

A hospitalidade como critério da avaliação de estágios supervisionados de alunos dos cursos de gastronomia, panificação e confeitaria

*Marina de Souza Queiroz Tonete Barbosa¹
Nilma Morcerf de Paula*

Resumo: O presente artigo busca compreender a percepção da hospitalidade no estágio supervisionado de alunos do curso tecnólogo em gastronomia, panificação e confeitaria de uma Universidade de São Paulo. A pesquisa foi realizada através de um questionário, aplicado a 46 alunos, com 9 testes de respostas sim ou não e um teste em escala, que captou o que consideram mais importante para se sentirem bem recebidos em seus estágios. Resultados demonstraram que 76% dos alunos foram acompanhados por um supervisor em seu primeiro dia, 93,5% receberam refeições dentro do estabelecimento, 89% provaram pratos do cardápio ou preparações elaboradas especialmente para eles e 72% relataram poderem copiar as receitas. Em relação à experiência do estágio, 91% consideraram como algo produtivo e declararam terem aprendido coisas novas. Dentre os itens que consideraram de maior importância para se sentirem bem recebidos foi a cordialidade dos funcionários (39%), terem novos desafios (37%) e com menor importância o fato de poderem copiar as receitas (54%). Pôde-se perceber que os alunos priorizaram as relações de hospitalidade e que estas são fundamentais para se sentirem bem num local estranho.

1 Introdução

Há poucos anos iniciaram-se no Brasil os cursos seqüenciais em gastronomia ou tecnólogos, ambos de média ou curta duração. Antes disso, havia apenas cursos técnicos ou informais, voltados principalmente para aqueles que buscavam uma oportunidade de se especializarem, pois muitos já trabalhavam numa cozinha, e não possuíam condições de frequentar um curso superior. O primeiro curso técnico para a formação de cozinheiros foi criado em 1969, pelo SENAC, em Águas de São Pedro. Hoje, mais de 13 instituições de ensino superior já oferecem o curso de gastronomia. É preciso reforçar também que os cursos tecnólogos e seqüenciais tiveram uma imensa demanda nos últimos anos, principalmente nas instituições privadas. Este fato é devido principalmente à divulgação na

¹ Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: marinaqueiroz@starchefs.com.br

mídia da profissão de *chef* de cozinha e dos programas de televisão que acabam por “glamourizar” a profissão.

A intenção da criação destes cursos foi a formação rápida de profissionais, que executem determinadas tarefas requeridas, em maior ou menor grau, pelo mercado de trabalho. Os cursos superiores de tecnologia possuem uma duração menor que os cursos de graduação, podendo ser organizados por etapas ou módulos (Almeida, 2005).

Dentre vários módulos teóricos e práticos, a legislação vigente coloca o estágio supervisionado como uma etapa para a conclusão destes cursos. Desta forma, compreendemos que os cursos que oferecem o estágio, estão levando os seus alunos mais próximos à realidade do mercado de trabalho. Além disso, a grande procura por cursos superiores em gastronomia e o grande volume de formandos na área está alterando o perfil destes profissionais, cada vez mais especializados. Em matéria à revista *Cozinha Profissional*, Rodolfo Krause explica que a gastronomia é parte fundamental do turismo e exige um profissional qualificado para atender a essa demanda com competência, por isso a necessidade de investir na mão-de-obra desse setor de serviço. Além disso, ele reforça a importância do estágio como complemento para a prática da teoria aprendida na escola e diz que esta é a etapa mais importante na conclusão do curso.

O estágio é um local concebido como um campo de treinamento, um espaço no qual o aluno pode colocar em prática seus conhecimentos adquiridos. O estágio é o *locus* onde a identidade profissional do aluno é gerada, ou seja, é o momento no qual o aluno perceberá a realidade da sua profissão, gerando o desenvolvimento de uma reflexão crítica e analítica de seu trabalho (Buriolla, 2006, p.13).

Para analisarmos como o aluno se sente recebido em seu estágio, primeiramente precisamos compreender o seu significado que, segundo o Dicionário Michaelis, é: 1 Período, fase, etapa. 2 Tempo de prática ou tirocínio para o exercício de certa profissão.

