

## **CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA: UM MAPEAMENTO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO**

HIGHER EDUCATION IN HOTEL MANAGEMENT:  
A MAPPING STUDY OF MONOGRAPHS

Daize Ameida Gomes

### **RESUMO**

Este estudo bibliográfico apresenta o mapeamento dos Trabalhos de Conclusão de Curso, produzidos pelos estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, do Instituto Federal de Santa Catarina. Oitenta e um (81) artigos, no recorte temporal de 2016 a 2023, foram selecionados e categorizados. A análise qualitativa dos dados revelou que as pesquisas estão circunscritas ao setor hoteleiro e a hospitais e têm investigado temas diretamente relacionados à gestão, sob a perspectiva dos gestores, trabalhadores e clientes. Revelou também que as pesquisas estão inseridas no eixo da hospitalidade e mostrou a incorporação do conceito de hospitalidade hoteleira por hospitais privados de Florianópolis, SC. O estudo concluiu que as pesquisas produzidas pelos alunos do curso têm gerado conhecimento substancial para sua formação profissional, para o eixo formativo em que se insere e para a área de pesquisa e ensino.

**Palavras-chave:** Tecnologia em Hotelaria; Hospitalidade; Formação Profissional.

### **ABSTRACT**

This bibliographic study presents the mapping of Monographies produced by the students of the Higher Education Course in Hotel Technology, of the Federal Institute of Santa Catarina. Eighty-one (81) research papers, from 2016 to 2023, were selected and categorized. Data analysis, qualitative in nature, revealed that the studies have been conducted in hotels and hospitals, and investigated topics directly related to management, from the perspective of managers, workers and clients. It also revealed that the research papers are inserted in the hospitality axis, and that the concept of hotel hospitality has been incorporated by private hospitals in Florianopolis, SC. This study concluded that the studies developed by the students have produced substantial knowledge to contribute to their professional training, to the professional axis the course is inserted, and to the research and teaching area.

**Keywords:** Hotel Technology; Hospitality; Professional Training.

### **1 INTRODUÇÃO: O CONTEXTO DA PESQUISA**

Este artigo tem como objetivo apresentar os resultados do mapeamento dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC) produzidos pelos estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria (CSTH), do Instituto Federal de Santa Catarina

(IFSC) - Câmpus Florianópolis-Continente, no recorte temporal de 2016 a 2023, visando identificar o 'Estado do Conhecimento' produzido no curso.

Segundo Morosini e Fernandes (2014), o Estado do Conhecimento possibilita uma visão ampla e atual dos movimentos da pesquisa ligados ao objeto da investigação que se pretende desenvolver. É, portanto, basilar para futuros passos dentro da pesquisa pretendida e, em nosso caso, dos projetos de pesquisas de TCC que se pretende desenvolver ou dar continuidade no Csth.

Acreditamos que estudos dessa natureza permitem a estudantes e docentes entrar em contato com os movimentos atuais de pesquisa desenvolvidos no curso, oferecendo uma noção abrangente do nível de interesse acadêmico e direcionando, com mais exatidão, para itens a serem explorados – reforço de resultados encontrados ou criação de novos ângulos para temas de estudo – abrindo, assim, inúmeras oportunidades de enriquecimento de pesquisa.

Nessa perspectiva, segundo Morosini e Fernandes (2014, p.158),

[...] a construção do Estado do Conhecimento fornece um mapeamento das ideias já existentes, dando-nos segurança sobre fontes de estudo, apontando subtemas passíveis de maior exploração ou, até mesmo, fazendo-nos compreender silêncios significativos a respeito do tema de estudo.

Conforme Romanowski e Ens (2006), esses estudos podem significar uma contribuição importante na constituição do campo teórico de uma área de conhecimento, tendo em vista que procuram identificar os aportes significativos da construção de teorias e práticas. Ainda, segundo as autoras, estudos dessa natureza também procuram apontar restrições sobre o campo em que se movimenta a pesquisa e suas lacunas de disseminação, além de identificar experiências inovadoras investigadas que apontem solução para problemas práticos e de reconhecer as contribuições da pesquisa na constituição de propostas na área focalizada (Romanowski; Ens, 2006).

Pelo exposto e, tendo em mente que um número significativo de pesquisas foram conduzidas desde a primeira oferta do Csth, em 2014, mas nenhum mapeamento foi realizado até o presente momento, este estudo busca contribuir com o ensino tecnológico ofertado pelo Câmpus Florianópolis-Continente, vocacionado ao eixo formativo 'Turismo, Hospitalidade e Lazer', e para a área de pesquisa na qual o curso se insere.

Acreditamos que a compreensão desses estudos circunscritos a momento histórico-social é necessária no processo de evolução do próprio curso, do eixo formativo e da própria área de pesquisa, visando a um ordenamento do conjunto de informações e resultados já obtidos, permitindo, assim, indicar possibilidades de integração de diferentes perspectivas, aparentemente autônomas, de duplicações ou contradições, de lacunas e vieses na área (Costa; Silva, 2024).

Este artigo está estruturado em cinco seções. Na primeira, traçamos brevemente o cenário no qual o estudo se insere. Na segunda, apresentamos o referencial teórico que suporta a pesquisa. Na terceira, descrevemos as escolhas metodológicas. Na quarta, fazemos a análise e discussão dos dados. Por fim, na quinta, trazemos algumas considerações a partir dos resultados obtidos.

Na próxima seção, apresentamos os conceitos basilares que compõem o referencial teórico deste estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO: CONCEITOS BASILARES**

Nesta seção, primeiramente, apresentamos o conceito de hospitalidade no setor hoteleiro e de saúde e, em seguida, descrevemos brevemente o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Câmpus Florianópolis-Continente, do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), e questões pertinentes a este estudo.

### **2.1 O Conceito de hospitalidade**

A mobilização gerada pelo turismo tem ocasionado mudanças de comportamentos em diferentes setores, principalmente na hotelaria (Silva; Ferreira, 2014). Nesse setor, a questão da hospitalidade é de extrema importância, pois se caracteriza como um aspecto de entrada e permanência de clientes. Segundo Cruz (2003, p.43),

A hospitalidade é um dos temas mais discutidos entre as abordagens culturais do fenômeno do turismo. Como o turismo envolve deslocamento de pessoas e sua permanência temporária em locais que não são o de sua residência habitual, há uma intrínseca relação entre turismo e hospitalidade. Todo turista está sendo, de alguma forma, recebido nos lugares. O que diferencia a experiência entre um e outro turista no que se refere à hospitalidade é a forma como se dá o seu acolhimento no destino.

Nesse sentido, a hospitalidade pode ser caracterizada como uma preocupação com o outro, ou, na perspectiva de Silva e Ramos (2021), uma prestação de serviço desenvolvido por pessoas para pessoas, por meio de pessoas, mediada pela linguagem, em seu sentido mais amplo.

De uma perspectiva operacional, segundo Castelli (2010), a hospitalidade, na hotelaria, engloba processos ou um conjunto de causas que tem como objetivo gerar um efeito. Os processos que geram o efeito de hospitalidade envolvem o recebimento do hóspede, sua alimentação, hospedagem, entretenimento e, finalmente, a despedida. Ou seja, a hospitalidade é a consequência do conjunto desses serviços.

Ainda conforme Castelli (2010), o ato de receber é recepcionar bem o visitante, trazendo-o para dentro do estabelecimento, da cidade ou do país por algumas horas ou dias. Já o ato de alimentar é deixar disponível ao visitante os alimentos e bebidas que integram a gastronomia local ou do estabelecimento, e o ato de entreter é oferecer a oportunidade de inclusão e integração com a comunidade, seja no âmbito familiar, público ou comercial, por meio de atividades lúdicas. Por fim, o ato de se despedir do visitante é deixar as portas do estabelecimento abertas para uma próxima oportunidade de encontro. Nas palavras de Castelli (2010, p.10),

Ser recebido, alojado, alimentado e bem cuidado, com atitude hospitaleira, em especial quando se está em viagem, sempre foi e ainda é uma necessidade e também um grande desejo de todo o ser humano. A hospitalidade compreende esse conjunto de ações.

Nessa perspectiva, Lashley e Morrison (2004, p. 12) argumentam que as principais atividades relacionadas ao conceito de hospitalidade são a alimentação, o abrigo e o deslocamento, que, no ponto de vista de Oliveira da Silva Cavalcante e Fernandes Ferreira (2018), quando relacionadas à hotelaria, apresentam-se como fundamentais para a permanência do visitante no estabelecimento, cidade ou país. Essas autoras ainda reforçam que o conjunto desses serviços gera a hospitalidade, é de relevância para o retorno do hóspede, seja este um hotel ou empreendimento equivalente, e pode servir de indicação a amigos e familiares.

Já quando relacionado à área da saúde, o conceito de hospitalidade, segundo Ferreira e Agnol (2018), é relativamente novo, pois requer investimentos significativos em infraestrutura, treinamento de equipes e gestão de processos. Contudo, Oliveira da Silva Cavalcante e Fernandes Ferreira (2018) ressaltam que o número de hospitais que se preocupam com o conforto dos clientes de saúde vem crescendo devido à concorrência em hospitais privados e a clientes cada vez mais exigentes.

Na perspectiva de Ferreira e Agnol (2018), a hospitalidade hospitalar pode ser entendida como a aplicação de técnicas e serviços de hotelaria em hospitais, visando proporcionar conforto, segurança e bem-estar aos pacientes, acompanhantes e funcionários. Para essas autoras, a hotelaria hospitalar caracteriza-se como um

segmento do turismo associado aos serviços de hospitalidade e infraestrutura presentes na hotelaria convencional. Nesse contexto, argumentam as autoras, a qualificação apresenta-se como de suma importância para o desenvolvimento dos serviços, e o comportamento interno, como a afetividade, corrobora para um serviço mais humano, aspectos estes que denominam de hospitalidade.

O termo hotelaria hospitalar é visto por Taraboulsi (2003, p.18) como “uma tendência que veio para livrar os hospitais de ‘cara de hospital’ e que traz em sua essência uma proposta de adaptação à nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas”.

Contribuindo para a discussão, Ribeiro (1993) enfatiza que:

O hospital contemporâneo não é apenas uma instituição que evolui. É muito mais, é uma instituição nova. Suas missões são outras, conquanto resguardadas algumas que as precederam. Mudaram suas características, suas finalidades, sua administração, seus sujeitos, seus instrumentos e processos de trabalho (Ribeiro, 1993, p. 31).

A vinculação entre a hotelaria hospitalar e o turismo, segundo Camargo (2008), está na compreensão da hospitalidade como o ato de hospedar-se, como qualidade de ser hospitaleiro e bem acolher, que, segundo Andrade (2011, p. 20),

só é percebida quando o paciente, fragilizado em seu estado físico, psicológico e emocional, for atendido nas suas necessidades, angústias, dúvidas, questionamentos e se sentir em um ambiente que lhe deixe confortável, tranquilo, acolhido e seguro.

