

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE**

**CURSOS DE TURISMO SOB A ÓTICA DA HOSPITALIDADE:
ESTUDO DE CASO DO CURSO DE TURISMO
UNIARAXÁ – MG**

JULIANA DO PRADO SILVA

SÃO PAULO

2007

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE

**CURSOS DE TURISMO SOB A ÓTICA DA HOSPITALIDADE:
ESTUDO DE CASO DO CURSO DE TURISMO
UNIARAXÁ – MG**

JULIANA DO PRADO SILVA

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção de título de Mestre em Hospitalidade, área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e linha de pesquisa Políticas e Gestão em Hospitalidade e Turismo, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Prof^a. Celia Maria de Moraes Dias.

SÃO PAULO

2007

BANCA EXAMINADORA

DEDICATÓRIA

À vó Dora, pelas palmas até hoje ouvidas e lembradas com muito carinho e saudade...

À Pan, por sempre acreditar em mim, pois sem você não teria conseguido chegar até aqui...

Ao meu pai, pela dedicação constante à nossa família, minha admiração...

À minha irmã, pela força desmedida sempre ao meu lado...

Ao Tom, pelo amor, pela paciência e apoio a mim dedicados durante todo esse processo...

À minha Nina, pela companhia e por ter trazido tanta felicidade à minha vida...

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida e do amor.

Aos meus pais, pelo amor incondicional, pelo esforço de tantos anos, pela luta constante em busca do melhor para nós. Obrigada por vocês existirem e por serem meus pais! Amo muito vocês!

À minha irmã querida, pelo carinho e por ser essa pessoa tão linda! É muito bom tê-la como irmã!

Ao Tom e à nossa querida Nina, por acordarem todas as madrugadas e irem ao meu encontro sempre com as carinhas alegres.

À minha orientadora, Professora Doutora Celia Maria de Moraes Dias, pela amizade, pelo sorriso, pela alegria e por compartilhar momentos difíceis junto comigo.

Aos professores do Curso de Mestrado, em especial à Rosário, Nilma e Raul, pelo enriquecimento por meio do saber e do crescimento profissional e pessoal.

Aos amigos, em especial, Klaus, Carla, Andréa, Joyce e Débora, pelos momentos compartilhados que se tornaram inesquecíveis.

Ao UNIARAXÁ, em especial, à Reitora Maria Auxiliadora Ribeiro, pelo apoio e pela visão de empreendedorismo e atitude, nunca deixando o “ser humano”.

Aos meus alunos queridos, obrigada pelo carinho e pelo incentivo!

À Márcia Caparelli querida, por todo carinho, amizade e por todo empenho em estar ao meu lado.

À Patrícia Franco, pela paciência e pelos conhecimentos ensinados, mesmo à distância, com o maior carinho.

À tia Marly, pela hospitalidade, pelo carinho e por toda a companhia durante todo o processo. Obrigada por ser minha tia de coração!

Enfim, a todos que contribuíram de certa maneira para que esse sonho se tornasse uma realidade: ser MESTRA!

RESUMO

A hospitalidade tem despontado como um importante aspecto a ser estudado em várias áreas, dentre elas o comportamento humano, seja para analisar a relação entre os indivíduos, seja para observar as necessidades dos futuros profissionais em atender as exigências da sociedade e do mercado. Dentro do setor de serviços, nota-se a importância de se compreender o conceito de hospitalidade, porque esse entendimento pode tornar-se uma ferramenta significativa, no que tange à abordagem do processo de formação e qualificação de mão-de-obra no *trade* turístico. Tal conceito possibilita a melhoria do desempenho do serviço prestado e conseqüentemente, ações e condutas mais positivas. As instituições de ensino têm procurado atentar à questão da formação integral do aluno, no que diz respeito à sua formação técnica e de caráter humanístico, tornando possível um diferencial no domínio educacional, à medida que tem incorporado novos objetivos, conteúdos, perfil de egressos e valores. Compreender a hospitalidade em seus múltiplos significados, e sua essência permite perceber as manifestações e anseios da sociedade como valor fundamental. Abordam-se, nesta pesquisa, os estudos a respeito do conceito de hospitalidade e sua relação e aplicação nas matrizes curriculares não somente como termo isolado, mas também como aspecto a ser discutido durante todo o processo de formação. A verificação de como a hospitalidade é incorporada nos projetos pedagógicos dos Cursos de Turismo é dada de maneira geral, aprofundando a pesquisa em um Curso de Turismo de uma instituição de Ensino Superior – o Centro Universitário do Planalto de Araxá — que tem tentado a formação de seus alunos em prol do benefício da sociedade do município e região.

Palavras-chave: Hospitalidade. Educação. Formação Profissional. Turismo.

ABSTRACT

Hospitality has been shown as a main aspect to be searched in several knowledge fields, among which human behavior, with two main purposes — to analyze relationship between people and to observe professional needs in order to accomplish social and market demands. In services sector one can see how important is to understand the concept of hospitality, for this notion may become a significant tool to approach the professional development on tourism trade. This concept allows service performance increasing, with the consequent positive actions and conducts. Schools are worried about the question of students complete development, concerning to technical and human formation, in order to make possible a difference in education field, due to the establishment of new goals, new contents, new values and a new egresses profile. To understand hospitality in its multiple meanings and in its essence allows the vision of society demands as a basic question. This search points studies on hospitality concept, not only as an isolated concept, but also in its relationship and applications on curriculum matrix during all the development process. Examination of how hospitality is consolidated in Tourism Courses Pedagogical Projects is outlined in a general way and the search becomes deeper with the analysis of a specific Tourism Undergraduate Course in Centro Universitário do Planalto de Araxá — which has tried to perform students development straight to municipal and regional society benefit.

Key words: Hospitality. Education. Professional development. Tourism.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	10
1 A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO MUNDO GLOBALIZADO: DISCUTINDO O ENSINO DE TURISMO.....	19
2 OS CURSOS DE TURISMO SOB A ÓTICA DA HOSPITALIDADE.....	36
2.1 Histórico, conceitos e características do Turismo.....	38
2.2 Turismo e Cursos de Turismo.....	45
2.3 Regulamentação do Ensino Superior em Turismo no Brasil.....	54
2.4 Diretrizes Curriculares do Curso de Turismo sob a Perspectiva da Hospitalidade.....	68
2.5 Educação nos Cursos de Turismo e o Conceito Hospitalidade.....	78
3 O CURSO DE TURISMO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DO PLANALTO DE ARAXÁ – UNIARAXÁ E O CONCEITO DE HOSPITALIDADE.....	85
3.1 Visão geo-histórica, econômica e social de Araxá.....	87
3.2 Termalismo e hospitalidade mineira.....	92
3.3 Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ.....	95
3.4 Curso de Turismo com ênfase em gestão de empreendimentos.....	97
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	112
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
BIBLIOGRAFIA AMPLIADA.....	123

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - VITRAL TERMAS	88
FIGURA 2 - MUSEU DONA BEJA	89
FIGURA 3 - VITRAL TERMAS	91

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 GRADE CURRICULAR DO CURSO DE TURISMO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DO PLANALTO DE ARAXÁ.....	103
--	-----

INTRODUÇÃO

Vive-se em um mundo ágil e inconstante onde, a cada minuto, os indivíduos são desafiados a apresentar respostas rápidas e criativas. É provável que o homem nunca tenha enfrentado crise de valores com tais dimensões culturais, morais e espirituais. O desenvolvimento e a evolução do ser humano têm sido aspectos considerados tão importantes, que, atualmente, escapa das “prateleiras” da área de humanas — onde se encontram cada vez mais setores especificados — para compartilharem as estantes das ciências sociais aplicadas e áreas afins. A Academia tem descoberto uma nova abordagem de estudo: a gestão voltada para o olhar no indivíduo — não somente o ser isolado, mas também, seus aspectos intrapessoais. Uma abordagem que agregue valor ao ser humano não somente baseado em técnicas, mas também, em formação mais abrangente. Percebe-se que mudanças constantes e inovadoras são a mola mestra da transformação do mundo, bem como do próprio ser humano. Carvalho (2004, p. 10) afirma que “as organizações estão descobrindo que seu mais precioso potencial reside nas perspectivas humanas. O diferencial mais importante a ser conquistado é humano, e não técnico, como se pensava no passado.” Tornou-se claro que a superioridade tecnológica, só, não é suficiente; a criatividade e a invenção de novas estratégias de adaptação à sociedade e ao mercado constituem-se os verdadeiros diferenciais. Para tal, o mercado exige pessoas livres, maleáveis, ousadas e criativas que sejam capazes de pensar e sentir diferente e que se atrevam a fazer coisas originais.

Para tanto, faz-se necessário um tempo de reflexão sobre o trabalho como uma fator de crescimento, desenvolvimento, liberdade e auto-realização. Acredita-se que não se trata apenas de a pessoa aprender a ser melhor profissional; a melhor mestra encontra-se na escola da vida, um espaço em que há oportunidades de aprendizado no sentido de os indivíduos se tornarem pessoas melhores, mais sábias, inteligentes, menos carentes, mais autênticas e maduras. Procura-se obter mais consideração, dignidade, honra, respeito e liberdade. Essa prática exige sabedoria, seja na família, na escola, na sociedade ou no mundo corporativo.

Nota-se o quanto é latente a necessidade de lançar um novo olhar sobre o coletivo, pois, na prática institucional e nos diversos campos do espaço social, ainda

predomina um padrão competitivo, mecanizado, setorizado, apesar das reconhecidas exigências de um novo modelo grupal, cooperativo, holístico e globalizado. O aprender a agir coletivamente assume importante estratégia nos dias de hoje. Dentro dessa perspectiva, é fácil encontrar o laço que a hospitalidade pode e deve ter com esse aspecto da formação profissional.

No Brasil, são raras as empresas de hospitalidade que dispõem de um programa consistente de desenvolvimento, crescimento ou de carreira em seus recursos humanos [...] O mercado hoteleiro brasileiro, não oferece oportunidade de participar de nenhum tipo de integração ou programa de orientação na empresa [...] Um bom programa de integração ainda não recebe a importância merecida na hospitalidade brasileira (TANKE, 2004, p.192).

Partindo desse referencial, observa-se a grande necessidade de desenvolvimento do conceito e da prática, no que tange à questão da hospitalidade. Entende-se que a importância da hospitalidade na organização da sociedade, mais do que em cursos, como cidadania, solidariedade torna-se assunto de relevância. Nota-se que nunca se falou tanto em investimento humano como na última década e, principalmente, neste terceiro milênio. Percebe-se que estudiosos de toda parte estão convictos de que o ser humano é a base de tudo. Causa perplexidade o fato de verificar quão difícil e vagaroso foi perceber “que o ser humano é a peça mais importante de toda essa engrenagem chamada Terra e descobrir que sem as pessoas, não adianta investir em processos” (BOFF, 2005, p. 13). Esse despertar, ainda que tardio, está se disseminando cada vez mais.

Lida-se com um novo paradigma, que pode ser assim resumido:

- Gerenciar pessoas é a função mais importante de qualquer líder.
- Gerenciar é conseguir agregar valor humano; é fazer com que os funcionários se sintam valorizados não como unidades, mas como pessoas; seres satisfeitos são seres mais comprometidos.
- Flexibilidade e agilidade são habilidades humanas profundamente associadas à competência profissional, à capacidade de criar e inovar, possibilitando as mudanças necessárias.
- As habilidades humanas consideradas mais virtuosas estão intimamente ligadas às relações comportamentais e sociais (CARVALHO, 2004, p. 22-23).