Deve-se reforçar, entretanto, que o estágio é uma tarefa do aluno e a supervisão é incumbência da universidade, que está representada pelo professor. Portanto, é importante

que o professor supervisione esta tarefa para torná-la produtiva. Muitos alunos reclamam que em seus estágios são tratados apenas como mão-de-obra barata, com designação de tarefas não condizentes com as suas áreas de estudos, e até com carga horária bem superior à estabelecida em contrato. Por isso, é importante que o professor acompanhe seus alunos para reconhecer possíveis problemas. Por parte do aluno, é importante que o mesmo atue com interesse, demonstre suas habilidades e conhecimentos adquiridos com humildade, ou seja, saiba ouvir para aprender, além de ser educado e cordial com as pessoas do local de trabalho (Bianchi, Alvarenga e Bianchi, 2001, p.16-17).

Em relação à hospitalidade podemos dizer que é um termo cheio de ambigüidades e interpretações. Há muito tempo que as relações de hospitalidade estabelecem normas para o convívio social, no entanto, há pouco tempo estudamos estas relações. A hospitalidade tem raízes profundas na história da humanidade e está associada tanto a aspectos sociais quanto religiosos. Entre as diversas formas de defini-lo, uma delas seria a abertura para o acolhimento temporário e neste sentido, o estágio obrigatório se encaixa, pois se trata de um local que o aluno irá freqüentar, temporariamente e manter relações com outras pessoas, obedecendo a regras e normas estabelecidas pela cozinha.

A hospitalidade consiste em ultrapassar uma fronteira sem aboli-la, ou seja, uma permissão temporária (Godbout, 1999). É o primeiro passo para a alteridade, primeiro grau de compromisso, uma despesa que permite dilatar ou se contrair, multiplicar as relações no seu interior ou circular na direção de outros grupos (Gotman, 2001). Aquele que recebe dá alimento, espaço, proteção e segurança, mas todo dom (Godbout e Caillé, 1992), não é incondicional, no sentido de que aquele que recebe não pode dispor à vontade do que recebeu como o consumidor na troca mercantil. A hospitalidade não consiste em dar um espaço ao outro, mas em receber o outro no seu espaço. Desta forma, podemos entender que o estágio não é um compromisso de trabalho, ele ocorre porque alguém dá o seu espaço para que o outro possa receber mais conhecimentos e práticas. Mas, não podemos esquecer que na troca de experiências, aquele que chega, também traz uma bagagem de conhecimentos que será transmitida ao outro. Esta é a relação social a qual chamamos de hospitalidade (dar, receber e retribuir).

A gastronomia sendo um dos cursos que mais cresce no Brasil e o estágio supervisionado uma etapa de grande importância na formação destes profissionais, o presente artigo tem como objetivo a percepção da hospitalidade no estágio supervisionado dos alunos do curso tecnólogo e do curso seqüencial em gastronomia, confeitaria e panificação, ou seja, como são acolhidos num ambiente estranho, como são tratados pelos funcionários e se possuem acesso a novas informações e experiências.

2 Casuística e Método

2.1 Desenho do estudo

O presente trabalho trata-se de uma pesquisa descritiva de opinião, que visa a detecção de atitudes, pontos de vista e preferências pessoais da população envolvida no estudo.

2.2 População e amostra

Foram estudados os alunos inscritos na disciplina de estágio supervisionado dos cursos superior em gastronomia, tecnólogo em gastronomia e superior em panificação e confeitaria de uma Universidade da cidade de São Paulo.

A escolha dos alunos participantes foi feita com o critério de estarem inscritos na disciplina de estágio supervisionado, independente do semestre em que se encontravam, e após terem passado pelos critérios de inclusão e exclusão estabelecidos abaixo:

2.2.1 Critérios de inclusão e exclusão

Fizeram parte da pesquisa todos os alunos inscritos na disciplina de estágio supervisionado, desde que:

- a) Tivessem aceitado participar, de livre e espontânea vontade, do estudo e após terem reenviado o e-mail que trazia o “Termo de aceitação e consentimento”.
- b) Tivessem respondido o questionário de maneira adequada.

