

Do Ensino a Aprendizagem: Um Estudo Exploratório Sobre As Percepções do Ensino e Aprendizagem de um Curso de Hotelaria da Cidade de São Paulo: uma Nova Abordagem de Análise.

Airton José Cavenaghi¹

Karin Decker²

Roberta Sogayar³

Roseane Barcelos⁴

Thaís Funcia⁵

Resumo: As diferenças entre os modelos educacionais empregados em classes de alunos universitários monoculturais e multiculturais despertaram interesse dos pesquisadores por oferecer caminhos que levem a seguinte identificação: como os alunos aprendem? A partir dessa motivação foi realizada uma pesquisa observacional das aulas de quatro professores universitários com o intuito de estudar as práticas de ensino docentes nos respectivos ambientes educacionais e cujos resultados foram apresentados em BARCELOS, R; CAVENAGHI, A; et al (2009). Este artigo se propõe dar continuidade à pesquisa nas áreas da educação e hospitalidade com ênfase no processo da aprendizagem em projeto de modelos educacionais comparativos entre classes de alunos universitários monoculturais e multiculturais. Apresentando, contudo, os comentários e as observações em relação à atuação do professor no exercício do ensino em sala de aula monoculturais sob o olhar do corpo discente universitário.

Palavras-Chave: Hospitalidade. Educação. Multicultural. Monocultural. Ensino universitário.

INTRODUÇÃO

O presente estudo visa relatar elementos de uma pesquisa em andamento com enfoque nas áreas de educação e hospitalidade. A pesquisa ainda em fase exploratória, teve início com a premiação do David Wilson pela *Laureate International Universities*⁶ em julho de 2008. Baseia-se no estudo de modelos comparativos do processo de ensino

¹ Doutor em História Social FFLCH-USP, Professor e Assessor Acadêmico da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi-SP; Professor Pesquisador Universidade Potiguar.UNP_RN.

² Bacharel em Turismo. Mestre em Comunicação Social ECA-USP. Professora Coordenadora curso de Hotelaria da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi –SP.

³ Bacharel em Turismo; Especialista em Educação Ambiental, UNESP; Mestre em Administração de Parques, Turismo e Lazer, Western Illinois University; Professora e Assessora Acadêmica da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi-SP.

⁴ Mestre em Economia Política e Docente da Escola de Turismo e Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi-SP.

⁵ Bacharel em Administração de Turismo e Hospitalidade por Glion Institute of Higher Education, mestranda em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi –SP, e coordenadora de Hotelaria da mesma instituição.

⁶ Rede de universidades internacional presente em 17 países

aprendizagem, focando atuação do professor, entre duas instituições da rede *Laureate: Glion Institute of Higher Education* na Suíça e a Universidade Anhembi Morumbi no Brasil. O estudo ainda busca comparar os ambientes de sala de aula multicultural, sendo esse em *Glion* e um ambiente monocultural, na Universidade Anhembi Morumbi.

O principal objetivo da pesquisa é identificar a natureza do ensino superior no contexto de uma sala de aula monocultural, buscando uma comparação com o estudo resultante de *Glion* para averiguar a existência de modelos similares e distintos entre si.

Os resultados iniciais obtidos ao longo do primeiro semestre de pesquisa, foram publicados, inicialmente, nos Anais do II Colóquio Internacional de Hospitalidade na Universidade Católica Portuguesa, realizado na cidade do Porto em Portugal, no ano de 2009.

Foram realizadas quatro observações e entrevistas com professores do curso de Hotelaria⁷ de idades semelhantes, embora com caminhos profissionais diferenciados e área de atuação distinta.

A partir desse estudo preliminar baseado nas observações e entrevistas, em número total de quatro, deu-se início a segunda etapa da pesquisa que contempla a continuidade de observações de sala de aula dos mesmos professores, objetos de estudo, e a realização de grupos focais⁸, em número total de cinco, com alunos do próprio curso.