Desse modo, compreende-se que o setor de serviços tem-se dado conta de que a gestão deve ser modificada para que haja resultados positivos. Essa reflexão

tem por consequência uma nova visão das pessoas, não mais como um recurso organizacional, um objeto servil, descerebrado e passivo do processo, mas fundamentalmente, um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Mais do que isso, um agente proativo dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência, que se constitui na maior e mais avançada ferramenta humana. Todavia, em que sentido o conceito de hospitalidade estaria relacionado com esse aspecto?

Quando se refere à hospitalidade como uma relação entre indivíduos que atuam como hospedeiros e hóspedes, seja no aspecto doméstico, seja no aspecto comercial, e até no social, depara-se com a importância da expressão “relação entre indivíduos”, que pressupõe, logicamente, a presença de pessoas para que o fenômeno hospitalidade aconteça. Nesse sentido, a noção de hospitalidade inclui todas as relações interpessoais, que são a base da formação de qualquer profissional. As atuais exigências da sociedade, do mercado altamente competitivo, as novas abordagens da gestão do conhecimento, fazem com que as instituições de ensino promovam reestruturações nos processos de desenvolvimento dos indivíduos no âmbito educacional e, conseqüentemente, no âmbito empresarial.

Cada vez mais surgem necessidades que definem novas habilidades nas funções, o que faz com que as instituições de ensino tomem para si a responsabilidade de formar profissionais adaptados com esse novo mercado e com essa “nova” sociedade, que almeja que se dê mais atenção a sentimentos como a conduta ética, e não apenas se preocupe com o mero lucro.

A área de formação de profissionais tem sido alvo de constantes análises e reestruturações por parte dos diversos segmentos, como também por áreas eminentemente educacionais. Há crescente demanda por novos métodos e abordagens que possam adequar-se às necessidades dos contextos apresentados, tais como utilizar o conhecimento no sentido de inserção social real. Entende-se, então, que a Educação das pessoas, como meio para a promoção do indivíduo, é o que se deve ter em mente quando se pensa no papel dos profissionais na sociedade.

Na era da hegemonia da informatização, em que o impacto do desenvolvimento tecnológico e as profundas transformações do emprego têm sido a peça chave para o impulso das mudanças, educar consiste em fornecer condições melhores de pessoas mais ajustadas para a sociedade como também para os

cargos em questão. Assim, desenvolver pessoas não significa apenas proporcionar-lhes conhecimento e habilidades para o adequado desempenho de suas tarefas. De acordo com Lodi (2005, p. 220) “significa direcionar o aprendizado no sentido de se obter condutas diferenciadas que modifiquem antigos hábitos, desenvolvendo novas atitudes com vista em tornarem-se melhores naquilo que fazem”.

Aqui a Educação assume papel primordial, no sentido de formar profissionais alinhados com a estrutura vigente. Nota-se que, no ambiente de ensino, a disposição para os aspectos de valor ao ser humano também têm ocupado seu devido lugar. Lahr (2005, p. 10) coloca que “entender essas mudanças e repensar vários aspectos da vida humana é o desafio que se apresenta à humanidade neste início do século XXI”.

Assim, estabelecimentos responsáveis pela Educação, tais como o Ministério da Educação, funcionam como órgãos que têm ajudado a disseminar uma nova concepção a respeito de formação: a imperativa ênfase na formação integral do indivíduo, que mescla aspectos técnicos e aspectos humanos. Um dos melhores exemplos dessa nova didática seriam as provas promovidas pelo SINAES (Sistema Nacional de Educação Superior), que, em novembro passado, realizou mais um exame do ENADE — Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes, que contou com a avaliação pautada na formação geral, que incluiu assuntos como ética, comprometimento com a sociedade, e na formação específica respectiva de cada área correlata. Desse modo, nota-se que o Ministério da Educação tem buscado orientar seus processos em função da formação integral do indivíduo, para que ele não possa ser somente moldado e preparado para lidar com procedimentos técnicos; é necessário, também, formar seres capazes de condutas e ações calcadas por valores, tais como responsabilidade, cidadania, hospitalidade, dentre outros.

O resgate da dimensão humana é uma opção, uma vez que possibilita a intervenção consciente no processo produtivo e fortalece o exercício da cidadania. Assuntos como ética e consciência humana permeiam todo o processo e, nesse contexto, o conceito de hospitalidade pode ser colocado como potencial ferramenta, no sentido de formar e adequar o profissional de acordo com as necessidades prementes da sociedade e do mercado.

A consciência de cidadania, a manifestação de princípios éticos, a vivência de valores como o de responsabilidade social, justiça, ética profissional, todos somam

itens que provêm de uma formação que vai além da concepção técnica e abarca uma visão humanística. Têm sido cada vez mais freqüentes questionamentos sobre aspectos como a inexistência do estudo mais aprofundado para facilitar o trabalho em estabelecimentos comerciais, a necessidade da hospitalidade dos dias atuais, a importância do convívio e da sociabilidade.

Nesse contexto, a possibilidade de se discutir o conceito de hospitalidade dentro dos projetos pedagógicos dos Cursos de Turismo que norteiam toda a formação profissional do indivíduo, pode ser considerada uma maneira interessante, uma vez que ela constitui um campo de estudos abrangente e que se aplica ao direcionamento de aprendizagem de valores muito escassos e, ao mesmo tempo, muito requeridos na sociedade atual. Mais uma vez observa-se a importância da hospitalidade na organização da sociedade, mais do que no referido curso. Lahr (2005, p. 12) pontua que “há uma defasagem entre o conhecimento técnico e prático e a busca de um diferencial no âmbito educacional, de modo que incorporem novos objetivos, conteúdos e valores”. A universidade precisa inovar-se, mesmo porque as reformas realizadas já não estão atendendo às necessidades que se apresentam para a Educação.

A hospitalidade pode ser considerada como abordagem diferenciada na formação profissional de indivíduos que optam por trabalhar em áreas como Turismo. Dentro desse universo, ela pode ser muito mais importante do que um simples treinamento pontual.

Diante desse panorama, buscou-se, aqui, analisar como a formação profissional acontece nos dias atuais, procurando salientar as necessidades da sociedade e do mercado e, ainda, observar como as instituições de Ensino Superior têm-se comportado frente a essas exigências. O setor analisado para a pesquisa foi o turístico e procurou-se delinear qual é o profissional adequado para trabalhar na área. Assim, para que essas necessidades fossem atendidas, buscou-se avaliar como os Cursos de Turismo têm formado seus alunos, para que desenvolvam competências que vão além dos procedimentos técnicos. A hospitalidade e todo o seu arcabouço teórico e prático foram considerados como uma das possíveis ferramentas para que os cursos pudessem atender a esses objetivos, uma vez que ela se manifesta em ações e atitudes. A afirmação baseia-se na reflexão sobre as profundas mudanças que se processaram no mundo, dos últimos 50 anos, que

englobam a tecnologia, a ciência e a economia, gerando novas formas de comunicação, lazer, turismo, entre outros.

O mundo está criando novos saberes e modos de conhecer e inventando um novo estilo de humanidade. Isso fez com que o Turismo rapidamente se transformasse em nome de um novo turista, cujo olhar torna-se mais crítico em relação ao que está à sua volta. Conhecer, aprender, evoluir, ser acolhido, são palavras que estão inseridas no vocabulário do novo turista, que busca serviços de maior qualidade segmentados e personalizados. O turista quer ser percebido, reconhecido e atendido como hóspede e não apenas como consumidor. Mais uma vez, observa-se uma estreita ligação entre a hospitalidade e as transformações que ocorrem na sociedade.

A presente pesquisa teve por objetivo maior verificar como a hospitalidade tem sido abordada nos projetos pedagógicos dos referidos Cursos de Turismo, tendo como vertentes a verificação dos princípios da hospitalidade compatíveis com as Diretrizes Curriculares e ainda, a identificação em como o Projeto Pedagógico do Curso de Turismo do Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ, localizado no município de Araxá, trabalha a questão dos respectivos princípios. A possibilidade do uso do entendimento e compreensão do conceito hospitalidade em face da formação de pessoal mais entrosado e qualificado para trabalhar no *trade* turístico, tendo como objeto de investigação os cursos superiores de Turismo, torna possível uma análise dos aspectos mais relevantes para a formação de caráter mais humanístico. A princípio tentou-se fazer uma abordagem delimitada somente aos Cursos de Turismo, porém, ao longo do trabalho, a hospitalidade foi apontada várias vezes como tema relevante na formação de qualquer profissional no cenário atual, e ainda, na importância desse valor positivo na formação da sociedade, no ajustamento de pessoas a outros valores, como responsabilidade, ética, comprometimento, dentre outros.

A investigação se deu no Centro Universitário do Planalto de Araxá, município de Araxá, localizado no Estado de Minas Gerais, uma vez que se constitui em uma instituição que se propôs, desde sua consolidação a Centro Universitário, a ser um local de aprendizado e de comprometimento com a formação de seus alunos, de maneira mais abrangente, alicerçada no seu objetivo que consiste em “oferecer ensino de qualidade para formar cidadãos e contribuir para o desenvolvimento social e sustentável” (PDI, 2003). Documentos como Projeto Pedagógico Institucional

(PPI), Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico do Curso de Turismo foram utilizados como fonte de dados e, nesta pesquisa, não se buscou problematizá-los ou criticá-los. Os documentos citados serviram de base para análise na consistência da hospitalidade em seu bojo teórico nos seus discursos teóricos e práticos.

Recorreu-se, durante a análise, às mudanças acontecidas no universo da Educação e no desenvolvimento da sociedade como um todo, percebendo uma evolução, ou movimentação bastante interessante no que diz respeito aos valores da sociedade, atribuindo ações e resgatando virtudes necessárias para a conscientização das pessoas, de tal modo que a hospitalidade se manifeste em ações e atitudes de acolhimento e abertura para a alteridade.

Devido à pesquisa vir de uma instituição de Ensino Superior na cidade de Araxá, acredita-se ser coerente a discussão a respeito da história e da inserção do Curso de Bacharelado em Turismo em face da importância que se faz a atividade turística no município. Araxá, desse modo, pode ser considerada uma cidade turística.

A vocação para o Turismo na cidade de Araxá trouxe aspectos importantes a respeito da discussão sobre hospitalidade, uma vez que sua aplicação, como forma de bem receber e atender ao cliente, é uma forma de diversificar e melhorar a qualidade da prestação de serviços. A proposta do acolhimento trabalhada pela hospitalidade trazida para Araxá, além de um ambiente mais propício ao desenvolvimento do Turismo, no que tange à melhoria na prestação de serviços, visa à sugestão de um local mais humanizado, que proporcione melhor qualidade de vida para seus residentes e visitantes.

Busca-se nortear a importância da hospitalidade dentro de um cenário adequado para que a sua inclusão seja coerente com vários setores. De acordo com estudiosos como Dencker (2004), Camargo (2002), dentre outros, se a caminhada é rumo aos empreendimentos turísticos, existe uma forte necessidade do componente humano. O conceito de anfitrião se converteu em não somente ser responsável pela recepção em um bom equipamento, mas também, em ter como primeira responsabilidade fazer com que seus hóspedes (clientes) se sintam bem, cômodos, percebendo que são realmente bem-vindos, sabendo que seu anfitrião os enxerga como indivíduos e não mais como máquinas de fazer dinheiro (CASTELLI, 2005). Diante desse cenário, a abordagem de aspectos que se refiram à hospitalidade nos

cursos de Graduação em Turismo vem ao encontro de discussões a respeito da necessidade de se formar um novo profissional, com um novo perfil, em que o indivíduo se encaixe nas novas necessidades e exigências do cenário atual e que o novo profissional seja provido de procedimentos técnicos e de ações humanas, equilibradas, para que o seu trabalho seja realmente de valor.