Em contra partida, o não atendimento dos critérios referidos excluiu o aluno.

2.2.2. Amostra e n amostral

Tratou-se do método naturalístico de amostragem, com o tamanho amostral escolhido a priori: o total da população de alunos que se encontrava em fase de estágio, nos referidos cursos, era de 113, e optou-se por selecionar, para o estudo, 40% da população. Portanto, os 46 primeiros alunos que devolveram adequadamente as respostas por e-mail foram os que participaram do estudo.

2.2.3. Coleta dos Dados

Os dados foram coletados por meio de questionário que constava de 9 testes de alternativas, com respostas sim ou não (**quadros de 1 a 9**) e 1 teste em escala que captou o que os alunos consideram, numa escala de 1 a 6, ser o mais importante (6), e o menos importante (1), para se sentirem bem recebidos em seus estágios (**Tabela 1**).

O questionário foi encaminhado por endereço eletrônico, para os alunos estagiários dos referidos cursos, e devolvido para o endereço eletrônico do responsável pela investigação.

3 Resultados

3.1 Análise descritiva dos dados

Os dados relativos ao tipo de estabelecimento que os alunos estão estagiando encontram-se no **Quadro 1** na qual pode ser observado que 30,5% declararam ser estabelecimento comercial “up scale”, 28,3% em comercial moderado, 28,3% em estabelecimento comercial “middle”, 6,5% em comercial “fast-food”, 2,1% em restaurante institucional e 4,3% em outro tipo de estabelecimento.

Quadro 1 Distribuição dos alunos, segundo a tipologia de estabelecimento em que fazem seu estágio. Número amostral (n), percentagem (%).

Tipo Estabelecimento	Alunos	Total
	n	%
Comercial “up sacale”	14	(30,5)
Comercial “moderado”	13	(28,3)
Comercial “middle”	13	(28,3)
Comercial “fast-food”	03	(6,5)
Institucional	01	(2,1)
Hospitalar	00	(0,0)
Outro	02	(4,3)
N Total	46	(100)

Quanto ao fato de fazerem estágio remunerado, 54,35% dos alunos responderem receber remuneração no estágio e 45,65% responderam não receberem remuneração. **(Quadro 2)**

Quadro 2 Distribuição dos alunos, segundo o estágio ser ou não remunerado. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Recebe remuneração	n	%
Sim	25	(54,35)
Não	21	(45,65)
N Total	46	(100)

Nas questões de como foram recebidos no estágio, 76% dos alunos declararam terem sido acompanhados por um responsável, que lhe mostrou todo o funcionamento do estabelecimento, enquanto 24% dos alunos declararam não terem sido acompanhados por ninguém. **(Quadro 3)**

Quadro 3 Distribuição dos alunos, segundo o dono, chef ou responsável terem mostrado todo o funcionamento do estabelecimento para o aluno. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Mostrou o funcionamento	n	%
Sim	35	(76)
Não	11	(24)
N Total	46	(100)

Em relação a receberem refeição dentro do estabelecimento, 93,5% responderam receberem refeição e 6,5% responderam não receberem. **(Quadro 4)**

Quadro 4 Distribuição dos alunos, segundo receberem refeição dentro do estabelecimento. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Recebe refeição	n	%
Sim	43	(93,5)
Não	3	(6,5)
N Total	46	(100)

Ainda em relação a alimento, 89% declararam poderem provar pratos do cardápio ou já terem recebido um prato feito especialmente para eles, contra 11% que nunca receberam ou provaram pratos especiais. **(Quadro 5)**

Quadro 5 Distribuição dos alunos, segundo permitirem que o aluno prove pratos do cardápio ou preparem pratos especiais para eles. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Prova pratos	n	%
Sim	41	(89)
Não	5	(11)
N Total	46	(100)

Em relação ao desempenho do trabalho, 91% dos alunos declararam executarem tarefas de seu campo de atuação e aprenderem coisas novas contra 9% dos alunos que declararam que não. **(Quadro 6)**

Quadro 6 Distribuição dos alunos, segundo as pessoas permitirem que o aluno execute tarefas do campo de atuação dele e ensinem coisas novas. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Execute tarefas campo atuação	n	%
Sim	42	(91)
Não	4	(9)
N Total	46	(100)