Nessa perspectiva, a hospitalidade oferecida em hospitais e instituições equivalentes, conforme Oliveira da Silva Cavalcante e Fernandes Ferreira (2018, p. 45),

[...] distingue-se como um serviço intangível, capaz de tornar momentos de fragilidade do paciente em situações de tranquilidade e segurança devido ao envolvimento que o colaborador possuirá após ajudar o cliente naquela circunstância.

Em outras palavras, uma vez que o paciente recebe a devida atenção do trabalhador local, este tenderá a ter uma imagem positiva do lugar, considerando-o como hospitaleiro, e a sentir-se confortável em um ambiente ainda desconhecido.

Nessa mesma linha de pensamento, Boeger (2003, p.31) enfatiza que “a hospitalidade hospitalar também pode ser compreendida como a humanização do atendimento do cliente de saúde (pacientes, acompanhantes e familiares)”. Para o autor, por meio da humanização dos ambientes hospitalares nas instituições de saúde, a hospitalidade apresenta-se como um serviço capaz de ser considerado

como um aspecto de escolha para realização de um tratamento (em caso de instituições privadas) e de recomendação para amigos e familiares.

Em suma, a hotelaria hospitalar caracteriza-se como um segmento do turismo e está associada aos serviços de hospitalidade e infraestrutura, presentes na hotelaria convencional. Ser recebido e ter a devida atenção são fatores preponderantes no processo de envolvimento do cliente com o empreendimento, seja ele hóspede de um hotel ou paciente de um hospital. Assim como a hotelaria convencional, a hospitalidade hospitalar também busca humanizar o atendimento e melhorar a qualidade de vida dos pacientes durante sua estada no hospital.

Na sequência, apresentamos o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), e conceitos pertinentes a este estudo.

## **2.2 O CST em Hotelaria e o TCC**

O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Câmpus Florianópolis-Continente, do IFSC, teve sua primeira oferta em 2014, a partir da aprovação do seu primeiro Projeto Pedagógico de Curso (PPC). O curso insere-se no Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, com o objetivo de promover o desenvolvimento dos meios de hospedagem da região, alinhando-se às necessidades do setor de turismo (IFSC, 2016, n.p.).

O PPC de 2016, ora vigente, estabelece que “a oferta do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria responde à demanda imposta pelo mundo do trabalho do turismo” (IFSC, 2016, n.p.). Dessa forma, o curso busca preparar profissionais capacitados para atender às exigências de um mercado dinâmico e em crescimento, integrando conhecimentos práticos e teóricos.

O IFSC possui longa trajetória na formação técnica na área de hospedagem. Ofereceu turmas de cursos técnicos entre 2007 e 2011, e seu Plano de Oferta de Cursos e Vagas (POCV - 2016 a 2020) prevê ainda a ampliação dessas ofertas com especializações em áreas correlatas, como Gestão de Eventos e Gestão de Pequenos Empreendimentos em Alimentos e Bebidas, reforçando a abrangência da formação e o compromisso com o setor.

Diversos cursos do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer são interligados ao CSTH, o que fortalece a formação dos estudantes. Entre esses cursos estão o Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia e, mais recentemente, o Curso Superior de Gestão em Turismo, além dos cursos técnicos em Eventos, em

Guia de Turismo, em Gastronomia, em Panificação, em Confeitaria, e em Restaurante e Bar. Essa integração também se estende a cursos de formação inicial e continuada (FIC), que oferecem desde capacitações específicas, como Serviço Básico de Vinho, Formação Continuada para Garçom, Inglês para Turismo e Inglês para a Recepção Hoteleira, proporcionando uma formação completa e diversificada.

Conforme destaca o PPC do CSTH (IFSC, 2016, n.p.),

O Câmpus Florianópolis-Continente é o único do IFSC que trabalha somente com um eixo tecnológico, e seu itinerário formativo busca a complementaridade das competências, conhecimentos e atitudes desenvolvidas nesta área.

Isso significa que a formação oferecida pelo Câmpus é cuidadosamente planejada para atender às exigências do mundo do trabalho, que inclui o mercado local e regional, criando um ambiente de aprendizado contínuo e integrado. Essa abordagem reforça a importância do CSTH como um curso estratégico para o desenvolvimento do turismo na região, além de contribuir para o fortalecimento da economia local.

Ainda, segundo dados do PPC do CSTH, o referido curso tem como objetivo:

[...] formar gestores hoteleiros com competência e habilidades para administração operacional dos meios de hospedagem de turismo, com visão crítica e empreendedora, aptos para concepção, gestão e supervisão operacional dos serviços hoteleiros, para a prestação de serviços de assessoria técnica e/ou consultoria e para pesquisa na hotelaria (IFSC, 2016, n.p.).

De acordo com o PPC (IFSC, 2016), o perfil do egresso do curso de Tecnólogo em Hotelaria do IFSC Câmpus Florianópolis-Continente está alinhado tanto com os objetivos do curso quanto com as exigências das Diretrizes Curriculares Nacionais para Cursos Superiores de Tecnologia, que busca atender às demandas atuais do mundo do trabalho.

Segundo o Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia – CNCST (Brasil, 2022), o egresso do CSTH deve ser habilitado para planejar, supervisionar e gerenciar a operação de serviços de atendimento ao público, a manutenção, a comercialização e a administração em meios de hospedagem. Deve ser habilitado, ainda, para elaborar e realizar planos de *marketing*, de promoção e de vendas para a inovação de produtos e serviços hoteleiros, e para prestar consultoria e orientação no desenvolvimento de processos e protocolos para serviços, infraestrutura e instalações de empreendimentos de hospedagem, com objetivo de desenvolver o turismo sustentável.

Além disso, conforme o Catálogo Nacional, para a atuação como Tecnólogo em Hotelaria, é fundamental que o egresso tenha capacidade de comunicação, gestão de pessoas e de conflitos, conhecimento técnico de normas, de processos e de procedimentos de operação de meios de hospedagem e de biossegurança na hotelaria, além da compreensão dos diversos tipos de meios de hospedagem e das necessidades dos diversos tipos de viajantes, respeitando suas diferenças (Brasil, 2022).

Em relação aos locais e ambientes de trabalho, o Catálogo Nacional indica que o egresso do curso poderá trabalhar em associações de turismo, hotelaria, *convention & visitors bureaux*, centros gastronômicos, condomínios comerciais, industriais e residenciais, empresas de eventos e lazer, hotéis, pousadas, albergues, *resorts* e similares, hospitais e *spas*, parques temáticos, aquáticos e cruzeiros marítimos, restaurantes, bares e *catering*, instituições de ensino, mediante formação requerida pela legislação vigente, e, inclusive, em plataforma de exploração de petróleo (Brasil, 2022).

Os possíveis cargos variam desde gerência operacional ou de hospedagem, governança, supervisão de andares e recepção, até *conciierge*, *guest service*, gerência de alimentos e bebidas, coordenação administrativa e financeira, e recursos humanos. Outras ocupações incluem promotor de vendas, executivo de contas e chefe de departamentos de hotelaria hospitalar. Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), as principais funções relacionadas à formação incluem tecnólogo em hotelaria, administrador de empresas de hospedagem e administrador de serviços de hospedagem (IFSC, 2016).

Segundo o PPC do CSTH, as competências gerais do egresso do curso de Tecnólogo em Hotelaria incluem a capacidade de identificar o contexto ambiental, social e econômico do sistema turístico e suas inter-relações com o mercado hoteleiro em diversas escalas, a habilidade na comunicação oral e escrita, utilizando corretamente termos técnicos da área e ajustando a linguagem conforme a situação, a responsabilidade de dimensionar serviços e equipes de acordo com o tipo de estabelecimento, planejar e executar operações técnicas em diferentes setores do meio de hospedagem, respeitando normas de segurança e higiene (IFSC, 2016).

O PPC (IFSC, 2016) ainda enfatiza que a gestão da operação hoteleira deve ser realizada com responsabilidade social e ambiental, com a criação de rotinas e processos para todos os setores, desde a concepção até a avaliação do hotel. Dessa



forma, o egresso também está capacitado para aplicar conceitos de empreendedorismo na criação de novos negócios e desenvolver ferramentas administrativas em áreas como finanças, gestão de pessoas e marketing, sempre com foco na sustentabilidade e ética profissional.

Referente à matriz curricular, o CSTH do IFSC tem duração total de 3 anos, divididos em 6 semestres, com carga horária total de 2.000 horas. Nos primeiros cinco semestres, os alunos cursam as Unidades Curriculares teóricas e práticas que abrangem todos os aspectos da administração hoteleira, desde a operação diária dos meios de hospedagem até a gestão estratégica e a inovação no setor (IFSC, 2016).

Na primeira fase, as Unidades Curriculares Turismo e Hospitalidade, Linguagem e Comunicação, Economia do Turismo, Sustentabilidade Hoteleira e Introdução à Administração Hoteleira compõem o arcabouço teórico abordado na formação profissional dos estudantes.

Na segunda fase, as Unidades Curriculares Operação de Recepção e Reserva, Operação de Governança, Alimentos e Bebidas 1, Língua Inglesa Aplicada à Hotelaria 1, Segurança dos Alimentos abordam a operacionalização de produtos e processos dos diferentes setores que compõem a hotelaria, tecendo teoria à prática.

Na terceira fase, o processo formativo é ampliado e aprofundado por meio das Unidades Curriculares Segurança do Trabalho, Alimentos e Bebidas 2, Língua Inglesa Aplicada à Hotelaria 2, Gestão Financeira, Prática Operacional.

Na quarta fase, as Unidades Curriculares Gestão de Custos, Língua Espanhola Aplicada à Hotelaria 1, Gestão de Pessoas, Hotelaria Hospitalar, Sociedade e Trabalho e Gestão de Materiais são agregadas à formação profissional do gestor hoteleiro proposto pelo curso.

Na quinta fase, as Unidades Curriculares *Marketing* Hoteleiro, Gestão da Qualidade e Inovação, Metodologia da Pesquisa, Estatística Aplicada à Hotelaria, Empreendedorismo e Plano de Negócio, Tecnologia no Turismo e na Hotelaria ampliam as competências profissionais do estudante em formação, instrumentalizando-o com conhecimentos voltados à inovação e tecnologias, além do desenvolvimento de um projeto de pesquisa a ser executado na última fase do curso.

Por fim, na sexta e última fase, o estudante faz o estágio supervisionado obrigatório em algum empreendimento hoteleiro ou empresa equivalente, e geralmente desenvolve seu TCC, que pode ser uma pesquisa teórica ou empírica

dentro do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, concluindo a sua formação como Tecnólogo em Hotelaria.

O TCC, segundo Souza (2023), é um momento de formação profissional que proporciona aos estudantes a oportunidade de aplicar e consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, uma oportunidade para evidenciar a compreensão dos conceitos e teorias estudadas, envolve a realização de pesquisas, análise de dados, síntese de informações e redação acadêmica, atividades estas que contribuem para o desenvolvimento das habilidades de pesquisa, análise crítica e resolução de problemas.