A compreensão da idéia de cultura passa pelas possíveis analogias que a mente do indivíduo produz com as realidades tangíveis e intangíveis, propostas pelo meio ambiente. Neste processo é identificado um sistema de conduta, ou seja, atos e pensamentos individuais só são possíveis pela aprovação do todo, da memória coletiva atestada e gerida pelo grupo social do qual faz parte o indivíduo. Eunice Ribeiro Durham (1986, p.11), ao analisar a obra geral do antropólogo Malinowski, argumenta que, “a noção de que a realidade social só pode ser apreendida enquanto sistema constitui a base e a origem dos conceitos de totalidade, de integração e de inter-relação funcional na análise da cultura(...)”.

⁷ Curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi possui certificação internacional de *Glion Institute of Higher Education* e dupla titulação desde 2007.

⁸ A idéia de grupo focal, encontra-se em sugerir ao entrevistado, questões abertas nas quais, teoricamente será possível resgatar respostas espontâneas e mais fidedignas. A metodologia de trabalho e o detalhamento do processo, serão abordados no decorrer do texto.

A percepção do conjunto estrutural da aprendizagem é proposta pela observação e ajuda dos elementos externos, ou seja, os pares sociais, aqueles encarregados pelo grupo a servirem de condutores ao processo de inserção do indivíduo aos espaços de aceitação e atuação desta memória coletiva. Instituições, tais como, família, escola, trabalho, são modelos tradicionais nestes sistemas de condução da aprendizagem.

REFENCIAL TEÓRICO

A abordagem conceitual que será adotada nesse artigo segue os estudos teóricos e analíticos sobre o *sense making* em Charlesworth (2008, p. 48). A autora esclarece que em um contexto educacional o resultado do processo de *sense making* é:

Uma unidade de significado de dois elementos conectados. O conceito que prática e crença são interligadas é levado para sala de aula. Um professor que tenta com sucesso uma nova intervenção na crença de que irá contribuir para o aprendizado do aluno está no mesmo lugar em termos de *sense making* como um professor que descobre por acaso uma nova ação que resultou no processo de aprendizado e desenvolve uma crença na eficácia da intervenção. O *sense making* então, é um processo que ocorre quando um indivíduo usa meios racionais e conscientes para esclarecer as variáveis trazidas por novas situações.⁹

As propriedades de *sense making* são descritas por Charlesworth (2008), como “focado na construção de identidade de indivíduos, retrospectivo, sendo estabelecido em um ambiente sensorial, social, em andamento, (...) impulsionado por dicas extraídas do contexto, movidos mais pela plausibilidade do que exatidão”. A autora aponta, corroborando a análise anterior de Durham (1986), que a resposta ao ambiente é um elemento que interfere diretamente na prática do ensino.

O modelo *pinball* de *sense making* (fig. 1); na sala de aula multicultural proposto por Charlesworth e Glanz (2008) ilustra um processo no qual a bola representa a prática do ensino aplicada pelo professor.

⁹ Tradução livre: Charlesworth, (2008, p.48)

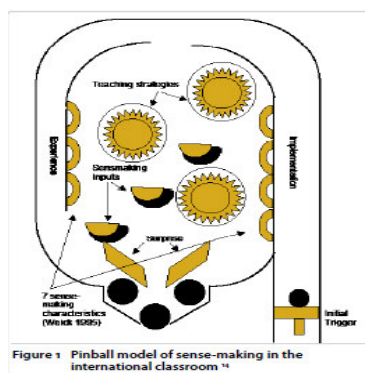


Figura 1. In: Charlesworth (2008, p.48).