Em relação à permissão de cópia de receitas, 72% dos alunos declararam poderem copiar e 28% responderam não poderem copiar as receitas. **(Quadro 7)**

Quadro 7 Distribuição dos alunos, segundo terem acesso e poderem copiar as receitas. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Acesso às receitas	n	%
Sim	33	(72)
Não	13	(28)
N Total	46	(100)

Na questão de como os alunos se sentem recebidos pelos outros funcionários contratados do estabelecimento, 74% dos alunos declararam sentirem-se aceitos além de receberem ajuda dos funcionários; 24% declararam perceberem que os funcionários sentem-se ameaçados com a sua presença, mas que recebem ajuda; 2% disseram que percebem que os funcionários sentem-se ameaçados com sua presença e que não lhes ajudam e ninguém declarou sentir-se num ambiente hostil, no qual ninguém lhe ajuda. (**Quadro 8**)

Quadro 8 Distribuição dos alunos, conforme como se sentem recebidos pelos funcionários contratados do estabelecimento. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	n	%
Os funcionários aceitam-me e ajudam-me	34	(74)
Os funcionários sentem-se ameaçados, mas me ajudam	11	(24)
Os funcionários sentem-se ameaçados e não me ajudam	1	(2)
Sinto-me num ambiente hostil e ninguém me ajuda	0	(0)
N Total	46	(100)

Na **Tabela 1** podemos observar que na escala (6) 39% dos alunos acham que o mais importante para se sentirem bem recebidos em seu estágio é que as pessoas sejam alegres e cordiais com eles. Na escala (5), 37% dos alunos acham que é importante aprenderem coisas novas e terem novos desafios.

Na escala (4) 30% dos alunos acham importante que elogiem o seu trabalho. Na escala (3) 32,5% preocupam-se com o respeito pela carga horária de trabalho, na escala (2), ou seja, em penúltimo lugar numa escala de importância, pode-se notar que as respostas dos alunos foram as mais equitativamente distribuídas por todas as variáveis estudadas, ressalta-se apenas a “elogiar o trabalho”, como sendo a que mais se sobressaiu (26%).

Na escala (1), ou seja, aquela que os alunos consideram como sendo de menor peso no estágio, o item “copiar receitas” foi o mais representativo, com 54% dos alunos assinalando essa variável como tendo pouca ou nenhuma importância para o estágio.

Tabela 1- Distribuição dos alunos em relação ao grau de importância (sendo 6 o de maior importância e 1 o de menor importância) para serem bem recebidos no estágio. Número amostral (n), percentagem (%).

Escala	n	Sejam cordiais %	n	Salário %	n	Novos desafios %	n	Carga horária %	n	Copiar receitas %	n	Elogiar trabalho %
6	18	39	6	13	15	32,5	2	4,5	3	6,5	2	4,5
5	5	11	6	13	17	37	9	19,5	4	8,5	5	11
4	6	13	9	19,5	2	4,5	10	22	5	11	14	30
3	6	13	12	26	1	2	15	32,5	2	4,5	10	22
2	9	19,5	8	17,5	2	4,5	8	17	7	15,5	12	26
1	2	4,5	5	11	9	19,5	2	4,5	25	54	3	6,5
totais	46	100	46	100	46	100	46	100	46	100	46	100

E em relação ao fato dos alunos considerarem a experiência do estágio como algo produtivo para a sua carreira na área de gastronomia, 91% dos alunos considerou que sim e 9% dos alunos considerou que não. **(Quadro 9)**

Quadro 9 Distribuição dos alunos, segundo considerarem a experiência do estágio como algo produtivo. Número amostral (n), percentagem (%).

Variável	Alunos	Total
Experiência produtiva	n	%
Sim	42	(91)
Não	4	(9)
N Total	46	(100)

4 Discussão

É um fato indiscutível que o estágio supervisionado é uma forma de profissionalizar o estudante, mostrando a realidade do mercado de trabalho. Algumas das funções do estágio, segundo Roesch 1996 seriam: aplicar na prática os conhecimentos teóricos aprendidos no curso; avaliar a possibilidade de sugerir mudanças nas organizações; enfrentar problemas reais nas organizações; experimentar a resolução de problemas com uma responsabilidade limitada; avaliar o mercado de trabalho; aprofundar sua área de interesse e testar sua habilidade de negociação (Roesch *apud* Bianchi, Alvarenga e Bianchi, 2001, p.19).

