte acadêmica seria fundamental.

Mayra: Você acha interessante o curso de Turismo abordar sobre esse tema como um possível mercado de trabalho para o Turismólogo?

E1: Eu sou suspeita porque eu trabalho nisso, mas sim, porque não deixa de ser um “braço” do Turismo.

Quando eu fiz a proposta no mestrado de Hotelaria Hospitalar, se não tivesse nenhum link com o Turismo eles não aceitariam. Mas o que eu percebo é que a aceitação do meu tema no mestrado foi feita porque eu liguei com o Turismo de Saúde, que é o que aborda realmente a faceta Turismo.

Mas dentro do contexto da parte acadêmica, talvez se na gestão da hotelaria abordassem a Hotelaria Hospitalar como um segmento para que a gente perceba que existe esse ramo e que existe possibilidade de mercado ou tivesse gestão em

Hotelaria Hospitalar, pois é operação em gestão assim como hotelaria é operação em gestão.

Na parte acadêmica eu acho que seria importante, porque eu não tive esse fundamento, eu corri atrás para descobrir, para trabalhar, para entender, e se eu tivesse pelo menos tido uma noção do que era, eu não seria tão amadora quando eu entrei para trabalhar. Eu pelo menos teria alguma base do que é.

Mayra: Você acredita que há a necessidade de formação em algum outro curso de graduação ou pós-graduação para trabalhar com a gestão da Hotelaria Hospitalar? Qual?

E1: Pela falta de a faculdade não ter tido, com certeza. Eu acho que a especialização em Hotelaria Hospitalar hoje no Brasil existe principalmente focada em São Paulo porque tem muitas possibilidades e aqui em Curitiba nós temos essa opção do Hospital Albert Einstein que trouxe para cá, que é fundamental para quem quer trabalhar especificamente na Hotelaria Hospitalar.

Outras especializações como Administração que aborda todo um tema que não é específico de Hotelaria Hospitalar ajuda também, dá subsídios para conseguir administrar a forma da gestão, mas não da operação.

Eu acho que sim, é muito importante, pela falta de ter tido isso lá atrás na faculdade. A especialização traz esse auxílio.

Mayra: Você gostaria de fazer alguma consideração final para essa entrevista?

E1: Infelizmente, nem mesmo na hotelaria tradicional que aprendemos na faculdade, não te dá subsídio para você trabalhar, pelo menos eu não tive isso. Eu sempre trabalhei em hotelaria e o que eu aprendi na teoria me ajudou pouco na prática. Uma colega de mestrado sempre nos dá o exemplo de eventos, que é a área em que ela trabalha, quando se tem cursos de eventos temos assuntos como: como arrumar uma *mise em place*, como organizar as bandeiras, como arrumar uma mesa de palco e na prática não é nada disso. O evento você vai fazer uma secretaria, é você organizar a sua equipe, a estrutura, é muito diferente dessa teoria que temos do básico. Mas é isso mesmo, você não vai aprender na faculdade como fazer um *check in*, como fazer *check out*, porque cada hotel é um sistema, tem a sua política, isso você só vai aprender na prática, e é isso que faz você desenvolver o seu trabalho. Então eu acho

que nós deveríamos ter mais incentivos ao estágio e a parceria das universidades com empresas.

Entrevista realizada dia: 04/11/2015

**APÊNDICE D - Entrevista 2**

Mayra: Em que instituição concluiu o curso de Turismo?

E2: Na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Mayra: Além do curso de Turismo, possui alguma outra graduação? Qual?

E2: Não.

Mayra: Possui pós-graduação? Qual?

E2: Tenho. Logo que eu saí do curso eu fiz um MBA em Gestão Empresarial e depois fiz o Mestrado em Gestão do Território na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Mayra: Como conheceu e como foi inserido à hotelaria hospitalar?