O trabalho de conclusão de curso é um momento importante para a formação acadêmica, pois proporciona ao aluno o aprofundamento de suas leituras em relação ao tema escolhido para a confecção de seu texto, permite um mergulho mais profundo em relação à pesquisa pois exige um estudo mais refinado e dedicado (Souza, 2023, p.1).

O processo de elaboração do TCC, conforme Souza (2023), promove o desenvolvimento de habilidades essenciais que são valorizadas tanto no ambiente acadêmico quanto no mundo do trabalho, já que o acadêmico desenvolve a capacidade de análise, comunicação escrita e pensamento crítico. Além disso, a conclusão bem-sucedida do TCC denota comprometimento, capacidade de organização e de cumprir prazos, características importantes em qualquer carreira, segundo o autor.

Nessa mesma perspectiva, Jacobsen (2016) argumenta que o TCC estimula o acadêmico a desenvolver a habilidade de realizar pesquisas, organizar o conhecimento e desenvolver o tema escolhido, seguindo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e as diretrizes do curso. Além disso, segundo o autor, instiga o acadêmico a dominar o tema de pesquisa, tanto no aspecto metodológico quanto no conteúdo teórico e prático, com o objetivo de contribuir para a área de pesquisa em que seu estudo se insere.

O TCC demandado pelo CSTH não se distancia das características apontadas por Souza (2023) e Jacobsen (2016). Segundo o PPC (IFSC, 2016), o TCC visa a um ensino contextualizado e científico, focando no desenvolvimento de competências, conhecimentos, atitudes e habilidades por meio de métodos científicos e ferramentas de gestão hoteleira. Realizado individualmente, sob a orientação de um professor de sua escolha com afinidade acadêmica na área da pesquisa, e entregue para avaliação por uma banca examinadora, o TCC do CSTH pode estar vinculado ao campo de

estágio, mas deve se relacionar com a área de formação do curso e, especialmente, aos conhecimentos da Hotelaria. O TCC proporciona a interação do estudante com diversas situações e problemas da indústria hoteleira, nas quais ele aplica os conhecimentos adquiridos e promove a conexão entre a instituição de ensino e a comunidade. Além disso, os estudantes podem explorar diferentes áreas de pesquisa na Hotelaria, consolidando conteúdos desenvolvidos ao longo do curso e ampliando o campo de pesquisa (IFSC, 2016).

A partir do exposto, podemos dizer que o TCC do CSTH, requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria, ao fazer com que o discente pesquise assuntos que foram vistos ao longo do curso, cria um espaço formativo vital de formação profissional tendo em vista que é por meio dele que o estudante integra conhecimentos teóricos à prática profissional e de pesquisa.

Na próxima seção, apresentamos como foi construído o *corpus* de análise do presente estudo.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS: O MAPEAMENTO DO *CORPUS***

Como mencionado, este estudo é uma pesquisa de natureza bibliográfica, com análise qualitativo-interpretativa dos dados. De acordo com Gil (2008), uma pesquisa bibliográfica caracteriza-se por ser um estudo de documentos já publicados, buscando o exame de um tema sob um novo enfoque ou uma nova abordagem, chegando a conclusões, em certa medida, inovadoras.

Mais especificamente, o objetivo deste estudo foi colocar-nos em contato direto com o objeto da pesquisa - TCCs produzidos por estudantes do CSTH, visando trazer *insights* para a área do conhecimento na qual o curso se insere. Nesse sentido, mapeamos 81 TCCs no formato de artigos, publicados ou em vias de publicação no Repositório Institucional (RI) do IFSC, no recorte temporal 2016 a 2023.

Visando guiar o estudo, foi elaborada a seguinte pergunta geral de pesquisa: “O que informam as pesquisas produzidas como TCCs para o Eixo Formativo Turismo, Hospitalidade e Lazer e para o próprio CSTH?”

Para a organização dos dados, usamos os procedimentos da revisão integrativa de Botelho *et al.* (2011). Segundo esses autores, a revisão integrativa permite ao pesquisador aproximar-se da problemática que deseja apreciar, traçando um panorama sobre a sua produção científica, de forma que possa conhecer a evolução do tema ao longo do tempo e, com isso, visualizar possíveis oportunidades

de pesquisa nos estudos organizacionais (Botelho *et al.*, 2011). Para tanto, os autores indicam os seguintes procedimentos:

- 1) identificação do tema e seleção da pesquisa; 2) estabelecimentos dos critérios de inclusão e exclusão; 3) identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados; 4) categorização dos estudos selecionados; 5) análise e interpretação dos resultados; 6) apresentação da revisão/síntese do conhecimento (Botelho *et al.*, 2011, p. 129).

Com base nesses critérios, definimos o tema: “TCCs do CSTH”. Em relação aos critérios de inclusão, buscamos os TCCs postados ou em vias de postagem no RI do IFSC, no recorte temporal de 2016 a 2023. A partir desses critérios, selecionamos 81 TCCs do CSTH para leitura, primeiramente, dos títulos das obras, dos resumos e das palavras-chave e, posteriormente, das obras completas, caso os resumos não apresentassem as informações esperadas.

Cabe ressaltar que 31 dos 81 TCCs, entre eles os produzidos em 2016 (Pinto, Daignese, Lucena, Ferreira, Kuhn, Santos, Paladini, Passos, Lanznaster, Silva dos Santos), 2017, (Cordeiro, Pereira, Machado), 2018 (Bianchini, Coelho, Abreu), 2019 (Gallon, Sousa), 2020 (Monteiro, Weber), 2021 (Bohn, Silva, Santos), 2022 (Barreiros, Abreu, Nascimento, Valadão, Muller), e 2023 (Silva, Costa, e Martins), não puderam ser lidos na íntegra, apenas os resumos disponibilizados pela biblioteca do Câmpus Continente/IFSC. Isso se deve ao fato de que alguns ainda precisam ser digitalizados e enviados ao RI/IFSC, já que até 2019 os textos eram entregues apenas na forma física; outros, não autorizaram a publicação do texto; e outros, foram eletronicamente enviados à biblioteca do Câmpus Continente e estão aguardando seu encaminhamento ao RI/IFSC, que se encontrava em processo de reestruturação de seu sistema no momento da pesquisa.

Tal fato impediu que fosse identificado, por exemplo, o referencial teórico usado nesses 31 estudos, detalhes da metodologia ou a discussão dos resultados na sua totalidade. Nesse sentido, este estudo não incluiu o mapeamento do referencial teórico dos 81 TCCs selecionados, nem adentrou aos detalhes dos métodos das pesquisas ou às discussões dos resultados, que podem ser realizados em estudos futuros, mas orientou o recorte do conteúdo deste estudo: os resumos dos 81 TCCs.

Os dados gerados pela leitura inicial dos títulos, resumos e palavras-chave dos 81 TCCs foram organizados em quadros<sup>1</sup>, buscando compor categorias. A leitura dos

---

<sup>1</sup> Por limitação de espaço, os quadros com as categorizações são apresentados em apêndice.

títulos e das palavras-chave nos levou a agrupar os TCCs em categorias temáticas, tendo como elemento aglutinador a repetição de palavras e/ou expressões constantes tanto nos títulos quanto nas palavras-chave. Já a leitura dos resumos nos levou a subcategorias tendo como referência os elementos constitutivos desse gênero textual, quais sejam: os contextos onde as pesquisas foram desenvolvidas; os temas das pesquisas; os objetos investigados; as metodologias usadas, que incluem o método, os participantes e os instrumentos para a geração dos dados; e, por fim, os resultados das pesquisas dos TCCs em tela.

No que se refere à subcategoria 'contexto', esta surgiu em função da identificação dos locais nos quais as pesquisas foram desenvolvidas. Já no que se refere ao tema, para sua identificação, foram utilizados os títulos dos 81 TCCs e as palavras-chave indicadas nos resumos, como mencionado anteriormente. Esse agrupamento dos dados resultou em duas grandes categorias, denominadas 'Hospitalidade Hospitalar', identificada como 'conjunto 1', com 6 estudos, e 'Hospitalidade Hoteleira', identificada como 'conjunto 2', com 75 estudos. Tendo em vista a expressiva quantidade de dados no 'conjunto 2' e a limitação de espaço para a produção deste artigo, foi necessário um segundo recorte. Optamos pelas pesquisas de natureza qualitativa desse conjunto (37 estudos), por serem em maior número dentro desse grupo e, assim, respaldar os resultados de forma mais consistente.

Referente ao objeto investigado, este foi identificado facilmente nos resumos, assim como a metodologia dos estudos e seus resultados principais. A categorização geral dos estudos e as subcategorias dela derivada são apresentadas na próxima seção.

#### **4. DESENVOLVIMENTO: RESULTADO DO MAPEAMENTO**

Nesta seção, primeiramente, apresentamos a categorização inicial dos 81 estudos e, na sequência, as subcategorias.

##### **4.1 Categorização inicial dos dados**

Como anteriormente mencionado, todas as 81 pesquisas de TCCs são uma demanda do CSTH, para que os estudantes, futuros gestores hoteleiros, recebam o título de 'Tecnólogo em Hotelaria'. Ainda, todas essas pesquisas foram desenvolvidas pelos estudantes do curso, sob a orientação de seus professores, doutores ou

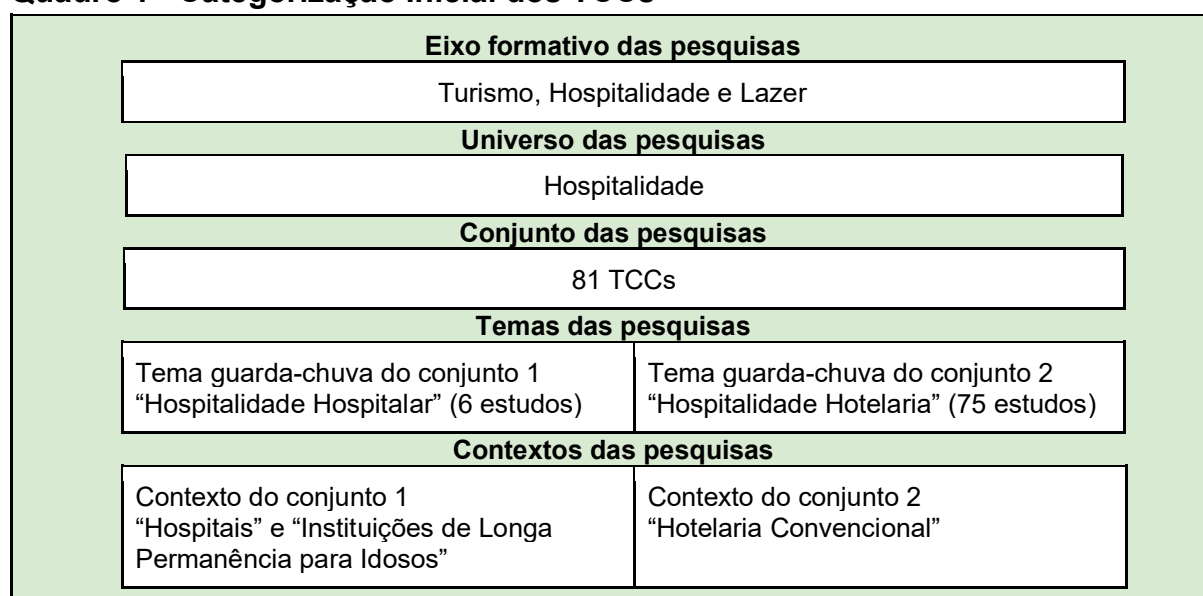
mestres em suas respectivas áreas de formação; portanto, com interesses específicos de pesquisa, que vão se refletir não apenas nos temas investigados, mas também nas escolhas metodológicas dos estudos conduzidos pelos estudantes.