Com base na lei o estágio supervisionado possui um importante papel na formação profissional, gerando entrosamento entre a escola e o mercado de trabalho. Deve contemplar também o exercício do aluno aprender a preencher relatórios, desenvolvendo também uma atividade acadêmica construtiva.

No presente estudo, pode-se constatar que a maior parte dos alunos (59%) procura estágio em estabelecimentos comerciais de luxo, o que foge da realidade de trabalho, pois, este tipo de estabelecimento compreende apenas uma pequena fatia de mercado. Mas ainda existe a “glamourização” da profissão na mídia e na própria mentalidade das escolas, que ainda promovem como sendo bem sucedido o aluno que consegue estagiar com um renomado “*chef*” ou num estabelecimento comercial de luxo, reflexo de *status* e poder.

Apesar de sabermos da grande importância do aluno no estágio supervisionado como forma de conhecer o mercado de trabalho e desenvolver as atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, muitas vezes estas relações não são respeitadas. Por parte do aluno, muitas vezes o estágio é visto apenas como mais uma matéria que deve ser cursada e que não precisa da presença dele em sala de aula, ou seja, é mais fácil e não requer tanto o seu esforço no aprendizado.

Outro problema a ser enfrentado é não encarar o estágio como emprego, seja ele temporário ou de duração indeterminada, pois não cria vínculo empregatício e é regido por legislação específica. Desta forma, nem o aluno deve encarar como um emprego, nem o estabelecimento devem usar a disponibilidade do estagiário como mão-de-obra barata, no qual apenas usa seu trabalho sem dar retorno de aprendizado necessário. Ou seja, aceita o estagiário sem permitir de fato o acesso dele aos trabalhos ou sonega informações. Portanto, estas relações são muito delicadas e o estagiário deve ter sempre uma atitude séria e ética para evitar constrangimentos na empresa. No entanto, o estudo mostra que a maior parte dos alunos recebe uma remuneração pelo seu trabalho 54,35%, que pode ser associado como mão-de-obra barata, já que a remuneração do estagiário é bem menor que a de um funcionário da casa, que muitas vezes exerce as mesmas funções que o aluno.

Segundo Lima, o estágio não pode ocorrer desvinculado da proposta do curso de formação. É necessário que o estágio seja assumido e cada vez mais trabalhado como um campo de investigação e produção de conhecimentos, que precisa sempre de novos olhares. Isto foi observado com a declaração de 91% dos alunos em dizerem que o estágio permite que eles atuem em seu campo de trabalho e que aprendem coisas novas, além de considerarem na mesma percentagem como algo produtivo para a sua carreira na área de gastronomia.

Desta forma, as instituições de ensino superior deveriam estar mais atentas às relações entre os alunos e as empresas públicas e privadas, acompanhando as mudanças que ocorrem no mercado. Além disso, o estágio obrigatório deveria ser tratado como prioridade e dispor de maiores recursos para o planejamento e para a supervisão. (Barbosa, 2005).

Como o conhecimento técnico na área de gastronomia ainda é muito recente, encontramos um quadro bastante problemático nas relações entre os alunos e os funcionários. Grande parte dos funcionários que trabalham nas cozinhas são pessoas que não tiveram estudo e que aprenderam o ofício na prática. Para muitos deles, a presença do aluno gera insegurança, pois representa uma ameaça para o seu emprego. Por parte dos alunos, muitos demonstram arrogância e atitude de superioridade, pois crêem que sabem mais do que o funcionário que não teve o conhecimento técnico. Por isso é importante lembrar que as relações devem ser de troca, ou seja, os alunos devem ter uma postura mais humilde para aprender com aquele que possui muita experiência prática, assim como o funcionário deve enxergar o aluno como uma pessoa que também pode transmitir conhecimentos. No estudo observamos que 74% dos alunos acham que os funcionários os recebem bem e que lhes ensinam coisas novas, mas 26% dos alunos ainda acham que os funcionários se sentem ameaçados com a presença deles.