No modelo de *pinball*, os *cogs*; cavidades de pontuação; representam as estratégias de ensino utilizadas pelo docente. O objetivo do jogo é deixar a bola em campo o mais tempo possível, quanto mais tempo em campo maior a expertise do docente. Os *flips*; abas impulsionadoras; representam um momento de surpresa que age como gatilho para o processo de *sense making*. Representam um momento de oportunidade para voltar à bola em campo, e a volta da bola revela o *input*; retroalimentação; de sua ação em relação ao processo de *sense making*. O sistema ainda conta com uma “rota estéril, na qual o ensino continua em torno do jogo sem novos *inputs* que, desta forma, termina em oportunidades perdidas”. (Charlesworth, 2008, p.48)

Adler (1983) identifica algumas questões metodológicas que devem ser mencionadas neste estudo a fim de esclarecer a questão multicultural e monocultural. A autora aponta que se deve ter cuidado em equacionar nacionalidade com cultura, assumindo que as populações são culturalmente homogêneas, e deve ficar claro no estudo qual abordagem está sendo utilizada. Portanto é preciso enfatizar que para este estudo, o termo multicultural e monocultural, não estão voltados à análise de cultura. Para esta pesquisa a cultura está equacionada com nacionalidade. Neste estudo o modelo analisado é local e pertinente aos problemas deste grupo pesquisado. A ampliação dos resultados coletados para a análise de outros grupos diferenciados, ocorrerá na perda dos aspectos teóricos desenvolvidos pela pesquisa em andamento, ou seja, resultados não podem ser extrapolados para outros grupos de ensino superior sem conduzir uma pesquisa específica na cultura local em questão.

Trigwell e Prosser (1997, p.242) apontam que é o contexto que proporciona o desenvolvimento individual do aluno, contrapondo as duas visões citadas acima. Eles

relatam também a perspectiva constitucionalista, que difere das anteriores, que fazem a distinção entre o mundo e o indivíduo, esta última aponta que “existe uma relação interna ao indivíduo e ao mundo”. Os autores enfatizam esta união entre indivíduo e mundo conforme descrição:

O indivíduo e o mundo não são constituídos independentes um do outro. Indivíduos e o mundo são internamente relacionados através da consciência dos indivíduos de mundo. A mente não existe independentemente do mundo à sua volta. O mundo é um mundo vivenciado. Não existe uma estrutura interna na mente que é composta de, ou que possa ser modelada em termos de partes independentemente constituídas. (Triger e Prosser, 1997, p.242).

Desta forma os autores sustentam que em toda metodologia de ensino e aprendizagem, o processo no qual o conhecimento se desenvolve encontra-se na percepção do mundo, leia-se meio ambiente, e de suas características cognitivas.

METODOLOGIA

Foram realizados dois grupos focais com os alunos do curso de Hotelaria do 5º semestre. Para a montagem dos grupos focais, foi enviado um convite coletivo a todos os alunos do semestre em questão, via intranet com um breve relato sobre o projeto de pesquisa em andamento. O convite assinalava para a participação do grupo focal em momento fora de sala de aula, sendo reforçado verbalmente pela coordenadora do curso de Hotelaria do Campus Vila Olímpia, em presença pessoal na sala de aula. Este fato possibilitou maior detalhamento e interação sobre o projeto perante os alunos que, a partir dessa ação, demonstraram-se interessados na participação. Os critérios de participação e convite do grupo focal foram baseados na aprovação no Certificado de Operações Hoteleiras de Glion¹⁰ ocorrido ao final do 4º semestre do curso.

Os grupos focais ocorreram no período matutino e noturno no Centro de Treinamento de Hotelaria, localizado nas dependências da Universidade Anhembi Morumbi, Campus Vila Olímpia, na cidade de São Paulo. No Grupo Focal I participaram 3 (três) alunos, e no Grupo Focal II participaram 2 (dois) alunos, cujos resultados foram gravados e transcritos pelos próprios professores pesquisadores. Os alunos participantes do grupo focal, assinaram um termo de anuência de participação e cessão de direitos da mesma para fins de produção de artigos e trabalhos acadêmicos.