A partir da primeira leitura para a organização dos dados, emergiram 5 categorias: i) Eixo formativo das pesquisas dos TCCs do CSTH; ii) Universo das pesquisas conduzidas; iii) Conjunto das investigações; iv) Temas dos estudos; e v) Contextos das pesquisas dos TCCs.

Essa categorização inicial mostra que, em relação à categoria ‘Eixo formativo’, todas as pesquisas estão inseridas no eixo formativo ‘Turismo, Hospitalidade e Lazer’. No que se refere ao ‘Universo das pesquisas’, todos os TCCs estão relacionados à ‘Hospitalidade’. Já no que se refere ao ‘Conjunto das investigações’, estão inseridos todos os 81 TCCs conduzidos pelos estudantes no recorte temporal delimitado para este estudo. Em relação aos ‘Temas’ e ‘Contextos dos estudos’, emergiram 2 duas categorias abrangentes: (a) ‘Hospitalidade Hospitalar’, tema guarda-chuva de 6 estudos, cujos contextos investigativos foram ‘Hospitais’ e ‘Instituições de Longa Permanência para Idosos’ (ILPIs); e (b) ‘Hospitalidade Hoteleira’, tema guarda-chuva de outros 75 estudos, cujos contextos foram ‘Hotéis’ de diferentes tipologias, que convencionamos denominar de ‘Hotelaria Convencional’, a serem apresentados posteriormente.

O resumo da categorização inicial dos 81 TCCs que constituíram o *corpus* inicial para análise é apresentado no Quadro 1, a seguir.

#### Quadro 1 - Categorização Inicial dos TCCs



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A categorização inicial mostrou que as pesquisas de TCC desenvolvidas pelos estudantes estão dentro do eixo formativo do curso, conforme demanda o PPC (2016) do CSTH. Mostrou também que as pesquisas têm forte ênfase investigativa nas questões formativas e de pesquisa na Hospitalidade Hoteleira (75 estudos) e, em menor ênfase, na Hospitalidade Hospitalar (6 estudos), citados no CNCST (2022) como ambientes de atuação profissional.

Nesse sentido, e tendo em mente o eixo formativo, o universo das pesquisas abrange a 'Hospitalidade' em diferentes contextos, ao mesmo tempo que qualifica o estudante, futuro trabalhador desse setor, para ser um pesquisador do contexto no qual vai atuar profissionalmente. Tal resultado sugere que os estudantes do curso estão sendo preparados para atuar em diferentes contextos do eixo formativo no qual o curso se insere, além de desenvolver diferentes compreensões e aplicações do conceito de hospitalidade e do contexto profissional onde atuam ou atuarão, por meio das pesquisas de TCCs. Conforme advogam Jacobsen (2016) e Souza (2023), e evidenciado neste estudo, o TCC é um momento de formação no qual o estudante aplica e consolida conhecimentos adquiridos ao longo do curso, um momento que possibilita evidenciar a compreensão de conceitos e teorias estudadas e o desenvolvimento de habilidades de pesquisa.

Tendo em vista a quantidade de estudos e à guisa de uma apresentação mais didática, na próxima subseção, apresentamos primeiramente a análise dos dados do 'conjunto 1': 'Hospitalidade Hospitalar', e, na sequência, a análise dos dados provenientes dos 75 estudos qualitativos do 'conjunto 2': 'Hospitalidade Hoteleira' recortados para 37 estudos qualitativos, como informado anteriormente.

#### **4.2 Análise dos TCCs do 'conjunto 1'**

Como indicado no Quadro 1, as 6 pesquisas do 'conjunto 1' foram conduzidas em hospitais e ILPIs, por isso foram agrupadas no tema: "Hospitalidade Hospitalar". Dentro desse tema, os estudos focaram nos setores de Alimentação, Recursos Humanos e Obstetrícia e nos usuários do serviço. Já nas ILPIs, foram investigadas as próprias instituições e seus usuários. Nos hospitais, os objetos de investigação foram a 'Alimentação' (Pinto, 2016); a 'Formação de Equipes' (Daignese, 2016); as 'Ações de humanização' (Valadão, 2022); e a 'Qualidade no serviço' (Müller, 2022). Nas ILPIs, os objetos foram os 'Serviços prestados' (Lucena, 2016) e as 'Necessidades de lazer' (Rocha, 2018) nessas instituições.

Em ambos os contextos, hospitais e ILPs, alguns de iniciativa privada, os dados foram gerados por trabalhadores e usuários, e analisados de forma qualitativa no estudo de Daignase (2016) e Lucena (2016); de forma qualitativa, na tipologia de estudo de caso, em Pinto (2016) e Valadão (2022); quantitativa, em Rocha (2018); e pesquisa quali-quanti, em Muller (2022). Na abordagem dos objetivos, os estudos se autoclassificam como exploratória<sup>2</sup>, no estudo de Rocha (2018); exploratória-descritiva, em Lucena (2016) e Müller (2022); e descritiva<sup>3</sup>, em Pinto (2016), Valadão (2022) e Daignese (2016). No que se refere aos instrumentos de coleta de dados, as pesquisas utilizaram questionários (Daignese, 2016; Lucena, 2016; Rocha, 2018; Valadão, 2022); questionários seguidos por entrevistas (Daignese, 2016; Lucena, 2016); observação *in loco* (Pinto, 2016); e o protocolo da ferramenta TOURQUAL<sup>4</sup> (Müller, 2022), usado para investigar a qualidade de serviços prestados pelos hospitais.

No que se refere aos resultados dos 2 estudos conduzidos nas ILPIs de iniciativa privada, o estudo de Lucena (2016), sobre prestação de serviço, aponta para uma evolução positiva no cuidado e respeito pelos idosos, tanto por parte das famílias quanto da comunidade em geral, e enfatiza que a contribuição da academia, por meio de treinamentos e capacitações, pode ser crucial para melhorar ainda mais esse cenário. Já o estudo de Rocha (2018), sobre necessidade de lazer nas ILPIs investigadas, embora tenha identificado fragilidades na infraestrutura das instituições pesquisadas, aponta que mais de 90% dos clientes estão satisfeitos com os serviços, e sugere que investimentos em novas ações de lazer e aprimoramentos na infraestrutura podem tornar o serviço mais satisfatório para os familiares e acompanhantes dos idosos residentes.

Em relação aos resultados dos 4 estudos conduzidos no contexto hospitalar de iniciativa privada, o conduzido por Pinto (2016), que teve como objeto de investigação o setor de alimentação, destaca a importância do desenvolvimento do

---

<sup>2</sup> Pesquisa exploratória: “quando a pesquisa se encontra na fase preliminar, tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto” (Prodanov; Freitas, 2013, p.51-52).

<sup>3</sup> Pesquisa descritiva: “quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (Prodanov; Freitas, 2013, p.52).

<sup>4</sup> O protocolo TOURQUAL “é um conjunto de indicadores e objetiva diagnosticar a qualidade de serviços turísticos, seja em destinos, eventos ou equipamentos” (Mondo, 2019, p. 107).



conceito de gastronomia hospitalar, enfatizando a necessidade de recursos materiais adequados, profissionais qualificados e serviços de qualidade para atender aos clientes. O estudo de Daignese (2016), sobre a formação de equipes, identifica que a baixa valorização do setor de recursos humanos pode afetar a produtividade e a responsabilidade dos colaboradores, mas aponta que uma gestão eficaz pode melhorar os processos e o relacionamento interpessoal. O estudo de Valadão (2022), sobre ações de humanização no setor de obstetrícia, pontua que as existentes são geralmente institucionais, não específicas do setor. Nesse sentido, sugere que as ações de humanização sejam propostas em conjunto com os setores, para um tratamento mais humanizado de pacientes obstétricos. E o estudo de Müller (2022), sobre qualidade no serviço, aponta que os indicadores avaliados sobre a qualidade do serviço hospitalar mostram que uma imagem *online* positiva está frequentemente associada ao atendimento humanizado, enquanto avaliações neutras ou negativas estão relacionadas ao atendimento médico e à demanda de pacientes.

Em suma, nos estudos do 'conjunto 1' predominam aqueles no contexto de hospitais e ILPIs de iniciativa privada, sugerindo uma expansão do conceito de hospitalidade para além do turismo de lazer, negócios ou estudos, mais especificamente, vem sendo incorporado ao setor de saúde privada em Florianópolis, SC, onde, segundo argumentam Ferreira e Agnol (2018), há maior possibilidade de investimento em infraestrutura, treinamento de equipes e gestão de processos, e aqui evidenciado.

Nos hospitais, por um lado, as pesquisas de TCC do CSTH têm investigado os serviços de alimentação, tendo como objeto a alimentação dos pacientes; o de recursos humanos, cujo objeto é a formação de equipes para o atendimento aos pacientes; o de obstetrícia, no qual investigam ações de humanização para o acolhimento mais qualificado aos pacientes; e os próprios usuários, visando personalizar o atendimento em busca da qualidade na prestação dos serviços dos setores estudados. Nas ILPIs, por outro lado, as pesquisas têm investigado a própria instituição e o perfil dos usuários, visando identificar a qualidade do serviço prestado e as necessidades de lazer dos usuários, tendo em vista a própria natureza dessas instituições.

Conforme sugerem Andrade (2011), Camargo (2008), Ferreira e Agnol (2018), Oliveira da Silva Cavalcante e Fernandes Ferreira (2018) e Ribeiro (1993) ao discutirem o conceito de hospitalidade hospitalar, hospitais e instituições equivalentes

estão se preocupando mais com o conforto, segurança e bem-estar dos clientes de saúde devido à concorrência entre hospitais privados e clientes cada vez mais exigentes, fato este evidenciado nesta análise.