A metodologia usada nesta investigação teve caráter qualitativo-exploratório, de cunho analítico-descritivo, realizada com o objetivo de observar, registrar e sistematizar os dados coletados basicamente por meio de fontes secundárias e de pesquisa de campo com utilização de fontes documentais. Diz-se qualitativo, uma vez que os dados que serão apresentados no presente trabalho referem-se ao estudo sobre uma instituição de Ensino Superior, especificamente, o Curso de Turismo do Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ. A pesquisa tem como meta verificar como o conceito de hospitalidade é tratado no Curso de Turismo do UNIARAXÁ, a partir de seu projeto pedagógico, no sentido de promover futuros profissionais mais conscientes de seus atos, moldados para o enfrentamento de questões relacionadas à realidade assistida.

O procedimento de abordagem escolhido para a pesquisa foi o método indutivo, uma vez que este se define como “aproximação dos fenômenos que caminham geralmente para planos cada vez mais abrangentes, indo das constatações mais particulares às leis e teorias (conexão ascendente)” (MARCONI; LAKATOS, 2001, p. 106). Isso se fez no sentido de que se partiu de uma experiência dentro de um Curso de Turismo em uma determinada instituição de Ensino Superior na cidade de Araxá e, tenta-se promover uma reflexão alicerçada nessa vivência. Pode-se dizer ainda que, por se tratar de uma investigação que pretende atribuir valores de uma sociedade com base em uma pesquisa direcionada, é possível obter um conhecimento mais profundo de algum caso específico, no caso, buscar trazer uma reflexão a respeito da abordagem da hospitalidade verificada nos projetos pedagógicos dos cursos de Turismo.

A base de referência teórica dessa pesquisa está alicerçada principalmente em autores como Camargo (2003), Dencker (2004), Dias (2002), que trabalham com a questão da hospitalidade, sua definição, propostas e articulação com o meio, quer seja de maneira teórica, quer seja de maneira prática. Com relação à importância de uma boa formação profissional, nos tempos atuais, utilizou-se Shigunov Neto (2002), Ansarah (2002), Dencker (2004), no sentido de apresentar algumas reflexões sobre

a necessidade de ampliar as discussões a respeito das exigências do mercado de trabalho e da seriedade da formação profissional no setor de Turismo. Delors (2001) e Santarém (2004) deram suporte para um melhor entendimento a respeito da Educação pautada na formação mais humanística. Pimenta (2004), Carvalho (2004), Serra (2005), Dencker (2004) e Camargo (2003) concentraram-se na principal fonte, no sentido de colocar a hospitalidade como uma possível ferramenta de agregação de valor na formação de mão-de-obra para trabalhar no setor turístico. Lima (2003) foi a fonte de apoio para se trabalhar com a cidade de Araxá, pois oferece uma visão geral dos fatos históricos desde a sua origem, trazendo para o presente as conseqüências de atitudes ocorridas no passado. A pesquisa contou ainda com muitos autores, desde antropólogos, sociólogos e turismólogos que contribuíram para a fundamentação deste trabalho.

Esta dissertação foi estruturada da seguinte forma: no capítulo primeiro, faz-se uma reflexão a respeito da importância da formação profissional no mundo globalizado e discute-se o ensino de Turismo a partir das novas concepções a respeito do profissional que se pretende formar; o capítulo segundo aprofunda essas colocações e propõe que os cursos de Turismo sejam repensados sob a ótica da hospitalidade; o capítulo terceiro analisa o Curso de Turismo do Centro Universitário do Planalto de Araxá, para verificar em que extensão é compatível com essas novas propostas; finalmente, são tecidas algumas considerações finais a respeito do assunto.

1 A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO MUNDO GLOBALIZADO: DISCUTINDO O ENSINO DE TURISMO

Na nova ordem mundial, a formação profissional, considerada fator estratégico e preponderante de competitividade e de desenvolvimento, é objeto que suscita o interesse de diferentes setores da sociedade: governo, trabalhadores, empresários, escolas, universidades. Um grande volume de estudos e pesquisas acadêmicas tem surgido, com a finalidade de compreender e explicar como acontece a formação profissional, quais as exigências em termos de qualificação, de quem é a responsabilidade por essa formação e para quem ou para que o profissional é formado, em um contexto de grandes mutações econômicas, sociais, políticas e culturais.

Não se fala mais em uma formação profissional perene ou única, pois, hoje, o cenário da atuação profissional é flexível, pelo menos, no que diz respeito às atividades que demandam alta exigência de qualificação, para uma formação que, além de interdisciplinar, seja multidisciplinar e continuada. Tem-se verificado uma grande preocupação da sociedade e de um segmento da comunidade universitária com as exigências do mercado em relação aos profissionais formados pelas universidades brasileiras. Essa preocupação fica evidenciada nas propostas das Diretrizes Curriculares dos Cursos de Graduação e que afetam diretamente a formação profissional no nível superior. Esse documento, além de trazer em seu bojo a preocupação técnica, necessária e fundamental a todos os setores de atuação, ainda trata da preocupação com o caráter humanístico e abrangente, ou seja, com a formação do aluno como ser humano, profissional ético, competente e comprometido com a sociedade em que vive. Além da técnica, espera-se que esse profissional seja um indivíduo imbuído de valores, de consciência e de responsabilidade, quando vier a atuar no mercado.

As alterações no mercado competitivo e as transformações tecnológicas, ambientais, econômicas, culturais e sociais provocaram modificações na visão de muitos profissionais, principalmente dos profissionais recém-formados pelas instituições de Ensino Superior (IES). Esses profissionais tiveram de pensar sobre a necessidade de constante aperfeiçoamento e absorção de novos conhecimentos. O domínio de assuntos relacionados somente à área de atuação não basta para a

sobrevivência no mercado. Nesse sentido, nota-se o significativo papel desempenhado pelos aspectos subjetivos do preparo profissional, de caráter emocional, no comportamento da sociedade. O atual mercado e a sociedade como um todo exigem dos profissionais uma bagagem teórica estruturada e conhecimentos diversificados que vão além de sua área específica. Assim, de acordo com Demo (1994),

[...] o objetivo da Educação é continuar a enriquecer o processo da vida por pensamentos e ações melhores. Portanto, a Educação, está na vida e para a vida. Seu objetivo é o único que se adapta a um mundo desenvolvido. Desenvolvimento contínuo é a essência e a sua finalidade. Esse novo objetivo, imposto à Educação, deveria colaborar na formação de um novo indivíduo capaz de pensar e decidir por si mesmo, de pensar livremente, sem as peias de preconceitos, de decidir altruisticamente, preferindo o bem social a qualquer vantagem ou bem individual. A única finalidade que podemos aceitar será aquela que dê maior valor à personalidade de cada qual (DEMO, 1994, p. 19).

Esse pensamento parece encontrar-se fortalecido neste momento histórico, pois, independentemente de sua formação acadêmica, o profissional necessita, como condição ímpar, estar em constante atualização, o que pode ser traduzido em aquisição de novos conhecimentos técnicos, teóricos, subjetivos, sendo assim, mais abrangentes. Tais conhecimentos ampliam sua visão a respeito de assuntos que extrapolam o mercado em si e, para isso, não devem resumir-se somente a uma área de atuação: o profissional que pretende ser bem sucedido deve expandir constantemente seus saberes, estar em consonância com o ambiente que o rodeia e, principalmente, ser um membro ativo na sociedade. Essa afirmação pode ser considerada como o ponto de partida para a adequação profissional dos indivíduos.

Nesse contexto, a Educação constitui um dos pilares básicos de sustentação para a profissionalização do trabalhador. Conforme o que diz Saviani (1994), os temas “Educação” e “trabalho” podem ser entendidos a partir de duas perspectivas: a primeira, que formula a hipótese de que não haja relação entre os dois termos; e a segunda, de que, ao contrário, tal relação vem-se estreitando em decorrência do reconhecimento que a Educação, ao qualificar os trabalhadores, contribui para o desenvolvimento econômico da nação. Nesse momento, pode-se acrescentar também a noção de desenvolvimento social e humano. A Educação não possui somente o sentido de qualificar, mas também o de incluir o homem na sociedade,

colocando-o em uma situação que pretenda deste ser humano um cidadão melhor, dotado de atitudes mais positivas.

Diante de tantas transformações neste mundo globalizado e tumultuado do início de milênio, educar coloca-se como prioridade e até um desafio. Preparar o indivíduo para o desenvolvimento, numa realidade complexa, teoricamente, não é um conceito fácil de se construir. A partir do pensamento de que todos querem uma sociedade mais humana e solidária, a Educação é colocada como área capaz de influir diretamente nesse fazer e nesse viver social. É notável a crença de que ela constitua um fator capaz de efetivar a prática da cidadania, por meio de ações pedagógicas e humanas. Assim, surge como possibilidade e prioridade na construção da consciência daqueles que, nas relações de convívio social, têm a capacidade de construir o tecido social, de transformar territórios em lugares onde todos tenham uma vida digna e plena. De acordo com Baptista (2002),

[...] ao tentar sublinhar a dimensão ética da hospitalidade procura-se evidenciar a necessidade de criar e alimentar lugares de hospitalidade onde, do nosso ponto de vista, surgem a consciência de um destino comum e o sentido de responsabilidade que motiva a ação solidária (BAPTISTA, 2002, p. 158).

Lodi (2005) aponta a necessidade da Educação para favorecer a realidade, ao pontuar que os lugares de hospitalidade podem ser considerados viáveis, reais, e não utópicos.

Alguns dirão que é utopia. Acreditamos não poder ser considerada utopia a necessidade e o reconhecimento de que só construiremos um país grande, não só em território, mas em potencial humano, através da Educação para todos. Resumindo, podemos expressar que a finalidade da escola no século XXI, pensada como 'outra escola', é construir uma cultura orientada para o pensamento crítico que pretende dotar o sujeito individual de um sentido mais profundo de seu lugar no sistema global e de seu potencial papel protagônico na construção da história (LODI, 2005, p. 226).

Nota-se, portanto, a importância da Educação no contexto atual, uma vez que se trata de uma época apoiada na crescente discussão a respeito de valores morais, de dignidade e de respaldo na valorização do ser humano. A Educação consiste não só na preparação intelectual e na sistematização de conhecimentos, mas também, na obtenção de competências e habilidades, no estabelecimento de relações entre o mundo teórico e o prático, na aplicação de conhecimentos em favor da sociedade e em um preparo para a cidadania. Se ela se propõe, nos tempos atuais, a assumir

esse compromisso desafiador, estará transformando-se no verdadeiro elo entre aquilo que ora se tem — uma sociedade baseada na competição, na qual empresas e as relações de mercado definem o modo de ser das instituições de ensino, por exemplo — e o que se sonha — um mundo melhor, mais feliz, mais justo, acima de tudo mais humano, em que todos possam sonhar e ter como efetivar o sonho.

Formar seres capazes de conviver, comunicar e dialogar num mundo interativo e interdependente utilizando os instrumentos da cultura significa preparar o indivíduo para ser contemporâneo de si mesmo, membro de uma cultura planetária e, ao mesmo tempo, comunitária, próxima, que, além de exigir sua instrumentação técnica para comunicação a longa distância, requer também o desenvolvimento de uma consciência de fraternidade, de solidariedade e a compreensão de que a evolução é individual e, ao mesmo tempo, coletiva (MORAES, 1997, p. 225).

Observa-se a latente necessidade de crescimento de caráter mais humano, não somente em termos de procedimentos técnicos, mas também, atitudes e ações. Compreende-se que a Educação seja responsável pela construção desse indivíduo, tornando possível a operacionalização dessas habilidades mais subjetivas em atitudes e competências. Reconhecem-se como condições básicas de cidadania, a Educação, a saúde, o bem-estar econômico e a profissionalização, mas as conquistas recentes do século XX agregam a essas condições dois novos parâmetros: a polivalência, ou seja, o indivíduo capaz de exercer várias atribuições e a qualificação contínua (LODI, 2005).