E2: Eu conheci a Hotelaria Hospitalar no meu curso de Turismo quando eu fazia a graduação. Mas eu me lembro bem que não era uma área muito comentada, se a professora de Hotelaria comentou em uma ou duas aulas foi muita coisa, pois nem ela era inserida na Hotelaria Hospitalar ainda, como é hoje, e eu achei interessante. Mais ou menos nessa época, estavam construindo um hospital na cidade e abriu o concurso público para fazer e eu fiz, mas sem expectativa nenhuma, porque eu ainda estava estudando. Depois de quase quatro anos, eu estava cursando o mestrado e fui chamada aqui no concurso.

No começo eu quase não aceitei, porque eu estava fazendo o mestrado e eu queria outras áreas. Mas eu vim aqui, conversei com a gestora da Hotelaria Hospitalar e ela me mostrou como era o hospital, e eu me interessei. Eu aceitei e fiquei fazendo o mestrado junto com o trabalho aqui, terminei o mestrado e continuei trabalhando aqui no hospital.

Mayra: Que fatores o levaram a atuar na Hotelaria Hospitalar?

E2: Deu tudo muito certo! Eu fui chamada em um momento propício e tinha uma vaga para Hotelaria, então deu tudo muito certo.

Mayra: Com o que trabalhou antes de atuar na Hotelaria Hospitalar?

E2: Eu trabalhei na UEPG por dois anos enquanto eu estava fazendo a pós-graduação e o mestrado. Mas um ano antes de entrar no hospital eu só estava estudando, então eu estava sem trabalhar, só como bolsista.

Mayra: Teve dificuldades quando começou a atuar nessa área? Quais?

E2: Muitas dificuldades, porque eu nunca tinha ficado tanto tempo em um hospital antes, até a palavra “hospital” não soava muito bem para mim. Eu lembro que quando eu ia em um hospital, que eram bem poucas as vezes, eu sempre falava para a pessoa não ficar com a roupa que foi ao hospital, então eu tinha preconceito em relação ao hospital. Segundo porque você faz Turismo e eu me perguntava: “mas você fez Turismo para trabalhar em um hospital? ”, “você tem mestrado para trabalhar em um hospital? ”. Mas depois de passar por tudo isso, veio a dificuldade do próprio serviço, de entender o que era a Hotelaria, porque nessa pouca pincelada que eu tive na graduação, e realmente foi muito pouco, eu não tinha ideia do que se fazia aqui. Mas aos poucos, e principalmente com a vivência, a gente vai pegando e vai vende o leque grande que é dentro da Hotelaria Hospitalar. E realmente, agora eu amo!

Mayra: Em algum momento foi abordado o tema Hotelaria Hospitalar durante a graduação?

E2: Poucas vezes, mas vale lembrar que eu me formei em 2008 ou 2009, então nessa época nem a professora de Hotelaria, atualmente inserida na Hotelaria Hospitalar, falava muito nisso.

Mayra: Há algum tema ou disciplina do curso de Bacharelado em Turismo que o ajudou na atuação na hotelaria hospitalar? Quais?

E2: Eu acho que o Planejamento, e o planejamento se envolve em todas as áreas, não só na Hotelaria, mas até na UEPG a gente pode colocar na prática o que a gente vê na faculdade dessa questão de planejar. A hotelaria, com certeza, porque é a base da Hotelaria Hospitalar, e Hospitalidade também.

Mayra: Acredita que o curso capacita o profissional para entrar nesse mercado de trabalho?

E2: Como eu não peguei essa grade nova do curso, eu não posso afirmar cem por cento, porque na minha época não era tão falado assim. Mas pelo que eu ando vendo os acadêmicos que estão se formando agora que fazem estágio aqui no hospital, vocês têm um conhecimento mais amplo, mais profundo do que o pessoal da minha época. É até meio de velho falar, mas é verdade. Esses acadêmicos se inserem mais no mercado de trabalho, veem a prática do que realmente é esse trabalho da Hotelaria

Hospitalar. Eu acho que sim, é essa prática junto com a teoria que forma um bom profissional.

Eu acredito que o curso prepara, mas é a prática que leva a perfeição. Você tem que estar inserido no mercado de trabalho. Tem que saber toda a teoria, estudar e isso é o requisito mínimo, com certeza. Mas é a partir da inserção no mercado de trabalho, eu acredito, que faz com que você veja se realmente gosta dessa prática da gestão, porque gestão é, principalmente, um trabalho com pessoas, é o jeito de falar, e isso você vai pegando na prática. Você vai errando, você vê que de um jeito não dá certo, e muitas vezes aquilo que você não viu na universidade você vai aperfeiçoando.