¹⁰ O Curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi possui certificação internacional de *Glion Institute of Higher Education* e dupla titulação desde 2007. Ele é composto de créditos que os alunos do curso de Hotelaria devem cumprir ao longo dos primeiros quatro semestres juntamente com a aprovação em um exame de múltipla escolha em inglês, avaliando assim o desenvolvimento progressivo do aluno nos primeiros dois anos do curso.

Segundo Selltiz, (1975, p.295), a entrevista “focalizada” apresenta um método mais flexível, que permite a revelação de aspectos “afetivos e carregados de valor nas respostas das pessoas, bem como a significação pessoal de suas atitudes”. O autor ainda acrescenta o caráter da espontaneidade, da revelação de informações pessoais, e da especificidade como o objetivo do método de grupo focal. Entretanto o autor afirma que a liberdade do entrevistador pode ser um aspecto negativo, pois a flexibilidade do método “resulta em falta de comparabilidade de uma entrevista com a outra”. (Selltiz, 1975, p.295)

As perguntas delimitadas para o grupo focal foram estabelecidas a partir dos objetivos do trabalho que serviram como uma estrutura para a condução do grupo. Ainda segundo Selltiz (1975, p. 295), o pesquisador “tem liberdade para explorar razões e motivos, indagar a respeito de direções que não foram previstas”. Gaskell (2000, p.73), adiciona que as perguntas desenvolvidas para o grupo focal funcionam “quase que um convite ao entrevistado para falar longamente, com suas próprias palavras e com tempo para refletir”.

O grupo focal, ainda de acordo com Gaskell (2000), denota uma interação social enfatizando o grupo e não o indivíduo, possibilitando o processo de observação de comportamento do grupo, incluindo a dinâmica da liderança e ainda a possibilidade da existência de envolvimento emocional o que normalmente não ocorre em entrevistas individualizadas.

As temáticas trabalhadas durante os grupos focais buscavam compreender a visão do aluno em relação à atuação do professor em sala de aula e a reflexão dos alunos no processo de aprendizagem e suas implicações. Destas questões foram identificadas 5 (cinco) variáveis para análise que foram classificadas conforme modelo apresentado a seguir.

DAS ANÁLISES DOS GRUPOS FOCALIS

A análise das sessões foi organizada por conjunto de idéias agrupadas em cinco temas relacionados conforme quadro 1.

Temas	Respostas
1. Vocação Profissional	Motivação interna; Percepção da habilidade em lidar com pessoas e ser professor;
2. Experiência de Mercado	Problematização em sala de aula; Capacidade

	de tangibilização de assuntos teóricos e práticos; Valorização da experiência profissional do professor; Vivências internacionais possibilitando reflexões globais.
3. Estratégias de Ensino	Interação aluno-professor; Recursos didáticos e pedagógicos; Promoção de análise de modelos comparativos internacionais; Gerenciamento do ambiente de sala de aula para proporcionar um aprendizado saudável; Domínio do assunto
4. Aprendizagem e processo	Definição do conceito;
5. Vínculo	Credibilidade e Confiança; Respeito; Distinção do professor pessoa e professor profissional em sala de aula.

Quadro 1. Temas de análise

Fonte: Os autores

1. Vocação Profissional: relacionada à percepção do aluno ao conceito de uma pessoa tornar-se um bom professor, ou seja, como é entendido esse profissional do meio acadêmico e o que seria o fator principal para que uma pessoa busque a vivência acadêmica.

Os alunos expressaram que a vocação profissional de um professor está atrelada a uma motivação interna e pessoal de cada um, que tem como objetivo a docência. Para eles a motivação está ligada à idéia de transmitir a demais jovens e futuros agentes de mudança do mercado, seus conhecimentos. Ter satisfação em fazer esse papel, e a busca de perpetuar seus conhecimentos e memórias. Com mais enfoque nas habilidades individuais do professor, os alunos colocaram a necessidade de relacionar-se com pessoas, de ter paciência e de estar aberto para a troca advinda de idéias de outros.