Mudam-se os paradigmas do mundo do trabalho. Essas mudanças, por sua vez, são catalisadas pelos avanços tecnológicos e pelos inegáveis efeitos da globalização que passam a pautar-se nas exigências de laboralidade e empreendedorismo, em uma permanente atualização das qualificações e habilitações existentes, assim como na identificação de novos perfis profissionais. A habilidade técnica, que antes era utilizada somente com máquinas, agora é necessária no trato com as pessoas, com o ambiente, com o próprio ser humano.

Segundo Lahr (2005),

[...] a globalização da economia, fenômeno que provoca influências nos mais diversos setores da indústria, do comércio, da prestação de serviços, da ciência e tecnologia, da cultura e do lazer, leva a um redimensionamento das relações de trabalho, cujas raízes se encontram no crescimento da concorrência entre nações, ainda que estas estejam em diferentes estágios de desenvolvimento sócio-econômico. A globalização, seria, assim, entendida como um conjunto de processos econômicos e culturais que culminam na

redução das distâncias e fronteiras entre países, na busca da padronização de diferentes características das atividades, opiniões, interesses e procedimentos de indivíduos, em menor escala, ou de grupos de pessoas, de modo mais amplo, com referência às várias categorias de produtos para consumo e de serviços (LAHR, 2005, p. 14).

É interessante notar as mudanças ocorridas com o desenvolvimento do trabalho ao longo dos anos no Brasil. Pode-se dizer que, até o final da Segunda Guerra Mundial, a preocupação do homem era somente com a sobrevivência diante de um clima extremo de dúvida e incertezas. Logo depois, o Brasil passou pelo ingresso das indústrias e dos investimentos estrangeiros, que certamente tiveram impacto no sistema educacional do País, no sentido de “qualificar” mão-de-obra para esses novos postos de trabalho. Já na segunda metade do século XX, as inovações tecnológicas, os avanços da informática mudaram a relação do homem com o trabalho: de um vínculo quase vitalício, partiu-se para uma relação baseada na inovação, na criatividade e, aqui, pode-se notar, o início de uma preocupação com os relacionamentos interpessoais. Com relação ao mundo do trabalho, Lahr (2005) afirma que

[...] o mundo do trabalho é dinâmico, baseando-se cada vez mais no desenvolvimento tecnológico derivado da aplicação de resultados de investigações e pesquisas científicas. O uso das novas tecnologias de comunicação e especialmente a informatização acarretou uma mudança no perfil das organizações fazendo com que estas passem a tender para estruturas mais horizontais e estruturadas em forma de rede. A valorização da autonomia profissional, a recomposição da complexidade do trabalho, a rearticulação entre concepção e execução das atividades e a ampliação do conhecimento sobre as mais diversas áreas são efeitos possíveis e desejáveis de mudanças (LAHR, 2005, p. 32).

Nesse panorama é que se pode comprovar que tanto a sociedade como o mundo do trabalho passaram a exigir profissionais, não mais especializados e focados no desempenho de funções peculiares apenas, mas profissionais com capacidades multifuncionais, com competência de compartilhar e interagir com seus pares, de maneira produtiva de modo a combater e solucionar os problemas do dia-a-dia de forma ágil e inventiva. Lahr (2005) complementa ainda que tal mudança

[...] exige uma formação de seres humanos com visão holística, ecologicamente responsáveis, capazes de inovar, acompanhar e implementar mudanças, e que estejam permanentemente comprometidos com valores e ações à cidadania e à responsabilidade social. Portanto, a oportunidade de trabalho, que pode ser resumida na empregabilidade potencial do formando, é a

somatória de capacitação, relacionamento e mercado (LAHR, 2005, p. 33).

Alicerçado nas afirmações citadas acima, o cenário que se encontra no final do século XX e início do século XXI, dentro das organizações de modo geral, é balizado por um enfrentamento de um ambiente caracterizado pela incerteza, gerado por uma impressionante velocidade de mudança na sociedade atual. As inovações tecnológicas, os novos paradigmas de gestão, entre outros fatores, alteram significativamente as estruturas nos campos da Educação, da informação e do conhecimento, num processo irreversível. Diante dessas mudanças profundas que estão ocorrendo, em especial no setor educacional, grande parte das instituições de Ensino Superior (IES) ainda não estão devidamente preparadas para repensar o futuro das profissões e do mercado de trabalho constantemente em ebulição.

O que se nota é que as instituições de Ensino Superior, aparentemente enfatizam somente o aspecto da formação profissional, no sentido de capacitar trabalhadores para o mercado e não para o desenvolvimento ético, para formar cidadãos, capazes de conviver e relacionar-se neste mundo cada vez mais plural. Assim, observa-se que o ensino, desse modo, deixa de cumprir a sua missão e sequer atende ao mercado que, vivendo em transformação ininterrupta, “não consegue acolher os egressos dessas IES, que se podem denominar pseudo-formados”. (SANTARÉM, 2004, p. 30)

Morin (2003) comenta que o ensino do futuro está diretamente relacionado à necessidade de auto-conhecimento do ser humano. Ele condiciona o ensino do futuro à localização da humanidade em esferas de reflexão sobre o significado do indivíduo frente ao meio cósmico, físico, terrestre e humano e a reconhecer o seu papel dentro de um contexto. A sobrevivência leva as pessoas a esquecerem que pertencem ao universo, a uma totalidade, e que não conseguem se desvencilhar e viver separadamente. Ainda, segundo o autor,

[...] a complexidade humana não poderia ser compreendida dissociada dos elementos que a constituem: todo desenvolvimento verdadeiramente humano significa o desenvolvimento conjunto de autonomias individuais, das participações comunitárias e do sentimento de pertencer à espécie humana (MORIN, 2003, p. 55).

Essas afirmações fazem sentido, ao analisar a premissa de que os atuais profissionais atendem parcialmente às expectativas dos empregadores, o que torna necessário montar uma estratégia de aferição e ajuste contínuo em prol da

qualidade pedagógica e, logicamente, em prol de futuros profissionais mais aptos ao mercado de trabalho. Uma das opções seria a reorganização das matrizes curriculares, de forma a que abrangessem assuntos e disciplinas mais densas no sentido de formação desse profissional, que, além de condições de absorção de técnicas e procedimentos, deve ter um preparo emocional, conduta e posicionamento bem articulados.

Em pleno século XXI, são crescentes as exigências por profissionais no sentido de melhorar o desempenho do serviço prestado, promovendo deste modo, valor às empresas e instituições em que estão inseridos. Acompanhar estas tendências é um processo árduo. Trata-se de um grande desafio para a maioria das pessoas, e principalmente, para as instituições educacionais, responsáveis em grande parte pela formação destes indivíduos. Cada vez mais, o mercado de trabalho impõe o estabelecimento de profissionais competentes, que reúnam condições satisfatórias, no que se refere aos conhecimentos acumulados, habilidades inatas ou desenvolvidas e atitudes positivas e favoráveis ao desenvolvimento organizacional e pessoal, como condição de empregabilidade e sucesso no mundo dos negócios.

A competência individual é entendida, neste estudo, como a capacidade da pessoa de transformar os seus conhecimentos, suas habilidades, e suas atitudes em resultados práticos favoráveis ao seu desempenho e posição no mercado de trabalho e na sociedade. Entende-se que é fundamental a reunião desses três fatores, para que o indivíduo se consolide como um profissional competente frente às diversas realidades impostas, ou seja, não basta apenas ter o conhecimento, é necessário saber como aplicá-lo; ou ainda, não basta saber aplicá-lo, se não houver a atitude certa diante de situações imprevisíveis. Enfim, é o somatório dessas condições que permitirá ao indivíduo estabelecer-se como um indivíduo competente (SANTARÉM, 2004).

Corroborando o exposto, Nisembaum (2006) define que ter competência significa possuir características fundamentais que são relacionadas com um desempenho superior em uma tarefa ou situação e envolvem conhecimentos, habilidades e atitudes que permitem a um profissional ter uma excelente atuação em diversas circunstâncias de trabalho que agregue valor não só econômico, mas também social e humano. Trabalha-se muito atualmente com a problemática da vantagem competitiva e, nesse sentido, o trato com o outro é negligenciado. Além do

exposto, tem sido objeto de estudo o desenvolvimento de outras dimensões humanas que sustentem a capacidade de conviver, de cooperar, de respeitar a diversidade que sublima o contrato formal e que possam gerar vínculos.

No contexto de uma economia capitalista globalizada, o setor de serviços, em constante crescimento, pode e tem-se refletido diretamente em vários tópicos que se referem à formação dos profissionais de cada área. Fatores importantes de investigação podem ser destacados, tais como o perfil dos egressos dos vários Cursos oferecidos, as disciplinas integrantes das organizações curriculares e a ênfase que se dá aos conteúdos. Profissões tradicionais estão desaparecendo e novas oportunidades surgindo, como o setor de Turismo, por exemplo, que desponta nas pesquisas entre as profissões do futuro (DIAS, 2004).

A reflexão apresentada neste trabalho apóia-se no conceito de hospitalidade como perspectiva de inclusão e abertura para o outro (alteridade). Trata-se de lidar com questões que vão além do contrato formal; situações que não se restringem à qualidade do serviço e ultrapassam as relações de mercado, avançam no rumo das discussões a respeito dos valores básicos que sustentam os vínculos sociais e são responsáveis pela formação de bases sustentadoras da própria sociedade. De acordo com Boff (2005),

[...] o processo acelerado de globalização pode representar uma encruzilhada dramática para a humanidade. Trata-se de uma experiência prazerosa de descoberta de diferenças que nos permitem novas formas de parceria e de convivência. Agora, nunca como antes, faz-se urgente a hospitalidade, a mútua acolhida, a abertura generosa que supõe o despojamento dos conceitos e pré-conceitos. Quatro, pois, serão as virtudes de uma globalização bem-sucedida: a hospitalidade, a convivência, a tolerância e a comensalidade (BOFF, 2005, p. 19).

Assim, uma Educação em Turismo sob a ótica da hospitalidade não se restringe fundamentalmente a aspectos técnicos que respondam somente pela capacitação e aquisição de procedimentos, mas procura avançar na busca de uma Educação responsável em formar para a cidadania, para o exercício pleno da capacidade de interagir, de comunicar e de conviver de forma justa e equilibrada com o outro, além de ressaltar os direitos e a dignidade de ambos. Operacionalizar essas práticas, ao mesmo tempo em que pode parecer uma tarefa complicada, procura pensar no benefício para o profissional e para a sociedade em que ele vive,

no sentido de ampliar conhecimentos e práticas voltadas para condutas mais impregnadas de valores positivos.

A formação de profissionais aptos a lidar com práticas de hospitalidade no âmbito comercial ainda não se estabeleceu plenamente e muitas polêmicas e implicações podem surgir neste contexto. Dessa forma, considerados os problemas apontados, entende-se que a aspiração a formar profissionais mais conscientes do sentido da hospitalidade não atende somente a um ímpeto social de re-humanização, mas também a uma necessidade do mercado por profissionais que possuam as duas habilidades, tanto profissionais quanto humanas, no intuito de que elas sejam agregadas aos produtos, anunciadas, promovidas e comercializadas.

Abordar o tema hospitalidade não compreende somente questões pouco sólidas e aparentes. A hospitalidade, em toda a sua essência, compreende um universo maior e muito mais interessante do que somente o de designar pessoas e lugares como sendo hospitaleiros.

Procurar alcançar a essência da hospitalidade constitui um assunto importante para que se possa entender as relações que se estabelecem entre seres humanos, tanto no ambiente familiar, quanto no escolar ou no de trabalho e na vida sociopolítica, em que a participação e a cidadania tornam-se elementos fundamentais na construção e transformação da sociedade e do País.