Em ambos os contextos, hospitais e ILPIs, os objetos de investigação são estudados na perspectiva do trabalhador e do usuário, indicando que os estudantes percebem que a hospitalidade hospitalar demanda a percepção desses sujeitos para identificar o nível de qualidade dos serviços prestados e, assim, manterem as instituições competitivas e socialmente atuantes de forma mais eficaz. As pesquisas de TCC, nesse sentido, entram como um momento formativo relevante para o entendimento dessa questão.

Na próxima subseção apresentamos os estudos de TCC do ‘conjunto 2’, igualmente com foco no método usado e nos resultados obtidos nas pesquisas.

#### **4.3 Análise dos TCCs do ‘conjunto 2’**

As 75 pesquisas do ‘conjunto 2’ foram agrupadas em 1 único tema guarda-chuva: “Hospitalidade Hoteleira”. Dentro desse tema, os contextos abrangem hotéis de diferentes tipologias, de *sites* e de companhias aéreas, conforme identificado nos resumos. Entre as diferentes tipologias de hotel podemos citar os de gestão familiar e os de redes (total de 42 estudos), os do tipo *resort* (6 estudos), *hostels* (6 estudos), pousadas (7 estudos), além de *sites* (12 estudos) e de companhias aéreas (2 estudos), que se relacionam direta ou indiretamente ao conceito de hospitalidade hoteleira.

Ao relacionarmos os títulos das pesquisas de TCCs com as palavras-chave descritas nos resumos dos 75 estudos, identificamos 6 categorias temáticas de investigação: i) Trabalhador no Setor Hoteleiro (8 estudos); ii) Comunicação no Setor Hoteleiro (10 estudos); iii) Hospitalidade e Humanização (10 estudos); iv) Eventos e Atrativos (8 estudos); v) Gestão e *Marketing* (25 estudos); e vi) Qualidade e Inovação na Prestação de Serviços (14 estudos).

A partir desse resultado, percebemos uma forte tendência investigativa sobre o tema ‘Gestão e *Marketing*’, seguida dos temas ‘Qualidade e Inovação na Prestação de Serviços’, ‘Comunicação’ e ‘Hospitalidade e Humanização’, que se relacionam diretamente ao conceito de hospitalidade. Esses temas indicam um alinhamento das pesquisas à área de atuação do egresso (segundo o CNCST, 2022) e ao perfil que se pretende deste no curso (descrito no PPC, 2016), e são seguidos por outros em

menor quantidade, a citar, o 'Trabalhador do setor Hoteleiro' e 'Eventos e Atrativos', também relacionados ao universo conceitual da hospitalidade. Esses resultados sugerem que as pesquisas de TCCs têm levado o egresso não apenas a perceber a diversidade e amplitude do campo de atuação profissional, mas também as competências, habilidades e conhecimentos imbricados na hospitalidade hoteleira.

Em relação aos procedimentos metodológicos, as 75 pesquisas do 'conjunto 2' podem ser agrupadas em: pesquisas qualitativas (37 estudos), qualitativa na tipologia de estudo de caso (10 estudos), quantitativa na tipologia de estudo de caso (1 estudo), quantitativa (21 estudos) e pesquisa quali-quantitativa (6 estudos). Como mencionado anteriormente, por limitação de espaço, para o presente estudo foram selecionados apenas os 37 cuja abordagem foi totalmente qualitativa.

Ao analisarmos os procedimentos metodológicos dos 37 estudos qualitativos, podemos dizer que, em relação à abordagem dos objetivos da pesquisa, a mais utilizada foi a exploratório-descritiva (13 estudos); seguida pela descritiva (12 estudos); exploratória (8 estudos); e, por fim, pela explicativa<sup>5</sup> (2 estudos). Quanto aos instrumentos de coleta de dados usados nos 37 estudos, predominam as entrevistas e/ou questionários, utilizados em 28 estudos; seguido pela análise documental, em 6 estudos; análise fatorial, em 1 estudo; lista com itens para observação, em 1 estudo; e a ferramenta "TOURQUAL", em 1 estudo.

Ao analisarmos os resultados das 37 pesquisas qualitativas, identificamos alguns pontos de convergência entre os estudos, que foram agrupados em 7 subcategorias temáticas: i) qualificação e satisfação profissional, 9 estudos abordam essas questões nos resultados; ii) *revenue management* e precificação, 3 estudos; iii) sustentabilidade e impactos ambientais, 2 estudos; iv) qualidade do serviço e satisfação do cliente, 4 estudos; v) linguagem e competência comunicativa, 7 estudos; vi) desafios da gestão, 5 estudos; e vii) eventos, cultura e enoturismo, 7 estudos.

Em relação aos resultados da primeira subcategoria - Qualificação e satisfação profissional, identificamos 3 linhas de discussão: foco no trabalhador, nas competências e funções, e na empresa. Sobre o trabalhador do setor hoteleiro, as

---

<sup>5</sup> Pesquisa explicativa: "quando o pesquisador procura explicar os porquês das coisas e suas causas, por meio do registro, da análise, da classificação e da interpretação dos fenômenos observados" (Prodanov; Freitas, 2013, p. 53).

discussões giram em torno de 2 aspectos: a) a qualificação profissional e b) a (in)satisfação profissional.

Referente à qualificação, os estudos de Ferreira (2016), Coelho (2018) e Passos (2016) evidenciam sua falta em diversos setores do hotel. Mais especificamente, Ferreira (2016) destaca uma fragilidade significativa na qualificação dos *bartenders* em hotéis da Grande Florianópolis, com muitos profissionais possuindo pouca ou nenhuma formação na área. O estudo de Coelho (2018) evidencia que poucos profissionais possuem formação específica na área e se sentem pouco valorizados, já Passos (2016) revela que a habilidade profissional demandada para o setor de governança é frágil e sugere que treinamento pode corrigir erros nos processos que afetam diretamente a qualidade do serviço.

Sobre a (in)satisfação do trabalhador do setor, os resultados dos estudos evidenciam que ambas foram identificadas. Em seu estudo, Silva dos Santos (2016) revela que os trabalhadores estão insatisfeitos com o ambiente de trabalho, e Passos (2016) com os benefícios oferecidos pelas empresas. Em contrapartida, Dias (2017) mostra que os colaboradores estão satisfeitos com o ambiente de trabalho. Tais resultados sugerem não apenas a continuidade do estudo sobre esse viés investigativo, mas também um olhar mais atento à metodologia de pesquisa usada nos estudos e ao contexto onde foram conduzidas, como variáveis importantes em futuras investigações.

Referente à função do trabalhador, o estudo de Paladini (2016) sobre o setor de governança mostrou pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças enfrentadas e revelou que as atividades desenvolvidas pelos trabalhadores são de relevância para a gestão, pois contribuem para a melhoria da administração da equipe e dos serviços prestados. Já o estudo de Sousa (2019) sobre o *conciERGE* em *resort* assinala que este presta diversos serviços aos hóspedes e visa proporcionar uma experiência positiva a estes, o que também impacta a gestão hoteleira. Nesse sentido, esse viés temático também sugere ampliação investigativa sobre a função dos trabalhadores dos diferentes departamentos que compõem as diversas tipologias de hotel.

Em relação à abertura de empresa, o estudo de Gallon (2019) denuncia a falta de apoio do poder público àqueles que empreendem na tipologia *hostel*, embora tenha havido um aumento significativo de *hostels* em Florianópolis na última década, com alta diversidade de produtos e serviços. Nessa linha investigativa, o estudo de Demário (2021), sobre plano de negócios para a criação de empresa, indica

viabilidade desde que haja suporte teórico advindo da pesquisa científica; outra temática de pesquisa a ser continuada.

Sobre a segunda subcategoria - *Revenue Management* e Precificação, os resultados indicam que a ferramenta *Revenue Management* (RM) é usada de forma complementar a outras ferramentas, de forma integral ou parcial; que a forma de uso depende do porte e da tipologia do hotel, mas que o preço final nem sempre é definido pela RM (Santos, 2016; Domingos, 2021). Indicam, também, o tempo de uso da ferramenta RM, a quantidade de níveis nas grades tarifárias, e o tempo de antecedência com que é feita a previsão das tarifas para o ano seguinte (Bianchini, 2018). Sobre essa questão, um levantamento de outras variáveis intervenientes na RM e precificação, além das já identificadas no estudo de Bianchini (2018), surge como um tema de pesquisa a ser aprofundado também.

Na terceira subcategoria - Sustentabilidade e impactos ambientais -, Ferrari (2019) evidencia os efeitos ambientais e econômicos do Programa *Planet 21* nos hotéis da rede *Ibis*. Os principais méritos incluem a economia e maximização de recursos energéticos, a redução do desperdício de alimentos e a adequada destinação de resíduos sólidos. Melo (2020) identificou que há ações de sustentabilidade em prática nos hotéis pesquisados em seu estudo, mas também há deficiências, e que os funcionários são os principais responsáveis pela implementação das ações de sustentabilidade dentro das hospedagens. Tendo em vista a relevância atual dessa subcategoria, este estudo sugere a continuidade desse viés temático relacionado ao papel do trabalhador em pesquisas futuras.

Sobre os resultados da quarta subcategoria - Qualidade do serviço e satisfação do cliente -, identificamos 2 linhas de discussão: a) a satisfação do cliente, diretamente relacionada à motivação dos colaboradores e às parcerias; e b) os processos internos, que remetem às ações de qualificação promovidas pela gestão.

O estudo de Pereira (2017) mostra que a hotelaria em Florianópolis é de alto padrão de qualidade e atendimento, já que está acima das expectativas dos clientes, e indica que as parcerias com companhias aéreas são vistas como essenciais para alinhar os serviços às expectativas dos hóspedes e promover melhorias contínuas. E o estudo de Tei (2017) sinaliza que a motivação dos colaboradores é fundamental para oferecer um serviço de atendimento satisfatório, e que o conhecimento do gestor sobre seus funcionários é crucial para criar um ambiente que favoreça a satisfação dos hóspedes.

Em relação aos processos internos, Machado (2017) evidencia que a gestão estratégica de pessoas está diretamente ligada ao desempenho hoteleiro, e cita o treinamento e desenvolvimento de funcionários e a adequada estruturação do ambiente de trabalho como elementos essenciais. O estudo de Bittencourt (2019) ressalta a importância de processos internos bem definidos para manter o padrão de qualidade. Em suma, os resultados indicam a motivação dos colaboradores, as parcerias com companhias aéreas e os processos internos como elementos para manter o padrão de qualidade no setor hoteleiro. A continuidade das pesquisas sobre essas questões pode qualificar ainda mais o setor e a satisfação do cliente.