2. Experiência de Mercado: o tema está diretamente relacionado a uma questão de pré-requisitos.

Na visão dos alunos, nota-se aqui, a idéia existente para um indivíduo tornar-se um bom professor, complementando-se, assim, a percepção da Vocação Profissional já analisada. A vivência profissional do docente é muito valorizada pelos alunos por ser fator fundamental no repertório de sala de aula do professor. Por meio de sua vivência profissional o professor tem maior capacidade de trazer fatos e casos para a sala de aula fazendo periodicamente a problematização de cada situação estudada exemplificando com suas experiências passadas de profissão.

Por meio da exemplificação com casos reais, os alunos são capazes de tangibilizar assuntos teóricos facilitando a aprendizagem dos conteúdos. Outro ponto muito importante levantado pelos alunos está relacionado à vivência profissional do docente ter sido dada em ambientes internacionais. Além de toda a problematização e tangibilização que o professor possa utilizar, essas vivências permitem que o professor estimule as reflexões globais, de realidades localmente distintas. Como exemplo os alunos citaram um professor que após discorrer a teoria, finalizava o conteúdo com uma situação vivenciada ao longo de sua experiência profissional. Porém além de citar e desenvolver o raciocínio focado na aplicabilidade teórica versus prática, o professor aprofundava-se quando utilizava a mesma situação exemplificada no caso anterior. Seguiu adiante relatando o momento quando, em outro local internacional, buscou aplicar da mesma forma como no caso já citado, e esta ação não funcionou. Este fato não deve ter sido positivo em virtude de uma série de outras questões fundamentais que os alunos devem estar atentos tais como cultura, costumes, legislação e regras locais.

Essa vivência do professor permite que os alunos possam, além de assimilar de melhor forma os ensinamentos, desenvolver reflexões e análises críticas no cenário global. O entendimento do cenário global do professor é muito valorizado pelo aluno. Por meio da Experiência de mercado nota-se que esse tema também é fator relacionado a **Estratégias de ensino e Vínculo** que serão analisadas a seguir.

3. Estratégias de Ensino: esse tema reflete como o aluno entende as boas ferramentas utilizadas por professores para o ensino.

A comunicação entre aluno e professor foi citada como fator principal. Identificada por meio do reconhecimento da necessidade constante do professor estar atento a um *feedback* da turma em relação ao processo de aprendizagem. Essa comunicação vem da interação aluno-professor que deve ser de forma constante, no simples fato de o docente alocar minutos finais da sua aula para dúvidas individuais ou gerais; pró-atividade do professor em buscar comentários dos alunos em relação à compreensão da matéria; ao iniciar as aulas buscar recapitular a aula anterior e ao final da aula fazer uma revisão da mesma, em linhas gerais, permitindo ao aluno compreender onde está e aonde irá chegar.

Os recursos didáticos e pedagógicos utilizados pelos professores não tiveram uma opinião única e fechada, pelo contrário, estão diretamente relacionados à área de

conhecimento da matéria e essencialmente ao domínio do professor em relação à temática. Um dos exemplos citados foi na disciplina de Contabilidade, na qual o professor utiliza-se de lousa e giz, tratando-se de aulas predominantemente expositivas. Porém, a fixação do conteúdo, se faz por meio de inúmeros exercícios e estímulo do professor a participação individual ou em grupo na solução de questões em sala de aula e na lousa. O professor também se utiliza, de exemplos focados na área, o que serve de facilitador para melhor compreensão dos alunos.

Por outro lado, os alunos observam que não necessariamente uma disciplina exata tem que ser ministrada sempre nesse modelo e com essa metodologia, porém para todas as turmas em questão, esse professor, com essa disciplina, é um modelo de boa aula e de bom professor.