Engajado na preocupação em preparar os profissionais para o mercado de trabalho, o estudo a respeito da hospitalidade desponta juntamente com o período em que sociedade almeja novos valores (GIDRA¹, 2005). Talvez esse seja o momento de se refletir sobre a possibilidade de se mesclar ao cenário promovido pela globalização a formação profissional, fator de sobrevivência do homem e de formação do ser humano, para se viver de uma forma mais justa, mais ética e mais digna e, ainda, mais adaptada às novas tendências. Essa abordagem deve ser operacionalizada para se tornar um aspecto prático do cotidiano do ser humano.

Deve-se ter em mente que não contempla somente um pensamento romântico ou utópico. Nesse sentido, a hospitalidade, talvez, possa assegurar que a utopia humana se torne realidade. Para certificar-se de que a utopia humana possa ser concretizada é preciso, portanto, investir na Educação, em valores, no

¹ GIDRA, Gilberto. Palestra ministrada no Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi: hospitalidade-mercado x hospitalidade-dádiva: um falso antagonismo? São Paulo, set, 2005.

desenvolvimento da sabedoria e da dimensão espiritual do ser humano, de modo que aquilo que dá significado à vida seja o fundamento de todas as ações. É preciso crer que um outro mundo seja possível e que também seja possível um outro ser humano, uma nova sociedade composta por profissionais competentes apoiados por novas abordagens.

Quando se discute formação profissional e formação humana, observa-se que no momento em que se volta para as instituições de Ensino Superior (IES), encontra-se subentendida entre seus princípios norteadores a preocupação conjunta com essas duas linhas de formação. Segundo as Leis de Diretrizes e Bases Curriculares - LDB², a Educação Superior tem por objetivo estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo. Não compreende somente conhecimento, mas também consciência crítica. O que é interessante analisar é o fato de que as últimas diretrizes curriculares propostas pelo Ministério da Educação (MEC), no ano de 2002, porém revogadas pelo Parecer CNE/CES 67/2003, de 11 de março de 2003, não se propunham somente à formação clássica do indivíduo como técnico, mas também se preocupavam em formar, antes de mais nada, um cidadão, um homem levando-se em conta o seu caráter humanístico. Tal proposta foi também verificada nos projetos pedagógicos dos Cursos de Turismo, que intentavam oferecer ao futuro profissional uma combinação dessas duas premissas. O último Parecer CNE/CES 0288/2003, de 06 de novembro de 2003, quando assunta somente as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo traz em seu bojo essa problemática, uma vez que

[...] é evidente que as Diretrizes Curriculares Nacionais, longe de serem consideradas como um corpo normativo, rígido e engessado, a se confundirem com os antigos Currículos Mínimos Profissionalizantes, objetivam, ao contrário “servir de referência para as instituições na organização de seus programas de formação, permitindo flexibilidade e priorização de áreas de conhecimento na construção dos currículos plenos. Devem induzir à criação de diferentes formações e habilitações para cada área do conhecimento, possibilitando ainda definirem **múltiplos perfis profissionais**, garantindo uma maior diversidade de carreiras, promovendo a integração do ensino de Graduação com a Pós-graduação, **privilegiando, no perfil de seus formandos, as competências intelectuais que reflitam a heterogeneidade das demandas sociais**” (MEC, 2003, p. 2).

² LDB: Lei de Diretrizes de Bases da Educação Brasileira, Ministério da Educação e Cultura, 1996.

Pode-se perceber, portanto, a preocupação com a diversidade e com a multiplicidade de perfis de profissionais que se pretende formar nas diversas áreas. O documento continua afirmando:

[...] assim, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Curso de Graduação em Turismo devem refletir uma dinâmica que atenda aos diferentes perfis de desempenho a cada momento exigidos pela sociedade, nessa “heterogeneidade das mudanças sociais”, sempre acompanhadas de novas e mais sofisticadas tecnologias, a exigir contínuas revisões do Projeto Pedagógico de um Curso para que ele se constitua a caixa de ressonância dessas efetivas demandas, através de um profissional adaptável e com a suficiente autonomia intelectual e de conhecimento para que se ajuste sempre às necessidades emergentes, notadamente na expansão do Turismo em suas múltiplas modalidades, no Brasil e no mundo (MEC, 2003, p. 2).

Dessa maneira, uma nova abordagem dos Cursos de Turismo sob a ótica da hospitalidade poderia ser considerada uma boa opção de ajuste a essas diretrizes, que pretendem a formação de um indivíduo apto a trabalhar e a promover o desenvolvimento social, com a contribuição da atividade turística. Nota-se que a definição proposta por Lashley (2004) a respeito de hospitalidade aproxima-se do proposto para os currículos atuais: a preocupação cada vez maior com o indivíduo, com o ser humano como o exposto abaixo.

A respeito de hospitalidade sugere-se, em primeiro lugar, que esta é, fundamentalmente, o relacionamento entre anfitrião e hóspede. Para ser eficaz, é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver a ele, hóspede, enquanto indivíduo (LASHLEY, 2004, p. 21).

A importância da relação entre os indivíduos assinalada por Lashley (2004), quando define hospitalidade, torna-se fundamental para a compreensão da valorização do outro como indivíduo e, não mais como simplesmente hóspede, ou até, símbolo de lucratividade ou ganho. Essa nova visão, imbuída do sentimento de hospitalidade, proporciona possibilidades de enxergar as relações de maneira diferente. Observa-se, no que o autor propõe, o engajamento e o posicionamento de se colocar a hospitalidade como um dos possíveis instrumentos para a “humanização” do homem e do mundo.

Nesse contexto, ao aliar hospitalidade e Educação, percebe-se que está em sintonia com o primeiro artigo que confere as responsabilidades dos órgãos de formação superior no Brasil.

A Educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais (MEC, 2006).

Essas proposições do Ministério da Educação (MEC) demonstram de forma clara que a Educação é considerada o conjunto de conhecimentos e experiências adquiridas por um indivíduo, ao longo de sua vida, nas suas relações sociais; nesse processo, implicitamente, está a formação profissional, a Educação escolar, o mundo do trabalho e a articulação entre esses dois mundos.

De acordo com Camargo (2005), pensar o Turismo sob a ótica da hospitalidade é, em primeiro lugar, valorizar as pessoas, não como recursos (humanos), mas como elementos essenciais do processo. Ainda, de acordo com Camargo,

[...] em decorrência, não é assim tão absurdo pensar na hospitalidade (Turismo, Hotelaria, eventos, lazer) como provedora de postos de trabalho. Se o que temos em mente é hospitalidade e não o negócio, quanto mais gente envolvida melhor (CAMARGO, 2005, p. 722).

Entenda-se também que se devem concentrar esforços para desenvolver uma concepção de Educação que supere a dicotomia entre a dimensão técnica e a humana da atividade turística. Várias reflexões apontam para a necessidade de se perceber o ensino do Turismo numa abordagem de processo sociocultural, em que interajam elementos da economia, da cultura e da natureza (MIZUKAMI, 1986). Estes elementos impõem uma pedagogia integradora dos saberes e dos fazeres, no sentido de gerar projetos de abordagem interdisciplinar.

Em face das exigências do saber/fazer Turismo na atualidade, a interdisciplinaridade pode ser um dos caminhos que permitam solidificar a formação do turismólogo, com vistas a uma formação holística que contemple tanto as áreas humanas em geral, como as das ciências administrativas em particular, além dos conhecimentos específicos da hospitalidade. O profissional que desenvolva a sua formação integrada nos diversos domínios do conhecimento tenderá a ter uma percepção do fenômeno turístico em toda a sua complexidade, por isso a importância da consolidação dos dispositivos que intercalem disciplinas e discussões de natureza técnica e de caráter humanístico.

Como conseqüência da força das inovações técnicas e organizacionais da produção, qual seria então a proposta da Educação e da formação profissional mais

pertinente ou mais aproximada desta nova realidade? Emergem iniciativas, tanto por parte do governo quanto por parte do próprio ensino, que explicitam o objetivo de sincronizar o processo com as mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho.

Mas, como dinamizar as estruturas das IES e adaptá-las a este novo mercado de trabalho e a essa nova sociedade em expansão? Uma das possíveis soluções seria contar não só com as mentes e os corações para um novo paradigma em Educação e uma nova forma de gestão, mas também levar-se em conta o fato de que toda a organização é composta por pessoas que devem apoiar e compartilhar essa nova visão de futuro e assumir junto com a instituição as responsabilidades no planejamento e execução das melhorias nos projetos educacionais. De acordo com Lodi (2005), o novo paradigma gerencial ensina que gerenciar pessoas é gerenciar sentimentos. Parte-se da idéia de que é preciso ir além de técnicas pedagógicas já conhecidas e utilizar outros procedimentos que sejam mais eficientes e mais eficazes na penetração de novas concepções dentro desses ambientes.

É interessante pontuar que a instituição de ensino deve compreender que a necessidade de mudança diante de um novo mercado de trabalho e de uma nova mentalidade social vai exigir que todas as pessoas envolvidas possam juntas, construir um novo conceito em Educação, apesar das diferenças.

Quando se propõe a discutir o conceito hospitalidade, encara-se uma primeira dificuldade, que seria a de conceituar valores como certos ou errados. Ainda, depara-se com a problemática de se operacionalizar a transmissão desses valores. Como ponto inicial para a discussão, seria importante tecer algumas considerações sobre o significado e o entendimento que se tem sobre o que é valor. De antemão, sabe-se que se está diante de uma questão sobre a qual há muitas divergências. De acordo com Schulz (2005), as definições e conceitos podem ser reunidos em seis, em torno das quais circula a compreensão dos valores, no entanto, para a discussão ora proposta, serão enfatizados somente dois posicionamentos:

1 – os valores morais são os que correspondem à realização do homem como tal, visto o bem como o fim do agir humano.

2 – o valor pertence ao homem, a pessoa é o centro dos valores morais, ela é o seu único lugar próprio. Assim, o valor moral está centrado na vontade humana, com uma estreita relação com o dever (SCHULZ, 2005, p. 96-97).

A importância da reflexão sobre os valores pode ser justificada pelo fato de que é difícil sustentar a neutralidade no campo da cultura e do mundo simbólico, que

a crise da sociedade, na mudança de milênio, é uma crise de valores. O grande problema da civilização científico-tecnológica não é de ciência nem de técnica. É um problema filosófico (SCHULZ, 2005). Pode-se colocar que é também por intermédio do sistema de valores da sociedade que ela influencia a formação do caráter do indivíduo. No entanto, o sistema de valores de um grupo ou sociedade não influi apenas sobre o indivíduo, mas “cimenta” relações. Assim, a hospitalidade contribuiria para a formação desse novo indivíduo no sentido de “aflorar” sentimentos para um mundo tão carente desse tipo de atitude (BOFF, 2005).

Ao se tentar abordar a Educação voltada para os valores em um ambiente tecnológico, a resposta depende de várias questões subjacentes, como quais os valores que deveriam ser ensinados e apreendidos pelos indivíduos. Fez-se referência (SCHULZ, 2005) aos principais entendimentos a respeito de valores, porém, ao se questionar quais os valores morais e quem os deverá definir, existe o risco de que os valores predominantes e os que se impõem sejam os dos que possuem o controle do poder econômico e da comunicação.

A Declaração Mundial sobre Educação Superior no século XXI: visão e ação, promulgada pela UNESCO, em outubro de 1998, traz uma referência aos valores no Art. 2, que diz, “(...) utilizar a sua capacidade intelectual e prestígio moral para defender e difundir ativamente valores universalmente aceitos e, em particular a paz, a justiça, a liberdade, a igualdade e a solidariedade (...)”. O pensamento exposto corrobora essa discussão a respeito de uma Educação voltada para a operacionalização desses valores, que sejam passíveis de ser aplicados tanto no mercado quanto na sociedade, principalmente.