No que se refere aos resultados da quinta subcategoria - Linguagem e competência comunicativa -, identificamos 3 linhas de discussão: a) a qualificação linguística; b) o impacto da competência linguística; e c) a importância da capacitação. Os resultados das pesquisas enfatizam a importância da proficiência dos trabalhadores em línguas estrangeiras no setor hoteleiro, os desafios na formação linguística desses profissionais, as defasagens na proficiência em idiomas, e evidenciam a qualificação profissional insuficiente e a rotatividade elevada, como elementos que impactam a eficiência e eficácia dos procedimentos operacionais de acolhimento ao hóspede (Lanznaster, 2016; Cordeiro, 2017; Silva 2017; Abreu, 2018; Monteiro, 2020; Bohn, 2021; Costa, 2023). Nesse sentido, pesquisas aplicadas atreladas a parcerias com instituições educacionais podem abrir possibilidades de qualificação profissional no que se refere à área das linguagens.

Referente aos resultados da sexta subcategoria - Desafios da gestão -, identificamos 3 linhas de discussão: a) desafios e oportunidades na estrutura e operação de hospedagens, que aborda a expansão da hospedagem para propriedades rurais (Ribeiro, 2018), e a importância de revisar procedimentos e protocolos para evitar violações de privacidade (Weber, 2020); b) os colaboradores, que evidenciou diferenças na humanização entre hotéis, mesmo com estruturas organizacionais semelhantes; a insatisfação destes quanto à remuneração, aos problemas de comunicação e à sobrecarga de trabalho, estimulada pela falta de pessoal (Silva, 2023); e c) o perfil dos viajantes, que revelou o predomínio de viajantes jovens e que valorizam experiências e o aprendizado de idiomas, mas enfrentam desafios devido à necessidade de treinamento constante para voluntários em *hostels* (Telles, 2018; Abreu, 2022). As três linhas investigativas desta subcategoria: a estrutura/operação hoteleira, o trabalhador e o viajante, estão intimamente

relacionadas à gestão hoteleira, portanto a continuidade dessa temática de pesquisa é condição *sine qua non* para o setor se manter competitivo e atuante no mercado.

Já no que se refere aos resultados da sétima subcategoria - Eventos, cultura e enoturismo -, identificamos 3 linhas de discussão os estudos: a) influência de produtos na hospitalidade, que mostra o papel das vinícolas como atração turística (Martins, 2023); a oferta limitada de vinhos finos de altitude catarinenses nos meios de hospedagem, indicando a comercialização e valorização de produtos nacionais como estratégia de ampliação turística (Barreiros, 2022); b) atrações e personalidades locais, que mostra como cidades e figuras locais podem influenciar na expansão do setor hoteleiro (Silva, 2021; Camargo, 2017); e c) a estruturação dos meios de hospedagem, que indica a importância de alinhar a estrutura física das empresas, para atender às necessidades atuais e futuras sem comprometer o meio ambiente (Nascimento, 2022), além da arquitetura, *design* de interiores, decoração e uso de cores, para criar experiências únicas e diferenciadas, elementos cruciais para a construção da identidade e percepção de bem-estar nos empreendimentos hoteleiros (Santos, 2021). Vislumbramos tendências investigativas mais contemporâneas nesta subcategoria, que podem ser vieses investigativos que atravessam a subcategoria sustentabilidade e impactos ambientais, aspectos importantes para a gestão estrutural.

A partir da análise das categorias e subcategorias identificadas nos macrotemas, 'Hospitalidade Hospitalar' e 'Hospitalidade Hoteleira', os resultados convergem, de forma geral, para a necessidade não apenas de investimentos voltados para a qualificação e valorização profissional continuada, com investimentos contínuos no trabalhador, na infraestrutura, nos processos e procedimentos operacionais internos e de gestão, e especificamente, na valorização de produtos nacionais, e no alinhamento do setor hoteleiro com o meio ambiente, efetivando o conceito de hospitalidade na prática (segundo Castelli, 2010; Cruz, 2003; Silva; Ramos, 2021), visando garantir uma imagem positiva dos empreendimentos e a satisfação dos clientes, com destaque para as parcerias e os contextos acadêmicos para esse fim, mas também para a continuidade das pesquisas nas sete subcategorias temáticas identificadas.

Na próxima seção, trazemos as considerações finais, momento no qual respondemos à pergunta geral desta pesquisa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS: RESPONDENDO A PERGUNTA DE PESQUISA

A partir dos resultados da análise dos TCCs do 'conjunto 1', podemos dizer que, de forma geral, as pesquisas de TCC conduzidas pelos estudantes do CSTH mostram uma tendência (embora pequena) de incorporação do conceito de hospitalidade advindo da hotelaria para a área da saúde, agregando a hospitais e ILPIs de iniciativa privada de Florianópolis características como recepção, alojamento e atividades relacionadas ao bem-estar, segurança e conforto do paciente (segundo Castelli, 2010; Ferreira e Agnol, 2018), além de ampliar a conscientização dos estudantes sobre possíveis locais de atuação para além de hotéis.

A partir dessa incorporação, hospitais e instituições equivalentes tendem a se perceber como hotéis e não como hospitais, adaptando-se à nova realidade do mercado, modificando-se e introduzindo novos processos, serviços e condutas, como argumenta Taraboulsi (2003), pois o hospital contemporâneo não é apenas uma instituição que evolui, mas uma instituição nova: suas características, finalidades, administração, sujeitos, instrumentos e processos de trabalho mudaram segundo Ribeiro (1993).

Igualmente, de forma geral e a partir da análise dos TCCs do 'conjunto 2', podemos dizer que os temas de pesquisa têm se expandido para investigar a hospitalidade hoteleira em áreas rurais, a humanização dos processos internos de hospitalidade, o alinhamento da estrutura hoteleira com o meio ambiente e a sustentabilidade, a comercialização e a valorização de produtos nacionais, a arquitetura, o *design* e as cores como estimuladores de experiências, além dos temas diretamente relacionados à gestão hoteleira a partir do conceito de hospitalidade. Entre eles, podemos citar a eficácia e eficiência<sup>6</sup> dos processos e procedimentos internos, das ferramentas de gestão, das habilidades, competências, conhecimentos e funções do trabalhador, do atendimento às necessidades do hóspede/cliente ou, ainda, da infraestrutura física do empreendimento.

Além das tendências temáticas de investigação identificadas, os TCCs desenvolvidos pelos estudantes do CSTH identificaram alguns aspectos que precisam da atenção do gestor e de pesquisas mais aprofundadas, já que foram apontados como frágeis. Entre eles, podemos citar o trabalhador do setor hoteleiro,

---

<sup>6</sup> Segundo Drucker (1967), eficácia é um conceito relevante a nível institucional-estratégico, enquanto a eficiência é mais relevante a nível operacional. Em outras palavras, eficácia tem a ver com "o que fazer", enquanto eficiência tem a ver com "como fazer".



tendo em vista que a hospitalidade se caracteriza como uma prestação de serviço de pessoas para pessoas conduzido por pessoas e mediado pela linguagem (segundo Silva; Ramos, 2021). Nesse aspecto, os estudos identificaram a importância da proficiência do trabalhador em línguas estrangeiras, os desafios e as defasagens sobre essa questão, a qualificação insuficiente, a alta rotatividade profissional, além da falta de motivação e satisfação no trabalho, estimulada pela falta de pessoal e necessidade de treinamento, como elementos que impactam negativamente a eficiência e eficácia dos procedimentos operacionais internos da hospitalidade hoteleira. Outros aspectos que necessitam a atenção do gestor são as ferramentas de gestão e precificação, o conhecimento que o gestor tem (ou não) sobre seus funcionários, a revisão continuada de procedimentos e protocolos para evitar violações de privacidade, as diferenças na humanização entre hotéis com estruturas organizacionais semelhantes, a potencialização de ações de sustentabilidade, a falta de apoio do poder público para empreender na área, e os contextos acadêmicos como parceiros na qualificação do profissional do setor. Colocando de outra forma, os TCCs têm trazido luz a questões (in)diretamente relacionadas à gestão da hospitalidade (em hotéis e hospitais/ILPIs), como o trabalhador do setor, a comunicação, a hospitalidade e a humanização dos processos, e a qualidade e inovação na prestação dos serviços.

Este estudo ainda mostrou que temas como ações de humanização e sustentabilidade, qualificação profissional, bem-estar do cliente e o conhecimento do gestor sobre o trabalhador, o empreendimento e o cliente perpassam os dois contextos de investigação, hospitais e ILPIs e hotéis, e emergem como estratégicos para uma gestão eficaz. Entretanto, apesar de estratégicos, a análise dos resultados das pesquisas indicou lacunas importantes nesses temas, mas também apontou que parcerias com contextos acadêmicos e/ou com o poder público são possibilidades de transformação das fragilidades em pontos fortes e de potencialização dos resultados positivos identificados.

Além disso, este estudo reforça o entendimento de que o conceito de hospitalidade, que perpassa o setor hoteleiro e outros setores de prestação de serviço, conforme Silva e Ramos (2021), é uma ação realizada de pessoas para pessoas conduzida por pessoas e socialmente situada; portanto, precisa estar em equilíbrio com o micro e macrocontexto social em que ocorre. Reforça ainda que o entendimento desse conceito nessa perspectiva é basilar para os gestores dos

empreendimentos hoteleiros e afins na sociedade contemporânea. Reforça também que o contexto acadêmico precisa ser percebido como o *locus* de qualificação profissional continuada, o que estimula o ensino, a pesquisa e as parcerias para a formação continuada no eixo da hospitalidade.

Em suma, este estudo indica que as pesquisas de TCCs desenvolvidas pelos estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria têm produzido conhecimento de três naturezas: i) para a formação profissional; ii) para o eixo formativo Turismo, Hospitalidade e Lazer; e iii) para o ensino e a pesquisa na área em que se inserem, indicando caminhos para pesquisas futuras e oferecendo material instrucional para o curso e seus professores.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Leonilo Alves de. **Hospedagem domiciliar e turismo: revisão bibliográfica**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2022.

ABREU, Thayse Regina. **Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de *hostels* da Grande Florianópolis-SC: a pesquisa como princípio pedagógico**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2018.

ANDRADE, Ana Maria Florio de. **Hospitalidade: acolhimento, atendimento e ambientação**. São Paulo: SENAC. 2011.

BARREIROS, Denise Marques. **A presença dos vinhos finos de altitude catarinenses nas cartas dos meios de hospedagem localizados no centro de Florianópolis**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2022.

BIANCHINI, Gabriel Arruda. **Revenue management: estudo comparativo em três hotéis do centro de Florianópolis**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2018.

BITTENCOURT, Marina Cristina de Albuquerque Paraíso. **Análise do impacto da alta demanda na qualidade de serviços de um hotel executivo, utilizando o modelo tourqual**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2019.

BOEGER, Marcelo. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

BOHN, Agnes Erig. **Incentivo ao estudo do espanhol e seu impacto na hospitalidade: um estudo em hotéis ao norte da ilha de Santa Catarina**. 2021.

Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2021.

BOTELHO, Louise Lira Roedel; CUNHA, Cristiano Castro de Almeida; MACEDO, Marcelo. O Método da Revisão Integrativa nos Estudos Organizacionais. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, 2011, v. 5, n. 11, p. 121–136.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia**. 4. ed. Brasília: MEC, 2022. Disponível em: <https://cncst.mec.gov.br>. Acesso em: 09 out. 2024.