A utilização de recursos audiovisuais é muito considerada pelos alunos. Esses recursos possibilitam ao professor a maior diversificação de ferramentas para a sala de aula, tornando-a mais dinâmica, menos repetitiva e exaustiva. Vídeos, comerciais e filmes são bem apreciados pelos alunos, sempre que esta ação seja um complemento a uma teoria devendo ser utilizados, pelo professor, não na totalidade da aula.

Segundo ainda os alunos entrevistados, os recursos de data-show e projeção de apresentações em *Power Point*, devem ser observados com cautela pelos professores. Um dos exemplos citados foi à utilização de apresentações de *Power Point* por professores do período matutino na primeira aula. Nestas apresentações foi necessário apagar as luzes, o que tornava o ambiente propício para a sonolência. Novamente as ferramentas não possuem, para os alunos, uma regra única e cabe ao professor, uma vez com o domínio do assunto, a percepção de qual será a mais aplicável dentro das várias circunstâncias de horários e temáticas abordadas.

Em relação à técnica de apresentação de seminários e o papel do aluno, este deve ser cada vez mais ativo na construção do seu próprio conhecimento, e o professor, desta forma, passa a ser um facilitador que contribuirá também, não sendo mais o centro do processo de aprendizagem. Os alunos percebem essa necessidade, porém observaram que é oportuno um processo de mudança.

Para seminários faz-se necessário que o professor detalhe os objetivos de cada projeto e faça uma breve introdução no momento explanatório para que os alunos

sintam-se seguros e confiantes para o desenvolvimento do mesmo. Na apresentação dos seminários, é importante que o professor crie um ambiente de debates e possa sempre complementar as informações dos trabalhos apresentados, seja de forma positiva, ou recomendando maiores leituras aos demais da turma. A palavra do professor tem que ser a final para, desta forma, acentuar a credibilidade vinculada ao processo de ensino aprendizagem. Essa questão será retomada quando for analisado o **Vínculo** aluno-professor.

Conforme citado na análise de **Experiência de Mercado**, a problematização e utilização de casos vivenciados pelo professor são ferramentas essenciais aos alunos. Dessa forma a análise de modelos comparativos internacionais também se torna muito importante, e é percebida como resultado da **Experiência de mercado** dos professores.

Os alunos finalizam argumentando que o fator predominante e fundamental para uma boa aula é o ambiente de sala de aula. Todos os alunos concordaram que o gerenciamento de comportamento e atitude dos alunos por parte do professor é elemento chave para proporcionar um ambiente de aprendizagem saudável.

4. Aprendizagem e processo: o propósito foi buscar na visão do aluno, quais seriam as definições de aprendizagem e de processo. Foi possível averiguar que segundo o Aluno 1:

“...eu acho que você nunca aprende com o erro dos outros, então não adianta, não é que não adianta nada, eles dão dica, contam experiência assim, mas a gente nunca sabe o que vai acontecer com a gente, na hora, então agente tem como base, agente sabe, já escutou em algum lugar, mas você tá lá na pratica e aí você vai e faz e aí você fala *putz* se eu tivesse parado para pensar um segundo ...ai eu acho que entra a aprendizagem...você aprendeu mesmo...”

Para o Aluno 2:

“juntar a prática e o teórico...”

Para o Aluno 3:

“...eu acho que é realmente quando você cria consciência a respeito daquilo no sentido que você pode usar aquela informação e aquele conhecimento para transformar e criar”

Na opinião do Aluno 4:

“...quando você é capaz de absorver as informações, absorver os conhecimentos, então ai você estaria aprendendo...então o processo de aprendizagem é desde as aulas, até o trabalho, até a ficha cai a vem a aprendizagem...”

5. Vínculo: o tema; vínculo aluno-professor; não foi uma questão trabalhada de forma direta nas entrevistas dos grupos focais. Porém ao longo das respostas dos alunos em relação às demais questões colocadas, percebeu-se uma grande correlação aluno-professor que pode ser caracterizada nesse artigo, como o vínculo criado no relacionamento em sala de aula.