Quer-se discutir ainda um pouco mais a questão do que seja educar para a vivência de valores em um ambiente tecnológico. Entende-se que é pertinente retomar a questão do que seria educar em termos gerais. Delors (2001) apresenta uma visão de Educação calcada em quatro pilares, centrada mais no aprendiz do que no educador, indo além das concepções puramente instrumentais da Educação, cujo âmago é a realização integral da pessoa e do cidadão. Considera que os eixos fundamentais para o desenvolvimento da pessoa que hoje são exigidos são:

1. Aprender a aprender
2. Aprender a fazer
3. Aprender a viver juntos
4. Aprender a ser.

No segundo capítulo, esses aspectos serão abordados com maior profundidade. Por enquanto, é necessário ter em mente que educar é mais do que formação técnico-profissional, é também formação pessoal e moral e de valores (DELORS, 2001). O entendimento e o estudo a respeito de hospitalidade podem colaborar para esse novo aprendizado, tornando possível e viável sua contextualização, fazendo com que a Educação seja fundamentada em todos esses aspectos.

O Turismo, como promissora área em ascensão, desponta no cenário educacional como uma das graduações mais necessitadas de uma nova visão, no que diz respeito às organizações curriculares, uma vez que o foco do trabalho do turismólogo seria o trabalho com pessoas, com gente a todo instante. Nesse contexto, é de fundamental importância que a Educação em Turismo não seja vista somente como “modismo” pela sociedade ou como oferta lucrativa pelas IES. Levando-se em conta que o tradicional mercado de trabalho tem cedido lugar a novas competências e habilidades, mudando o perfil do profissional para este novo século, a Educação em Turismo também precisa responder a esse novo desafio, uma vez que cada vez mais os profissionais são recrutados pela sua capacidade de trabalhar em equipe, com indivíduos de formação diversas juntando-se a outros profissionais com características complementares. Ruschmann (1997, p. 5) é de opinião que “as responsabilidades do profissional moderno, além daquelas que abrangem o conhecimento pleno de sua atividade, envolvem questões referentes à reciclagem constante, adaptação, modificação e até tomada de decisões pioneiras”. Pode-se inferir que dentro desse rol de decisões, esteja o desenvolvimento não só de áreas com potencial turístico, mas também o cuidado com as pessoas que estão inseridas no processo. Complementando, pode-se citar as palavras de Ansarah (2002),

[...] também é de responsabilidade das instituições de ensino proporcionar a base para seus estudantes tornarem-se cidadãos bem informados e motivados que procurem soluções para os problemas da sociedade e aceitem suas responsabilidades sociais (ANSARAH, 2002, p. 28).

Desta forma, as IES farão jus às suas responsabilidades sociais na formação profissional integral para atuação neste mundo globalizado. Nesse sentido, os centros de formação em Turismo têm-se reestruturado com vistas a atender essa

demanda e as exigências do próprio sistema educacional, que se coloca à disposição para que as necessidades sejam atendidas por parte da Academia.

Os modelos dos Cursos de Turismo estão em transformação para adequarem-se às novas exigências de qualificação profissional para o mercado, porque a formação desses profissionais não está atrelada a condições unicamente profissionais, mas a fatores intrínsecos de formação humana e emocional, requisitos que as instituições de ensino ainda não preenchem plenamente.

Pourtois e Desmet (1999) afirmam que, hoje, estamos vivendo na era da pós-modernidade e se a modernidade nasceu com os filósofos das luzes e concretizou-se no período de industrialização maciça com grandes avanços científicos e com características de racionalização e produção inaudita de saberes, a pós-modernidade é uma fase que veio interrogar sobre a possibilidade de reconstruir um universo social, cultural, pedagógico, coerente e integrador, que acolheria, ao mesmo tempo, a razão e o ser, a racionalização e a subjetivação, com características de complexidade.

De acordo com Hultsman (1990), existem aspectos antagônicos que emergem no Turismo, quando se tenta relacioná-lo com a ética e com os aspectos subjetivos. Esse estudioso coloca que, se por um lado há forte dimensão ética permeando a maioria dos conteúdos que existem no Turismo (por exemplo, satisfação do consumidor, qualidade dos serviços, responsabilidade, entre outros), por outro, a idéia da ética aplicada ao Turismo parece às vezes contraditória, devido à dimensão orientada para o lucro associada ao setor. Em decorrência disso, o autor faz questão de ressaltar a importância de incluir o estudo de ética, de responsabilidade, de comprometimento no currículo das escolas e dos centros dedicados ao estudo do Turismo.

Em outro estudo sobre a integração dos valores de caráter mais subjetivo ao currículo do ensino do Turismo, conduzido por Vallen e Cassado (2000), aponta para a necessidade de estimular o estudo da ética, da cidadania entre os universitários que freqüentam Cursos relacionados ao setor. Para eles, é na universidade que os educadores têm, talvez, a última oportunidade de incutir nos estudantes a importância dessa temática. Entretanto, Vallen e Cassado (2000) recomendam que o ensino de questões mais ligadas à formação humana voltados para o setor turístico não se restrinja à análise de questões conceituais e abstratas, e considere

também a possibilidade de avaliar casos reais, como forma de tornar o estudo mais estimulante e realista.

Baum (2001) faz questão de afirmar que o ensino do Turismo, se manejado de maneira adequada, também pode representar um dos principais pilares na defesa da identidade nacional e, nesse sentido, funcionar como instrumento para a preservação de características e singularidades de um país ou região, de seu povo, de sua cultura, em vez de servir exclusivamente a interesses alheios aos das comunidades turísticas.

Dessa forma, é manifesto que o sucesso e o futuro do setor dependem da modificação da percepção de que “qualquer um” pode ingressar e trabalhar no ambiente de Turismo, com um mínimo de investimento e treinamento. Por fim, depreende-se claramente a necessidade de mudança de comportamento da maioria das organizações empresariais, educacionais, que deverão preocupar-se, doravante, cada vez mais, não só com o aprimoramento técnico de seus profissionais, mas também com a importância que começa a ser atribuída pelos consumidores às posturas éticas, hospitaleiras, responsáveis e comprometidas dessas organizações.

2 OS CURSOS DE TURISMO SOB A ÓTICA DA HOSPITALIDADE

O Curso de Turismo é atípico dentre os outros Cursos, porque promove situações que normalmente não acontecem em salas de aula, mas no acúmulo de conhecimentos ao longo do processo de formação, que funcionam como suporte ao profissional em seu futuro. A configuração das salas, as formas, técnicas de didática, os conteúdos e os planos de ensino, poderão, desse senso crítico, retificar os Cursos de Turismo no Brasil. Aqui se percebe que há espaço para discutir novas práticas pedagógicas, no sentido de promover uma formação mais eficiente e eficaz. Faz-se muitas críticas com relação à formação do turismólogo, no entanto, nota-se que as críticas não passam de conceitos teóricos e nada práticos. Busca-se a excelência e formação, mas pouco se faz na prática, visando, realmente, a preparar o futuro turismólogo para o mercado de trabalho exigente em suas características profissionais individuais. O conhecimento é um fator de suma importância para a formação desse profissional, cujo perfil desejado pode não ser atingido com o modelo tradicional, segundo o qual o conhecimento é algo pronto e transmitido como sendo certo. É preciso questionar, refletir e equacionar esse modelo ultrapassado, cuja forma de transmissão do conhecimento segue dogmas inócuos na formação do turismólogo. Alterar essa forma é o grande desafio para fomentar as transformações que são necessárias para o Turismo no Brasil.

O bacharel em Turismo precisa de algumas habilidades fundamentais para se tornar um profissional qualificado e realizado individual e socialmente. Há, desde o impacto vocacional até outros pontos, como iniciativa, determinação, criatividade, persistência, autoconfiança, conhecimentos técnicos e o sentido de profissionalismo, que é mais do que encarar a profissão como uma simples ocupação destinada a garantir sua sobrevivência. Os futuros profissionais, durante a graduação, devem ter acesso a uma visão abrangente e completa do que a profissão e o mercado turístico representam. Para isso, o curso todo, orientado por um projeto pedagógico consistente, deve apontar para objetivos claros e desafiadores.

Sem dúvida este é um novo tempo, em que as instituições de Ensino Superior responderão pelo padrão de qualidade do Curso de Graduação em Turismo de forma a atender, dentre outros, o art. 43, incisos II e III, da LDB 9.394/96, comprometendo-se por preparar profissionais aptos para a sua inserção no campo do desenvolvimento social, com acentuada e importante contribuição do

Turismo, ensejando as peculiaridades da Graduação, e resultando não propriamente um profissional “preparado”, mas profissional apto às mudanças e, portanto, adaptável (MEC, 2003, p. 2).

Nesse sentido, vê-se a possibilidade de se discutirem os Cursos de Turismo sob a abordagem da hospitalidade, uma vez que esta vem ao encontro tanto das expectativas da LDB (portanto das instituições de proporcionar uma nova aprendizagem em que o indivíduo seja responsável pelo desenvolvimento da sociedade), quanto para os próprios indivíduos, que se preparam para entrar no mercado de trabalho e que, acima de tudo, precisam aprender a conhecer as reais necessidades dos clientes do momento, tão carentes de valores como o acolhimento e até mesmo a própria hospitalidade.

Barreto, Tamanini e Silva (2004) contribuem para a discussão de que a formação de funções psicológicas, do preparo emocional seja igualmente importante. As autoras reafirmam sua postura, indicando que é fundamental que o projeto pedagógico dos Cursos de Turismo identifique sua contribuição social, aliando características técnicas e emocionais.

Em quatro anos é possível a construção de competências técnico-metodológicas, no entanto, aliá-las a um ensino que potencialize as funções psicológicas dos alunos reduz o tempo destinado à formação especificamente técnica. Assim sendo, se alicerçarmos a construção de competências técnicas na potencialização das funções psicológicas superiores, estaremos formando um sujeito intelectualmente autônomo, capaz de aprender a aprender, de construir instrumental técnico-metodológico para agir tecnicamente. Por isso, consideramos fundamental definir, no projeto político-pedagógico do Curso, qual é o seu projeto social, com base em quais necessidades e por quais setores da sociedade foi solicitado, identificar seu marco situacional e em relação a este perguntar qual realidade indicou sua implantação, que conceito de sociedade e de homem possibilitou estruturar seu referencial filosófico-pedagógico e, por fim, identificar qual é sua contribuição social, ainda que localmente situada (BARRETO, TAMANINI e SILVA, 2004, p. 78-79).

As diretrizes curriculares orientam para que os Cursos Superiores de Turismo apresentem seus objetivos gerais, contextualizados em relação às suas inserções institucional, política, geográfica e social, assim como foi citado acima pelas autoras. Tomando por base as Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação em Turismo, no artigo 4º, observa-se que uma das habilidades para o bom profissional na área deve pautar-se por:

XVII - Compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós industriais, onde os setores de Turismo e

entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem;

XVIII - Profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas do êxito de qualquer evento turístico;

XIX - Conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética (MEC, 2002, p. 11).

Percebe-se que temas como globalização, vivência, relações humanas, humanismo, e alguns valores como ética, permeiam alguns dos objetivos gerais da formação de um profissional na área de Turismo. Lahr (2005, p. 23) pontua que é necessário “educar para o trabalho em equipe, a autonomia, a crítica, a criatividade, a ética, a consciência ecológica, que são elementos fundamentais à responsabilidade social e, portanto, para a intervenção nos destinos da sociedade futura.” Como já proposto pela autora,

[...] o ensino da hospitalidade, como acontece no estudo de outros fenômenos psicológicos e sociais, é complexo e, às vezes, a mentalidade cientificista prevalece na adequação dos programas curriculares ou ao progresso social, e impõe um aprendizado tecnocrático [...] (LAHR, 2005, p. 24).