CAMARGO, Fernanda Leite de. **Destination Wedding: uma experiência turística para Florianópolis - SC**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph. 2008.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva. 2010.

COELHO, Grazielle Albertoni. **Percepções sobre valorização profissional em um hotel de Florianópolis na visão do gestor e dos funcionários**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2018.

CORDEIRO, Andressa Barbosa. **Sucesso ou insucesso?!**: o impacto da competência comunicativa em língua inglesa na performance profissional dos colaboradores do setor de recepção na hotelaria no centro de Florianópolis-SC. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

COSTA, Beatriz Vieira da. **A língua inglesa no setor hoteleiro: uma sistematização de estudos**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2023.

COSTA, Beatriz Vieira; SILVA, Marimar da. A Língua Inglesa no Setor Hoteleiro: uma sistematização de estudos. **Fórum Linguístico**, Florianópolis, v. 21, n.1, p. 10050 - 10068, jan./mar. 2024.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. **Introdução à geografia do turismo**. São Paulo: Roca. 2003.

DAIGNESE, Larissa Ramos. **Identificação de requisitos para a formação de equipes na hotelaria hospitalar**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

DEMÁRIO, Iasmin Duarte. **Plano de negócios para criação da empresa júnior do IFSC campus Florianópolis-continentes**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso

(Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2021.

DIAS, Magalli Cristina da Silva. **Qualidade de vida no trabalho um estudo de caso no setor de infraestrutura de um resort em Jurerê na cidade de Florianópolis- SC.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

DOMINGOS, Wellington José. **Revenue Management: como a ferramenta é vista pelos gestores de pousadas da Grande Florianópolis.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2021.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **The Effective Executive: the definitive guide to getting the right things done.** Harpercollins Publishers: New York, N.Y. 1967.

FERRARI, Maria Helena. **Sustentabilidade e impacto ambiental: estudo de caso no hotel ibis São José/SC.** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2019.

FERREIRA, Airton Souza. **Análise do perfil de qualificação dos bartenders que atuam em bares localizados em hotéis da Grande Florianópolis - SC.** 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

FERREIRA, Ana Flávia; AGNOL, Natalia DALL. Hospitalidade inserida na qualidade dos serviços da hotelaria hospitalar. **Revista de Turismo Contemporânea**, v. 6, p. 41, 2018.

GALLON, Alexandre Mortari. **Oferta e perfil do empreendedor.** 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2019.

GIL, António Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Projeto Pedagógico de Curso.** Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, Florianópolis, 2014. Disponível em: [http://cs.ifsc.edu.br/portal/files/Projeto\\_Superior\\_de\\_Tecnologia\\_em\\_Hotelaria\\_2014.pdf](http://cs.ifsc.edu.br/portal/files/Projeto_Superior_de_Tecnologia_em_Hotelaria_2014.pdf) Acesso em: 22 set. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Projeto Pedagógico de Curso.** Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, Florianópolis, 2016. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/en/superiores-de-tecnologia/-/visualizar/hotelaria/Campus-Florianopolis-Continente/143/4004/yXNvqJqQbwih> Acesso em: 22 set. 2024.

JACOBSEN, Alessandra de Linhares. **Metodologia Científica** (Orientação ao TCC), 2016, p. 6. Disponível em:

<https://cursodegestaoelideranca.paginas.ufsc.br/files/2016/03/Apostila-Orienta%C3%A7%C3%A3o-ao-TCC.pdf>

Acesso em: 22 set. 2024.

KUHN, Elisângela. **O setor de eventos na hotelaria: Identificar a infraestrutura e os serviços oferecidos para a realização de eventos no hotel Kennedy Executive**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

LANZMASTER, Luciane . **“A gente dá um jeito”**: percepções do setor de recepção sobre a língua inglesa em hotéis *resort* em Florianópolis. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

LASHLEY, Conrad, MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**: Perspectivas para o mundo globalizado. Barueri, São Paulo: Manole. 2004.

LUCENA, Néri Maria Panazzolo. **Análise das instituições de longa permanência para idosos (ilpis) na visão da hospitalidade e humanização**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

MACHADO, Luciano Aparecido Nascimento. **As práticas de gestão de pessoas e a relação com o desempenho nos hotéis de médio porte na grande Florianópolis**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

MARTINS, Isabela Batista. **Estudo de caso**: vinhos da uva goethe como atrativo em uma pousada no município de Urussanga/SC. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2023.

MELO, Nadine Aleixo de. **Gestão de resíduos sólidos na Casa de Retiro Vila Fátima**: estudo de caso. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2020.

MONDO, Tiago Savi. **TOURQUAL**: gestão da qualidade em destinos e equipamentos turísticos, Jundiaí-SP: Paco editorial, 2019.

MONTEIRO, Lúcia Helena. **Produção oral em inglês dos trabalhadores do setor de recepção**: um estudo de caso em hotéis associados ao *convention & visitors bureau* de Florianópolis-SC. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2020.

MOROSINI, Marília Costa; FERNANDES, Cleoni Maria Barboza. Estado do Conhecimento: conceitos, finalidades e interlocuções. **Educação Por Escrito**, Porto Alegre, v. 5, n. 2, p. 154-164, jul.-dez. 2014. Disponível em:

<https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/poescrito/article/view/18875/12399>

Acesso em: 27 jun. 2024.

MÜLLER, Flávia Izabel. **Análise do conteúdo gerado pelo usuário de hospitais sob a ótica da qualidade de serviços de hotelaria hospitalar.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2022.

NASCIMENTO, Nara de Fátima Guimarães do. **A relação entre ecoturismo e os meios de hospedagem de Urubici-SC.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2022.

OLIVEIRA DA SILVA CAVALCANTE, Islaine Cristiane; FERNANDES FERREIRA, Lissa Valéria. A importância da hospitalidade e qualidade dos serviços na hotelaria hospitalar. **Revista de Turismo Contemporâneo**, [S. l.], v. 6, n. 1, 2018. DOI: 10.21680/2357-8211.2018v6n1ID8564. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/8564>. Acesso em: 3 jan. 2025.

PALADINI, Marlene da Silva. **Análise do setor de governança de um hotel executivo de Florianópolis à luz da gestão da qualidade e reputação on-line.** 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

PASSOS, Tayná. **Levantamento de necessidades de treinamento no setor de governança em um hotel econômico na cidade de Florianópolis.** 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

PEREIRA, Cleber Angelo da Silva. **IA qualidade dos serviços hoteleiros prestados em Florianópolis na percepção dos tripulantes aéreos.** 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

PINTO, Cláudia Conceição. **A gastronomia no contexto da hotelaria hospitalar: um estudo de caso.** 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico / Cleber Cristiano Prodanov, Ernani Cesar de Freitas. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RIBEIRO, Gustavo Costa. **Pluriatividade Rural: a percepção de agricultores de Lages (SC) sobre a oferta de hospedagem.** 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2018.

RIBEIRO, Herval Pina. **O Hospital: História e crise.** São Paulo: Cortez, p.29-31. 1993.

ROCHA, Alexandre Marques. **Levantamento das necessidades de lazer dos familiares dos idosos residentes em ilpis da região metropolitana de Florianópolis**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2018.

SANTOS, Larissa Carolina Rodrigues e. **A influência dos fatores estéticos na satisfação de consumidores hoteleiros**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2021.

SANTOS, Mariane. **Um estudo comparativo da formação de preço e utilização Revenue Management entre dois hotéis de rede da Grande Florianópolis**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

SILVA, Alice Maciel. **A influência da figura de João de Deus na instalação e desenvolvimento do mercado hoteleiro de Abadiânia (GO)**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2021.

SILVA, Ariani Rocha. **A humanização no trabalho do setor de governança: um estudo comparativo entre um hotel *midscale* e um hotel econômico em Florianópolis**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2023.

SILVA, Catiane Teixeira da. **“Eu era a única das camareiras que falava inglês... dizem que camareira é invisível no hotel... porém não é assim que acontece”**: a competência comunicativa em inglês e seu impacto nas emoções dos colaboradores do setor hoteleiro. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

SILVA, Cristiane Oliveira Gonçalves; FERREIRA, Islaine. Hospitalidade e hotelaria hospitalar: uma análise da qualidade dos serviços através dos instrumentos de medição utilizados pelos principais hospitais da cidade de Natal/RN, Brasil, 2014. **XI Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo** 24 a 26 de setembro de 2014 – Universidade do Estado do Ceará – UECE.

SILVA DOS SANTOS, Thales Eduardo da. **Satisfação dos colaboradores em relação aos benefícios ofertados pela hotelaria**: um estudo preliminar. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2016.

SILVA, Marimar da; RAMOS, Luciane de Jesus. A Competência Oral em Inglês do Trabalhador como Estratégia de Endomarketing: um estudo de caso em *midscale* hotéis em Florianópolis/SC. **Fórum Lingüístico**, Florianópolis, v. 18, n.1, p.5 750 - 5765, jan./mar.2021.

SOUSA, Ralfran Marques. **A importância do concierge na hospitalidade em resorts de Florianópolis**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2019.

SOUZA, Marcos Alexandre de. **A Importância do TCC**: Trabalho de Conclusão de Curso na Formação Acadêmica, 2024. Disponível em: <https://institutosouza.com.br/fasouza/noticias/a-importancia-do-tcc-trabalho-de-conclusao-de-curso-na-formacao-academica> Acesso em: 24 jun. 2024.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo. São Paulo: Atlas. 2003.

TEI, Matheus Massayuki Mito. **A influência da motivação dos colaboradores sobre a qualidade percebida pelo hóspede na prestação de serviços hoteleiros**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2017.

TELLES, Gabriela Cornelsen de Queiroz. **Turismo colaborativo em hostels na cidade de Curitiba/PR**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2018.

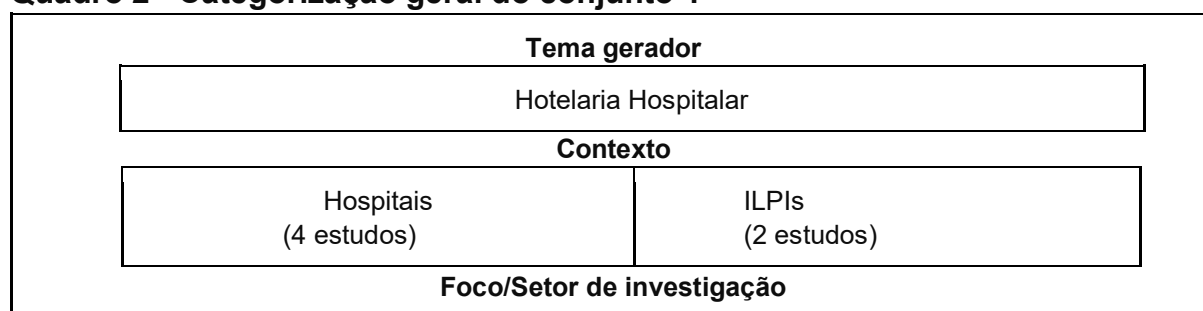
VALADÃO, Gabriele Costa Netto. **Estudo de caso**: ações de humanização da hotelaria hospitalar no setor de obstetrícia, no período pós-pandemia do hospital universitário de Florianópolis-SC. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2022.