Mayra: Há alguma sugestão para que o curso melhore a formação do Turismólogo para que ele atue nesse mercado?

E2: Eu acho que aqui no Hospital já foram abertas muitas portas pela professora de Hotelaria e gestora da Hotelaria Hospitalar, mas que eu conheço é o único hospital que oferece estágio nessa área. Eu acredito que a partir do momento que todos os hospitais da cidade consigam oferecer estágio voltado para o Turismólogo na área de Hotelaria Hospitalar, vai ser um grande ganho para o nosso pessoal. A partir do momento que tiver estágio para o Turismólogo no hospital assim como tem para o curso de Serviço Social, Enfermagem, aí sim pode melhorar muito!

Mayra: Você acha interessante o curso de Turismo abordar sobre esse tema como um possível mercado de trabalho para o Turismólogo?

E2: Com certeza! Nós entramos no curso sabendo que podemos trabalhar em hotel e agência de viagem. Com o tempo vamos aprendendo mais e vendo a respeito de cruzeiros, a diferença entre agência de viagem e operadora, então vai se abrindo. E a Hotelaria Hospitalar, principalmente, eu vejo daqui cinco anos no máximo, vai ser um campo muito maior do que é agora, e vai exigir profissionais. E os profissionais que hoje estão começando vão ser de destaque daqui um tempo.

Mayra: Você acredita que há a necessidade de formação em algum outro curso de graduação ou pós-graduação para trabalhar com a gestão da Hotelaria Hospitalar? Qual?

E2: Eu acredito que não tem como não aprender quando você estuda mais, então qualquer tipo de conhecimento é sempre bem-vindo, e não importa a área que seja.

Eu sei que já existe pós-graduação voltada para a Hotelaria Hospitalar, então eu acredito que um requisito bom para o profissional que está se formando hoje em Turismo e deseja atuar nessa área, é começar a fazer uma pós-graduação especificamente voltada a Hotelaria Hospitalar. Já é um ponto a mais para o currículo.

Mayra: Você gostaria de fazer alguma consideração final para essa entrevista?

E2: Durante a graduação eu fiz estágio na Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, fiz estágio no Museu, na PROEX, em agência de viagem, em bastante lugares, e infelizmente eu nunca fiz em hospital, porque até então não era tão aberto. Mas se na minha época tivesse a possibilidade de um estágio em Hotelaria Hospitalar, eu tenho certeza que, comparado a esses outros estágios que eu realizei, era o que eu mais teria gostado. Porque é o mais dinâmico, é o mais desafiador de todos os lugares que já são cunhados pelo Turismólogo. Então eu acredito que a abertura, mesmo que pequena, é um desafio bem grande para o estudante de Turismo, que vale a pena ser encarado!

Entrevista realizada dia: 10/11/2015

**APÊNDICE E - Entrevista 3**

Mayra: Em que instituição concluiu o curso de Turismo?

E3: Na Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Mayra: Além do curso de Turismo, possui alguma outra graduação? Qual?

E3: Não.

Mayra: Possui pós-graduação? Qual?

E3: Não.

Mayra: Como conheceu e como foi inserido à hotelaria hospitalar?

E3: Eu deixei currículo em vários locais e me chamaram aqui no hospital, mas eu não sabia qual seria o meu trabalho aqui, depois me informaram que era na área de hotelaria. A coordenadora anterior era da área do Turismo e estava saindo, e eles me selecionaram porque eu sou da área e sabem que no curso nós temos conhecimento em Hotelaria.

Mayra: Que fatores o levaram a atuar na Hotelaria Hospitalar?

E3: A vaga aqui não era clara, eu apenas deixei meu currículo e eles me chamaram. Eu estava sem emprego e precisava trabalhar, e quando eu soube que era na área do turismo foi muito melhor.