Todavia, tem-se notado o surgimento de lideranças realmente inquietas com a necessidade urgente de formar cidadãos engajados e, logicamente, bons profissionais. Lahr propõe ainda que

[...] em primeiro lugar, entender hospitalidade como interação entre os seres humanos, suas necessidades, seus ambientes e sua identidade. Daí, a preparação de pessoas para a hospitalidade é o segundo desafio (LAHR, 2005, p. 25).

Realmente, a prática tem evidenciado que a abordagem da hospitalidade no contexto dos Cursos de Turismo projeta muitos desafios, pois além do mais, trata-se de Cursos que vêm passando por grandes problemas estruturais, inclusive de foco.

2.1 Histórico, conceitos e características do Turismo

O Turismo vem-se desenvolvendo no mundo desde o período histórico da Antigüidade Grega, quando ocorriam os jogos olímpicos (CASTELLI, 2005). Para a realização desse evento, foram construídos o estádio e o pódio, mais tarde, foram

acrescentados os balneários e uma hospedaria, com o objetivo de abrigar os visitantes (SENAC, 2003). As termas romanas, também, na Antigüidade foram destaques para o lazer. Em quase todos os países europeus, foi incorporada a cultura de hospedar, mediante a construção de hospedarias ou pousadas. Na Idade Média, houve uma redução de viajantes, devido à falta de segurança. A hospedagem passou a ser oferecida nos mosteiros, no início com atividade informal, passando, posteriormente, para uma atividade organizada. No século XII, as viagens na Europa voltaram a ser mais seguras e, rapidamente, as hospedarias estabeleceram-se ao longo das estradas. As diligências puxadas por cavalos, no século XVII, facilitaram o movimento dos visitantes, devido à facilidade de locomoção à época. No ano de 1840, com o surgimento das ferrovias, antigas pousadas foram reformadas para melhor atenderem aos visitantes. No ano de 1842, aconteceu a primeira viagem turística organizada em grupo. No período das duas Grandes Guerras Mundiais, houve uma grande estagnação das viagens turísticas, sendo restabelecidas logo após o término dos conflitos (CASTELLI, 2005). Nesse sentido, pode-se dizer que nenhum meio de comunicação consegue substituir a plena intensidade sensorial e existencial de se estar em um lugar, evento ou momento da história. É por isso que, em meados da primeira década do século XXI, o turismo mantém-se como um dos fenômenos humanos mais significativos, seja em termos culturais, econômicos ou políticos (TRIGO, 2005).

No Brasil, o Turismo como fenômeno social, teve seu marco inicial com a criação da Sociedade Brasileira de Turismo, em 1923, que depois se tornaria o *Touring Club* do Brasil. Desde modo, o Turismo foi aparecendo timidamente no território brasileiro. No início, era algo destinado aos muitos ricos – indivíduos que, nas décadas de 1940 e 1950, podiam se deslocar nos poucos aviões e navios que chegavam a este país. Na década de 1960, com a criação do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), houve um incremento do Turismo brasileiro, em decorrência dos investimentos realizados na hotelaria, com projetos para a área, fazendo com que as viagens tivessem um grande impulso, a partir de novas tecnologias, novo estilo de vida em todo o planeta Terra. Pode-se constatar, assim, que o Turismo tem sua prática ligada ao capitalismo e ao desenvolvimento tecnológico. A classe média colocou as mãos em seus automóveis e começou a povoar as praias e campos com suas residências de lazer e uma rede de serviços foi, assim, se espalhando pela costa brasileira e por algumas poucas capitais e cidades mais importantes do

interior. A década de 1970 foi um marco importante para o turismo brasileiro. O governo da ditadura militar resolveu investir diretamente no setor, incentivando até o aparecimento dos primeiros cursos superiores de turismo, em 1971.

Contudo, conceituar a atividade turística é algo bastante complexo, uma vez que ela pode ser definida sob várias perspectivas: a do turista (demanda) e a do empresário (oferta). Todos esses conceitos visam a, basicamente, distinguir o visitante, principalmente para efeito de pesquisas. A atividade turística é o deslocamento de pessoas de seu local de residência habitual, por períodos determinados, e não motivados por razões de exercício profissional constante. Os viajantes são consumidores de serviços turísticos, quaisquer que sejam suas motivações. Esse conceito coloca o fator de deslocamento temporário bem como o fator financeiro, uma vez que o Turismo é pensado e planejado dentro de um espaço próprio com vistas ao ingresso de renda para a comunidade residente (OMT, 2006, p. 1). Ainda em se tratando de Organização Mundial do Turismo, é interessante notar a sua importância enquanto fator de desenvolvimento humano.

Nós, Membros da Organização Mundial do Turismo (OMT), representantes da indústria turística mundial, delegados dos Estados, territórios, empresas instituições e organismos reunidos em Assembléia Geral, em Santiago do Chile, em 01 de outubro de 1999 reafirmamos os objetivos enunciados no artigo 3º dos Estatutos da Organização Mundial do Turismo, e conscientes do papel "decisivo e central", reconhecido a esta Organização pela Assembléia Geral das Nações Unidas, na promoção e desenvolvimento do Turismo, visando contribuir para a expansão econômica, a compreensão internacional, a paz e a prosperidade dos países, bem como para o respeito universal e a observância dos direitos do homem e das liberdades fundamentais, sem distinção de raça, sexo, língua ou religião (OMT, 2006, p. 1).

O Turismo, atividade que funciona como grande geradora de empregos, deixa de ser somente um complexo socioeconômico, para tornar-se uma grande força de transformação desse novo mundo, tendo por finalidade promover um Turismo responsável e sustentável, acessível a todos, no exercício do direito que qualquer pessoa tem de utilizar o seu tempo livre em lazer ou em viagens e no respeito pelas escolhas sociais de todos os povos.

Essa nova ordem internacional que está moldando este fim de milênio não é isenta de contradições, paradoxos e facetas ainda mal compreendidas. Os problemas são vastos e profundos. A angústia perante o novo envolve milhões de pessoas e as dúvidas em relação aos novos tempos turvam a visão cristalina dos otimistas. Sim, otimistas, porque a nova ordem internacional não se reveste apenas

de pontos negativos. A abertura de mercados e sua interligação em blocos, as facilidades tecnológicas e as possibilidades lúdicas e hedonistas nas novas sociedades entusiasmam grandes segmentos (...) o mundo encaminha-se para o século XXI com uma certeza: estamos em um novo tempo, com novas esperanças e novos desafios (TRIGO, 1998, p. 9).

Nota-se, assim, que houve uma ruptura decisiva com o passado, seja com o que denominam de sociedades industrializadas, seja com a “modernidade” que marcou os séculos XIX e XX, ou, ainda, com as antigas formações sociais, culturais e econômicas em geral. As mudanças pontuadas engendraram a necessidade de repensar inúmeros aspectos da vida humana.

Entre os pontos cruciais para entender os novos tempos destacam-se o Turismo – uma das forças propulsoras das mudanças – e a Educação – instrumento básico da cultura e da civilização (...) estamos no meio de um processo, em plena seqüência de transformações radicais, portanto o próximo passo a ser tomado será a continuação dos estudos e das reflexões – ao lado das ações necessárias – para que um dia, no futuro, se estivermos em um patamar de estabilização temporário, possamos entender melhor o processo que nos envolve e que está alterando definitivamente os rumos de nossas civilizações (TRIGO, 1998, p. 10).

Nesse sentido, o Turismo pode ser considerado não somente como atividade geradora de lucro, mas também, como atividade que agrega valor ao ser humano. Essa análise vem ao encontro das expectativas da sociedade que almeja, além de lucro, um mundo melhor para viver. Segundo Moech (2002), a definição de Turismo também reforça a idéia da reflexão do momento, dando suporte à precisão do acolhimento e da hospitalidade.

O Turismo é uma combinação complexa de inter-relacionamentos entre produtos e serviços, em cuja composição integram-se uma prática social com base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório desta dinâmica sociocultural gera um fenômeno, recheado de objetividade/subjetividade, consumido por milhões de pessoas, como síntese: o produto turístico (MOECH, 2002, p. 9).

Assim, tem-se que a base cultural gerada pelo fenômeno turístico mescla objetividade e subjetividade. Para isso, pode-se inferir que os profissionais ligados à área de Turismo, devem estar conectados com esses dois pontos listados por Moech (2002).

Ainda sobre o que é o Turismo, Arrillaga (1976) coloca que

[...] o Turismo é o conjunto de deslocamentos voluntários e temporais determinados por causa alheias ao lucro; conjunto de bens, serviços e organização que determinam e tornam possíveis estes deslocamentos e as relações e fatos que entre aqueles e os viajantes têm lugar (ARRILLAGA, 1976, p. 25).

Corroborando com o que Arrillaga (1976) pontua, De La Torre (1992) aponta ainda para a questão social abordando que

[...] o Turismo é a atividade de transporte, cuidado, alimentação e entretenimento do turista; tem um grande componente econômico, mas suas implicações sociais são bem mais profundas. Estimula o interesse no passado, na arquitetura, na arte... estimula as relações sociais fortalecendo e promovendo vínculos entre turistas e visitantes (DE LA TORRE, 1992, p. 25).

De La Torre (1992) analisa a definição a respeito de Turismo, discutindo a geração de múltiplas inter-relações de importância social que a atividade propicia, além de melhoria na qualidade de vida, por meio das muitas ações que proporciona e, assim, gera uma certa conscientização por parte dos envolvidos.

São tantas as definições e os caminhos que técnicos, pesquisadores, escritores e profissionais, muitas vezes se confundem. Os significados transformam-se de acordo com as necessidades humanas. No passado, a atividade turística poderia ter outro objetivo e, conseqüentemente, uma visão mais restrita. Segundo especialistas, a definição sobre o Turismo é dinâmica e virá de acordo com o comportamento sociocultural e econômico da humanidade. Nesse sentido, a Educação desempenha o importante papel de “traduzir” as necessidades da sociedade e passá-las para que os futuros profissionais possam absorver as informações e ter condições maiores de êxito pessoal e profissional.

Deste modo, tem-se que o Turismo é uma atividade extremamente complexa, que demanda uma forte dedicação por parte dos novos profissionais que pretendem ingressar na área. Apesar de os inúmeros Cursos de Turismo “explodirem” no mercado nos dias atuais, é preocupante o nível de qualidade que eles se propõem a oferecer. O Turismo, apesar de ser uma palavra que incita gosto pelo lazer e divertimento, constitui um campo de estudo sério e que necessita de indivíduos interessados no seu desenvolvimento. Tanto alunos de Graduação como profissionais de outras áreas que estão buscando inserir-se no mercado de trabalho em Turismo deverão traçar metas para atingir a excelência profissional.

O Turismo, assim sendo, pode ser avaliado como muito mais do que uma atividade econômica. Deve ser considerado um fenômeno social, característico da sociedade pós-industrial, que está presente na vida de todos, mesmo na diferença de classes, grupos, etnias, nações, haja vista que uma das características fundamentais da vida e uma das principais motivações humanas, que sempre têm acompanhado o homem na sua história, é a procura da diversidade e da variedade: diversidade de paisagens, de climas, de modos de vida, de culturas e de civilizações. O Turismo, por garantir as condições essenciais dessa procura, corresponde, então, a uma necessidade individual e social profunda, acentuada, modernamente, pelo crescente grau de urbanização da vida coletiva e pela monotonia do cotidiano sendo, por excelência, uma atividade orientada para a satisfação das necessidades do homem para sua integridade física, mental e espiritual; os objetivos do Turismo não podem ser estabelecidos sem a humanização do homem e das coisas.