WEBER, Matheus Cezar. **O quarto de hotel como asilo inviolável**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria) - Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), 2020.

**Nota de agradecimento**: Agradecemos à banca examinadora, Professores Doutores Saionara Greggio e Léo Serpa, pelas contribuições dadas para a versão final deste texto.

## APÊNDICE: CATEGORIZAÇÃO DOS DADOS

### Quadro 2 - Categorização geral do conjunto 1





<b>Hospitais</b>	<b>ILPIs</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gastronomia</li> <li>2. Recursos humanos</li> <li>3. Obstetrícia</li> <li>4. Usuários</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instituição</li> <li>2. Usuários</li> </ol>
<b>Participantes</b>	
Trabalhadores Usuários	
<b>Objeto de estudo</b>	
<b>Hospitais</b>	<b>ILPIs</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alimentação (Pinto, 2016);</li> <li>2. Formação de equipes (Daignese, 2016);</li> <li>3. Ações de humanização (Valadão, 2022); e</li> <li>4. Qualidade no serviço (Müller, 2022).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Serviço prestado (Lucena, 2016); e</li> <li>2. Necessidades de lazer (Rocha, 2018).</li> </ol>

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

### Quadro 3 - Categorização dos procedimentos metodológicos

<b>Tema gerador</b>			
Hotelaria Hospitalar			
<b>Abordagem das pesquisas quanto aos procedimentos</b>			
Qualitativa	Estudo de caso	Quantitativa	Quali-quantitativa
(Daignese, 2016); (Lucena, 2016)	(Valadão, 2022) (Pinto, 2016)	(Rocha, 2018)	(Müller, 2022)
<b>Abordagem das pesquisas quanto aos objetivos</b>			
Exploratória	Exploratório-Descritiva	Descritiva	
(Rocha, 2018)	(Lucena, 2016); (Müller, 2022).	(Pinto, 2016); (Valadão, 2022); (Daignese, 2016).	
<b>Instrumentos de coleta de dados</b>			
Questionário	Entrevista	Observação <i>in loco</i>	"TOURQUAL"
(Daignese, 2016); (Lucena, 2016); (Rocha, 2018); (Valadão, 2022).	(Daignese, 2016); (Lucena, 2016);	(Pinto, 2016)	(Müller, 2022)

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

### Quadro 4 - Categorização geral do conjunto 2

<b>Tema gerador</b>	
Hotelaria Convencional	
<b>Contexto</b>	
<b>Hotéis</b> (42 estudos)	<b>Resorts</b> (6 estudos)
<b>Hostels</b> (6 estudos)	
<b>Pousadas</b> (7 estudos)	<b>Sites</b> (12 estudos)
	<b>Companhias aéreas</b> (2 estudos)
<b>Contexto &amp; Setor investigado</b>	
<b>Hotéis</b>	Gestão/RH/ Marketing, Eventos, Alimentos e bebidas, Recepção e Reservas
<b>Resorts</b>	Gestão/Infraestrutura, Recepção, Eventos
<b>Hostels</b>	Gestão, Recepção
<b>Pousadas</b>	Gestão/Estrutura, Evento
<b>Sites</b>	Booking, Airbnb, TripAdvisor, Facebook, Instagram
<b>Companhias aéreas</b>	Gestão/Parcerias
<b>Objetos de estudo</b>	
<b>Gestão</b>	RH, marketing, infraestrutura, estrutura, comunicação, receita, sustentabilidade, hospitalidade, humanização
<b>Eventos</b>	Serviços, infraestrutura, casamentos
<b>Alimentos e Bebidas</b>	Terceirização, Qualidade, Vinhos finos
<b>Recepção e Reservas</b>	Competência comunicativa, hospitalidade, automação
<b>Sites</b>	Satisfação, qualidade, comunicação, vendas, compras, consumidores, oferta
<b>Participantes</b>	
Trabalhadores (39) Usuários (23) Trabalhadores e usuários (13)	

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

### Quadro 5: Temas de investigação

Categoria	Autores
<b>1. Trabalhador do setor hoteleiro</b> (8 estudos)	Ferreira (2016); Silva dos Santos (2016); Dias (2017); Souza (2017); Agostinho, (2017); Coelho (2018); Sousa (2019) Gallon (2019)

<b>2. Comunicação no setor hoteleiro</b> (10 estudos)	Sousa (2016); Gomes (2016); Lanznaster (2016); Carlos (2017); Cordeiro (2017); Silva (2017); Abreu (2018); Monteiro (2020); Bohn (2021); Costa (2023)
<b>3. Hospitalidade e humanização</b> (10 estudos)	Neto (2016); Ferreira (2017); Ribeiro (2018); Telles (2018); Rangel (2020); Weber (2020); Roza (2022); Gornicki (2022); Abreu (2022); Silva (2023)
<b>4. Eventos e Atrativos</b> (8 estudos)	Kuhn (2016); Querino (2016); Silva (2016); Camargo (2017); Martins, (2017); Silva, (2021); Barreiros, (2022); Martins, (2023)
<b>5. Gestão e Marketing</b> (25 estudos)	Vargas (2016); Huch (2016); Santos (2016); Pereira de Sousa (2016); Corrêa da Silva (2016); Talini (2016); Carolina Antunes Cortez (2016); Leonor Antunes Cortez (2016); Muschitz (2016); Machado (2017); Ramos (2018); Camargo (2018); Pereira (2018); Martins dos Santos (2018); Bianchini (2018); Santos (2018); Corrêa (2018); Ferrari (2019); Melo (2020) Domingos (2021); Paiva (2021); Santos (2021); Demário (2021); Silva (2022); Nascimento (2022)
<b>6. Qualidade e Inovação na prestação de serviços</b> (14 estudos)	Platen (2016); Viana (2016); Paladini (2016); Niedersberg (2016); Passos (2016); Pereira (2017); Tei (2017); Reis Júnior (2018); Platt (2018); Rosa (2022); Bittencourt (2019); Marçal, (2022); Spricigo (2022); Oliveira (2023)

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

#### Quadro 6 - Abordagem qualitativa quanto aos procedimentos

<b>Qualitativa</b> (37 estudos)	Ferreira (2016); Kuhn (2016); Santos (2016); Paladini (2016); Passos (2016); Lanznaster (2016); Silva dos Santos (2016); Cordeiro (2017); Silva (2017); Pereira, (2017); Camargo (2017); Dias (2017); Tei (2017); Machado (2017); Bianchini (2018); Telles (2018); Coelho (2018); Abreu (2018); Ribeiro (2018); Gallon (2019); Ferrari (2019); Bittencourt (2019); Sousa (2019); Monteiro (2020); Weber (2020); Melo (2020); Bohn (2021); Silva (2021); Demário (2021); Santos (2021); Domingos (2021); Barreiros (2022); Abreu (2022); Nascimento (2022); Silva (2023); Costa (2023); Martins (2023).
------------------------------------	--

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

#### Quadro 7 - Abordagem quanto aos objetivos

<b>Descritiva</b> (13 estudos)	Kuhn (2016); Santos (2016); Paladini (2016); Dias (2017); Ribeiro (2018); Coelho (2018); Abreu (2018); Bittencourt (2019); Melo (2020); Demário (2021); Domingos (2021); Silva (2023); Costa (2023)
<b>Exploratória</b> (8 estudos)	Ferreira (2016); Camargo (2017); Telles (2018); Ferrari (2019); Silva (2022); Barreiros, (2022); Abreu (2022); Nascimento (2022)
<b>Exploratório- Descritiva</b> (14 estudos)	Silva dos Santos (2016); Passos (2016); Lanznaster (2016); Silva (2017); Tei (2017); Machado (2017); Cordeiro (2017); Pereira (2017); Bianchini (2018); Gallon (2019); Sousa (2019); Monteiro (2020); Bohn (2021); Martins (2023)
<b>Explicativa</b> (2 estudos)	Silva (2021); Santos (2021)

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

### Quadro 8 - Instrumento de coleta de dados

<b>Entrevistas e/ou questionário</b> (28 estudos)	Ferreira (2016); Kuhn (2016); Santos (2016); Silva dos Santos (2016); Passos (2016); Lanznaster (2016); Abreu (2016); Cordeiro (2017); Silva (2017); Pereira (2017); Camargo (2017); Dias (2017); Tei (2017); Bianchini (2018); Telles (2018); Coelho (2018); Gallon (2019); Ferrari (2019); Sousa (2019); Monteiro (2020); Melo (2020); Bohn (2021); Santos (2021); Domingos (2021); Barreiros (2022); Nascimento (2022); (Silva (2023); Martins (2023)
<b>Análise documental</b> (6 estudos)	Paladini (2016); Weber (2020); Silva (2021); Demário (2021); Costa (2023); Abreu (2022)
<b>Lista com itens para observação</b> (1 estudo)	Ribeiro (2018)
<b>Análise fatorial exploratória/confirmatória</b> (1 estudo)	Machado (2017)
<b>Ferramenta “TOURQUAL”</b> (1 estudo)	Bittencourt (2019)

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

### Quadro 9 - Objetos de estudo

Objetos de estudo		
<b>Categorização temática</b>	<b>Objeto</b>	<b>Resultado</b>
<b>Qualificação e Formação Profissional</b> (7 estudos)	Trabalhador do setor hoteleiro	Falta de qualificação na formação profissional
<b>Revenue Management e Precificação</b> (4 estudos)	Ferramenta <i>Revenue Management</i> (RM)	É usada de forma complementar a outras ferramentas
<b>Sustentabilidade e Impactos Ambientais</b> (2 estudos)	Ações de sustentabilidade	Há ações de sustentabilidade positivas, mas podem ser melhoradas
<b>Qualidade do serviço e Satisfação do Cliente</b> (4 estudos)	Processos internos	Motivação dos colaboradores é fundamental para oferecer um serviço de atendimento satisfatório
<b>Linguagem e competência comunicativa</b> (7 estudos)	Desafios na formação linguística dos profissionais	Enfatizam a importância da proficiência em idiomas.

<b>Desafios da gestão (hospitalidade e humanização)</b> (5 estudos)	Estrutura, colaboradores, hóspedes	Ressaltam os desafios estruturais, operacionais e humanos enfrentados no setor de hospedagem.
<b>Eventos, cultura e enoturismo</b> (7 estudos)	Atrações e personalidades locais, atração e oferta de vinhos finos de altitude catarinenses	Ressaltam a importância de produtos regionais, atrações locais e personalidades

Fonte: Elaborado pela autora (2024)