Eu estou aprendendo muito aqui, porque no curso eu só tive uma “pincelada” de hotelaria, e que eu me lembre eu não tive nada muito específico, vimos como funciona a hotelaria, fizemos algumas visitas, mas mais focadas em turismo. Aqui que eu estou vendo como tudo funciona na prática.

Mayra: Com o que trabalhou antes de atuar na Hotelaria Hospitalar?

E3: Eu trabalhei com agenciamento.

Mayra: Teve dificuldades quando começou a atuar nessa área? Quais?

E3: Sim! Eu tive e ainda tenho dificuldade em relação à rouparia. Aqui eu coordeno higienização, rouparia e coleta de resíduos, então eu não sabia muita coisa, não sabia como funcionava a coleta. Foi uma dificuldade por eu ainda não conhecer a área hospitalar, estou aprendendo aqui dentro. Da rouparia tem o enxoval, o controle que

tem que fazer, inventário, eu nunca tinha trabalhado nessa área antes, então eu tive dificuldade.

Mayra: Em algum momento foi abordado o tema Hotelaria Hospitalar durante a graduação?

E3: Como eu já falei nas perguntas anteriores, eu não lembro de ter visto. Talvez tenham comentado algo sobre o hospital funcionar de forma parecida com um hotel, mas nós nunca visitamos ou tivemos contato com a área hospitalar. Fizemos apenas uma visita no Hospital Universitário, mas na parte da nutrição.

Mayra: Há algum tema ou disciplina do curso de Bacharelado em Turismo que o ajudou na atuação na hotelaria hospitalar? Quais?

E3: Eu acredito que Planejamento, porque eu tenho que fazer relatórios. Um pouco de Administração também, porque o que eu faço aqui é mais administrativo, a coordenação. Eu preciso coordenar o pessoal da limpeza, da rouparia. É um pouco diferente, está mais relacionado com a hotelaria.

Mayra: Acredita que o curso capacita o profissional para entrar nesse mercado de trabalho?

E3: Nós temos uma base, vemos por cima. Só na prática você vê como realmente é. Os professores falam que a teoria é uma coisa e a prática é outra, e realmente é, porque você depende das pessoas, cada uma tem um jeito. Eu nunca tinha trabalhado com coordenação, então foi complicado. Você tem que ter “jogo de cintura” porque as pessoas são diferentes, e isso a gente pega na prática.

Mayra: Há alguma sugestão para que o curso melhore a formação do Turismólogo para que ele atue nesse mercado?

E3: Eu não sei como o curso está agora, mas eu acredito que seria interessante colocar a Hotelaria Hospitalar no curso. O que eu sinto falta é da parte da gestão. Eu acho que poderiam incluir gestão de pessoas, mesmo que fosse algo rápido, para termos uma noção de como funciona.

Mayra: Você acha interessante o curso de Turismo abordar sobre esse tema como um possível mercado de trabalho para o Turismólogo?

E3: Sim! Porque, querendo ou não, você está gerenciando um hotel, apenas o cliente é diferente. Aqui no hospital a parte de nutrição é separada, eu trabalho na parte da higienização e rouparia, que seriam as camareiras no caso de um hotel, o setor de governança.

Mayra: Você acredita que há a necessidade de formação em algum outro curso de graduação ou pós-graduação para trabalhar com a gestão da Hotelaria Hospitalar? Qual?

E3: Eu acho que sim! Um curso de gestão de pessoas, porque se você vai trabalhar com gestão, coordenação, você precisa. Até mesmo em Administração eu acho interessante. É importante!

Mayra: Você gostaria de fazer alguma consideração final para essa entrevista?

E3: É difícil falar porque agora vocês estão tendo uma formação diferente da que eu tive, então pode ser que o que eu fale vocês já tenham no curso. Mas eu senti falta de algumas coisas. Acho que tivemos uma abordagem muito rápida na hotelaria, poderia ter sido abordado mais coisas relacionada à área. Nós só vimos mais a parte de hotel, pois a professora de hotelaria estava trabalhando em um hotel da cidade, e nós tivemos contato com a experiência dela, do que ela fazia lá, mas foi bem rápido, poderia ter aprofundado mais.

Entrevista realizada dia 25/11/2015