É importante lembrarmos que para compreendermos a hospitalidade devemos entendê-la como um fenômeno associado à moral humana, à ética e à solidariedade que deve existir na relação de dois ou mais protagonistas que interagem ao buscar o “calor humano” (Barbosa, 2005).

As relações de hospitalidade não são equivalentes, ou seja, quem recebe sempre está numa situação de superioridade por aquele que é recebido. Neste sentido, devemos entender que

o aluno chega num local estranho e, portanto existe o constrangimento de transpor a barreira da aceitação do grupo já pertencente ao espaço. A forma como ele será recebido no ambiente de trabalho, refletirá diretamente no seu desempenho.

Sabendo destas relações fica mais fácil compreender o porquê dos alunos acharem que para que eles se sintam bem recebidos no estágio é preciso que as pessoas sejam alegres e cordiais com eles e que neste espaço eles possam receber novos desafios e aprender coisas novas. Ou seja, o mais importante para eles está baseado nas relações humanas. Realmente, num ambiente hostil, por melhor que seja a equipe atuante, há comprometimento de todo o processo de aprendizagem, pois gera ansiedade e insatisfação, por parte dos alunos, que chega a prejudicar a capacidade de aquisição de novos conhecimentos.

É nos pequenos gestos que os alunos percebem a hospitalidade dentro do estágio, ou seja, pela cordialidade dos outros em mostrar o funcionamento do estabelecimento, em poderem experimentar pratos que seriam elaborados apenas aos clientes em mostrar coisas novas e fazer com que eles sintam parte daquela equipe de trabalho. Por outro lado, o menos importante para os estagiários é poderem copiar as receitas, pois, ao aprenderem, a cópia deixa de ser importante, pois eles passam a dominar as técnicas e estas jamais são esquecidas.

5 Conclusão

Com os resultados do presente trabalho, ficou evidente a importância da hospitalidade nos estágios desenvolvidos pelos alunos do curso superior e tecnólogo em gastronomia e dos alunos do curso superior de panificação e confeitaria. Surpreendentemente esta foi considerada a condição primordial para que o estágio resulte de maneira adequada, satisfatória e produtiva. Por outro lado, a cópia de receita, considerada como de pouca importância para o estágio, denota um sinal de amadurecimento profissional, e até mesmo, que esses alunos estão aptos para iniciarem os desafios do mercado de trabalho.

Referências Bibliográficas

BARBOSA, Claudia Ricciuti. **A introdução da hospitalidade nos cursos de hotelaria de São Paulo**. Tese (Mestrado) – UAM-SP, São Paulo, 2005.

BIANCHI, Anna Cecília; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. **Manual de Orientação: Estágio Supervisionado**. São Paulo: Pioneira, 2001.

BURIOLLA, Marta. **O Estágio Supervisionado**. São Paulo: Cortez, 2006.

DE ALMEIDA, Flávia Oliveira. **Flexibilidade da Oferta de Cursos em Nível Superior, Cursos Superiores de Tecnologias e Cursos Seqüenciais**. Disponível em: <<http://www.uff.br/trabalhonecessario/Flavia%20TN3.htm>>. Acesso em: 4 nov. 2007.

DICIONÁRIO MICHAELIS, Editora Melhoramentos Ltda., 2007.

EM FOCO. **Cozinhar também se aprende na escola**. Disponível em: <http://www.cozinhaprofissional.com.br/includes/materias/88/inc_materias_emfoco_1.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2007.

GODBOUT, Jacques . **O espírito da dádiva**. Editora Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 1999.

GODBOUT, Jacques e CAILLÉ, Alain. **L'esprit du don**. Quebec: Boreal, 1992.

GOTMAN, Anne. **Le sens de l'hospitalité. Essai sur les fondements sociaux del'accueil de l'autre**. Paris, PUF, 2001.

LIMA, Maria Socorro. **Práticas de estágio supervisionado em formação continuada**. In: Didática e práticas de ensino. Rio de Janeiro, DP&A editora, 2002, p. 243-253.