Os alunos vêem na figura do professor uma posição de credibilidade e confiança. Colocam-no num patamar de respeito e de certa maneira, de idolatria. Dessa forma os alunos apontam que o domínio do assunto tratado, motivação interna pessoal e experiência profissional, são elementos essenciais para o professor, e nesse vínculo formado, cria-se as expectativas do aluno. A necessidade de *feedback* do professor para os alunos é muito evidenciada. O aluno prima por saber na opinião do professor o que ele acha, qual a avaliação e análise dele em relação a inúmeras situações. A palavra final tem que vir do professor. Demonstraram ainda maturidade em distinguir o relacionamento aluno-professor e a diferença do professor como profissional e como indivíduo. Exemplificaram este fato, com a exposição da imagem de um professor que, de forma unânime, os alunos consideram ser ótima pessoa, porém como profissional deixa a desejar, por mais que tenha experiência de mercado internacional e a motivação interna.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a análise desenvolvida das entrevistas dos grupos focais, torna-se evidente a maturidade e a presença de um maior critério dos alunos em relação à figura do professor e as expectativas geradas por este processo.

A prática docente não é uma técnica única e pré-formulada e que deve ser seguida em uma condição unilateral. Variáveis são constantes no processo de aprendizagem, e a classificação de bom professor e boa aula não possui uma resposta final única, nem tão pouco atende a um perfil exclusivo de profissional. Porém de todas as respostas obtidas torna-se evidente que o professor detém as características e experiências necessárias para uma boa aula e efetivamente a consolidação do processo de aprendizagem. Nota-se também, que o momento cotidiano dos alunos deve ser levado em consideração pelo professor no processo de construção do seu modelo de ensino e aprendizagem. Cada nova situação vivenciada pelo educando pode ser usada como uma plataforma de sustentação de novas idéias de ensino.

Pelas análises recolhidas, é perceptível que os alunos questionam a ação pedagógica do professor de forma atuante e crítica. Este fato corrobora a idéia que toda ação pedagógica do professor deve ser amparada em um planejamento didático não estanque ao programa de ensino previamente definido por ele. Cada professor deve pensar em possibilidades constantes, ou seja, nos “inputs” da analogia sugerida pelo modelo de análise de “pinball”.

REFERÊNCIAS

ADLER, N.J. A typology of management studies involving culture. In: *Journal of international business studies*. N.14, p. 29-47, 1983.

BARCELOS, R; CAVENAGHI, A.; DECKER, K; FUNCIA, T.; SOGAYAR, R. Do ensino à aprendizagem: o desafio da sala de aula multicultural. In: *Anais do II Colóquio Internacional em Hospitalidade: Rostos e Lugares da Hospitalidade*. Universidade Católica Portuguesa : Cidade do Porto, 2009.

BAUER, M.W.; GASKELL, G (ed.) . *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 2ªed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

CHARLESWORTH, Z.M. Meeting the challenge of the international hospitality classroom. In: *The hospitality review*. V.5, n. 10, p.47-51, 2008.

CHARLESWORTH, Z.M.; GLANZ, L. From teaching to learning: the challenge of the international classroom for hospitality educators. In: *Council for hospitality management education*. Artigo apresentado na conferência anual: Promovendo excelência na pesquisa, no ensino e no aprendizado, Universidade de Strathclyde, Glasgow, Escócia, 14-16 maio 2008.

DUHAM, Eunice Ribeiro (org.) Bronislaw Malinowski. São Paulo. Ática, 1986.

TRIGWELL, K. and PROSSER, M. Towards and understanding of individual Acts of teaching and learning. In: *Higher education research and development*. v. 16, n. 2. pp 241-252, 1997.

SELLTIZ, et al. *Métodos e técnicas nas relações sociais*. 5ª ed. São Paulo: EPU-EDUSP, 1975.