

**Sidnei Teixeira de Castro**

**Gestão universitária e hospitalidade: a busca de indicadores. Estudo de caso do curso superior de bacharel em Turismo em uma universidade privada.**

Orientador: Profa. Dra. Nilma Morcerf de Paula  
Defesa: 10.08.05

**RESUMO**

Esta pesquisa faz uma análise sobre a realidade de um curso superior em uma instituição de ensino privada. O objetivo é obter informações a respeito da percepção dos sujeitos envolvidos: alunos, professores e funcionários sobre essa realidade acadêmica. Foram elaborados questionários pertinentes ao estudo proposto, com perguntas objetivas com o intuito de descobrir quais fatores levam os indivíduos investigados a terem uma percepção de bem-estar ou não dentro do ambiente universitário. Os resultados obtidos foram agrupados em categorias de respostas e, em seguida, formataram-se tabelas com percentuais de incidências dessas respostas. Mediante à comparação dos dados com os referenciais teóricos: “gestão universitária” e “hospitalidade”, foram elaboradas considerações sobre: 1. comparação dos itens que levam os sujeitos a uma percepção de bem estar na universidade e aspectos de hospitalidade; 2. os aspectos de hospitalidade levantados podem servir para a promoção da qualidade da gestão universitária, principalmente em relação às questões preocupantes junto às universidades privadas tais como reforma universitária, evasão escolar, concorrência e qualidade do ensino superior.

**Palavras-Chave:** Hospitalidade. Gestão Universitária. Qualidade.

## **ABSTRACT**

This research analyzes a university course reality from a Private Education Institution in order to obtain information concerned to how individuals, who were involved in the process of this study: pupils, professors and staff, has noticed that academic reality. Questionnaires related to this study were elaborate, with objective questions which proposed to uncover the factors which lead the investigated individuals to achieve an understanding on weather well-being or not inside the university environment. The obtained results were grouped in answer- categories and, in addition to that, tables with percentages of repeated answers were organized in patterns. By means to the comparison of the facts with theoretical references: university management and hospitality, there is some consideration about: 1. comparison of the topics that lead the individuals to a perception of well-being in the university and aspects of hospitality; 2. the researched aspects of hospitality can serve to promote the university management quality, mainly to those related to some private university issues such as university reforms, school evasion, university competition and quality .

**Key-words:** Hospitality, University Management, Quality