Atuar no campo do Turismo não é uma tarefa fácil, como pode parecer a muitos. Requer preparação efetiva e apropriada para que se torne uma experiência compensadora para os profissionais, alcançada pelo reconhecimento de sua capacidade, obtida por meio de esforços continuados, visando à capacitação técnica e ao desenvolvimento de aptidões inatas. A formação específica proporcionada pelos Cursos superiores de Turismo, cujas disciplinas abrangem, no Brasil, as áreas de estudos sociais, econômicos, administrativos, jurídicos e turísticos, favorece a pesquisa científica e a preparação de profissionais capacitados para atuar num campo de trabalho que precisa ser encarado com seriedade e profissionalismo. Profissionalismo, capacitação técnica e competência são qualificações indispensáveis para que o Bacharel em Turismo posicione-se favoravelmente no mercado de trabalho. Acrescentem-se a essas características imprescindíveis a sensibilidade para entender os desejos e as necessidades dos turistas e o zelo pela manutenção e desenvolvimento dos recursos turísticos. Entretanto, será inútil investir tempo e dinheiro na estruturação da carreira se o estudante não tiver determinação, criatividade, visão, disposição para inovar, persistência e confiança em si mesmo e em suas idéias (RUSCHMANN, 1996, p. 2).

Dessa forma, Ruschmann (1996) aponta para a questão que ultrapassa a técnica e que vai ao encontro de assuntos mais subjetivos, como, por exemplo, a sensibilidade. O trabalho que envolve o profissional de Turismo e o cliente extrapola as características técnicas de um bom funcionário. Vai além do contrato mercantil.

O Turismo adquire relevância como atividade capaz de incentivar a comunicação e a convivência. Tanto o melhoramento da qualidade dos serviços

oferecidos quanto o aumento da produtividade dependem de uma melhor qualificação do pessoal que trabalha nas empresas de Turismo, por meio da formação e capacitação de recursos humanos (SPINELLI, 2002). A qualificação profissional daqueles que realizam atividades relacionadas ao Turismo deve ser abordada com a responsabilidade que o crescimento do setor exige. Pode-se notar que cada localidade é responsável por investimentos para se fazer competitiva e se colocar à altura do mercado. Para isso, a existência de uma mão-de-obra proporcional se coloca como condição *sine qua non* para o efetivo desenvolvimento da localidade.

O deslocamento de pessoas para uma determinada localidade, com permanência não definitiva, gerada no consumo pela atividade turística, como dito anteriormente, favorece a entrada e circulação de recursos financeiros e o aumento de mão-de-obra ocupada. Abre-se, então, uma perspectiva nova de mercado de trabalho com absorção de recursos humanos nos mais variados setores da comunidade. Por outro lado, o Turismo gera a pesquisa e a valorização dos recursos naturais de uma localidade, bem como a divulgação da cultura de um povo, suas tradições, sua produção artística e sua história.

Nesse sentido, seria fundamental que as instituições destinadas a ensinar, qualificar, capacitar e formar profissionais na área de Turismo se detivessem nas necessidades prementes do mercado e, principalmente da sociedade, e assumissem o compromisso de ir além da construção do ser técnico, contribuindo para a formação do ser humano. O especialista em *Marketing* Industrial José Carlos Teixeira (2006), em seu artigo “Empresas que duram”, coloca os conceitos de ética, hospitalidade e compromisso social como tópicos que devem estar no topo das prioridades das empresas que buscam se perpetuar e da sociedade que busca melhores maneiras de se viver.

Uma empresa válida é aquela que faz valer a própria razão de ser de uma companhia. Sua função é dar algo além à sociedade: produzir algo útil, não gerar pobreza a seu redor nem degradar o meio ambiente, e, respeitar os seres humanos, entre outras coisas. Quando a empresa é válida, a sociedade conspira a favor. Quando elogiamos uma empresa, fazemos isso pelo seu caráter. Um negócio que é movido pela ganância preda a sociedade e tem vida curta, porque será repudiado por seus consumidores. Assim, é necessário profissionais que saibam os procedimentos técnicos viáveis ao negócio de qualquer empresa, mas também que esses profissionais sejam imbuídos de valores e compromissos. Percebeu-se que ao longo da história, as empresas que duram são aquelas que têm

valores exemplares. Nas companhias duradouras, o foco está na relação com o cliente, em sua forma de hospitalidade, que precisa se sentir, invariavelmente satisfeito. Outros pontos: são companhias que mantêm os talentos, têm ética exemplar e dão lucros, considerados merecidos. Essa é uma boa maneira de se aliar a teoria à prática (TEIXEIRA, 2006, p. 117-118).

Isso pode colocar-se como reflexo do que se percebe nas discussões atuais sobre a valorização do ser humano pelas entidades responsáveis pela Educação no Brasil. A Educação se faz a partir da premissa de que cada indivíduo com conhecimento de limitações e capacidades deve ter humildade para aprender constantemente. As instituições de Ensino Superior (IES) constituem-se no ambiente propício para que haja essa interação. De acordo com Mizukami (1986), a conquista do conhecimento se dá na intimidade de cada pessoa. Assim, só se consegue aprender “se houver aliança dos âmbitos teóricos objetivos e dos subjetivos para que a composição dos valores, tais como a ética, possam ser absorvidos e apreendidos” (MIZUKAMI, 1986, p. 32).

Assim, a ética, a responsabilidade, a hospitalidade, o comprometimento social, seja por meio de estudos formais ou via atitudes e ações, tem uma contribuição a dar no processo de formação do turismólogo.

2.2 Turismo e Cursos de Turismo

Considerando os inúmeros aspectos que envolvem a questão da Educação Superior no Brasil, principalmente no que tange à qualidade, é importante que se tenha bem nítido o que se entende por necessidades e demandas efetivamente detectadas: traçar um perfil profissiográfico do egresso de Cursos de Turismo compatível com a qualidade exigida pela sociedade e pelo mercado de trabalho nas suas diferentes áreas de atuação requer esforço e dedicação. Segundo Matias (2005),

[...] é importante destacar que as demandas mudam com o tempo e cada vez com velocidade e intensidade maiores. Considere-se que alguns aspectos são imprescindíveis para o perfil do egresso, além das competências e habilidades já conhecidas pelos meios legais, como: liderança, criatividade, honestidade e buscar sempre o crescimento pessoal. A necessidade de conhecimentos gerais (administrativos, empresariais), conhecimentos específicos, habilidades interpessoais, já são conhecidos, mas nem sempre atingem o nível exigido pelo mercado. Outros aspectos importantes

no momento de se traçar um perfil do profissional em Turismo dizem respeito às ressalvas ou brechas na formação, traduzidas na deficiência ou falta de: humildade, polivalência, conhecimento contínuo, espírito empreendedor e ações em equipe (MATIAS, 2005, p. 178-179).

Tem-se que a realidade dos profissionais que atuam no setor turístico não difere da situação geral apresentada. É com base nessa perspectiva que se posiciona o presente estudo, que visa a identificar parâmetros para a formação de competências e habilidades para os bacharéis em Turismo.

Muito embora tenham tido seu início há pouco mais de trinta anos, os cursos em nível superior em Turismo no Brasil ainda se encontram em fase de desenvolvimento e adequação, fato este que revela uma das facetas inerentes à atividade turística, a sua dinâmica evolutiva. Por ter como base de seu desenvolvimento a prestação de um serviço, é certo que as pessoas que o oferecem devem estar constantemente atentas às novas necessidades do consumidor e, principalmente, buscar prover meios para o oferecimento de um produto de qualidade. Ou seja, os Cursos de Turismo têm sido desafiados a produzir tecnologias que melhorem e viabilizem o conhecimento em prol do desenvolvimento do setor.

Conforme Ansarah (2002), é necessário desenvolver uma tríplice formação profissional para as atividades de Turismo, que deve estar baseada nos seguintes pressupostos: capacidade criativa dos profissionais; na habilidade para introdução de novas tecnologias; uso de novos processos e formas de organização; capacidade de adaptação do profissional que se constitui em fator-chave do êxito para empresas; busca constante de produtividade como o principal objetivo e condição para sobrevivência dos profissionais. Com o treinamento, é possível diminuir a defasagem de habilidades. Por meio destas, é possível transformar o conhecimento em ação, ou seja, em produtos que venham ao encontro das necessidades humanas. Por isso, mais uma vez, diz-se que as empresas e a sociedade dependem fundamentalmente do elemento humano para a concretização do negócio, gerando habilidades de satisfazer as necessidades de sobrevivência das pessoas.

Assim, para que os bacharelados em Turismo recebam uma formação que vá além do treinamento e sejam contemplados com uma Educação consistente, é necessário fornecer condições favoráveis para tal, por meio da oferta de uma aprendizagem baseada em aspectos teóricos, práticos e éticos (BISSOLI, 2002).

Em relação aos aspectos teóricos, é necessário que se alcancem diversas correntes do pensamento turístico, de maneira a possibilitar um posicionamento crítico-reflexivo sobre o fenômeno e suas inter-relações socioculturais, econômicas e ambientais, estabelecendo paralelos entre passado, presente e futuro, buscando sempre meios para desenvolver o Turismo por meio da maximização dos efeitos positivos e minimização dos efeitos negativos.

No que se refere aos aspectos práticos, é relevante a realização de atividades que permitam o treinamento e *know-how* de técnicas e saberes, que estimulem a consolidação de habilidades, conhecimentos e atitudes, tais como visitas técnicas, estágios, planejamento e organização de eventos, além do planejamento e execução de roteiros de viagens e alguns tipos de trabalhos de campo.

Quanto aos aspectos éticos, espera-se que o profissional internalize o valor de uma postura de respeito e moral diante dos aspectos que permeiam as relações no Turismo, nos campos social, econômico, ambiental, a partir de uma compreensão de que estas relações abrangem questões maiores como a cidadania e a melhoria do mundo em que está inserido, conforme já foi colocado anteriormente.

Krippendorf (1987) manifesta, em seus estudos, preocupações semelhantes, no que tange à questão da formação educacional dos indivíduos interessados em trabalhar no setor turístico. Com efeito, em sua opinião, o ensino do Turismo está voltado principalmente para a aquisição de um *savoir-faire*³ manual, técnico e profissional, que prestigia a formação de especialistas, e não atenta para a necessidade e relevância de desenvolver um profissional com visão estratégica. Adicionalmente, ele comenta que, em comparação com outros ramos de atividades econômicas, o Turismo apresenta um quadro de profissionais desqualificados. Conseqüentemente, acredita que é necessário prover os profissionais da área de uma formação competente e qualificada, alinhada com as necessidades contemporâneas e com a crescente complexidade do setor.

Na seqüência, esse autor afirma ser importante também dotar o Turismo de uma aparência mais humana, que possibilite e estimule seus agentes a refletir sobre a aplicação da ética nesse setor. Sua expectativa é a de que, por meio da Educação, seja possível formar profissionais com elevado preparo e espírito crítico, capazes de exercer um papel de precursores de uma revolução qualitativa dos

³ Saber – fazer: qualificação.

serviços turísticos, assumindo o compromisso com a construção de um Turismo orientado para o ser humano e para o meio ambiente.

Atingir todas as premissas básicas para a formação de um perfil condizente com as competências profissionais previstas nas orientações do MEC não constitui tarefa fácil e, provavelmente, é um verdadeiro desafio. Não é incomum que, na teoria, os projetos pedagógicos prevejam uma atividade e, na prática, estabeleça-se outra. Definir a adequada proporção e intensidade de cada um dos aspectos mencionados acima (formação teórico-prática e formação humana) pode ser um caminho para isso.

Outrossim, devido ao caráter multidisciplinar e interdisciplinar característico do Turismo, é muito difícil propor um modelo padronizado de ensino. Contudo, pode-se refletir sobre alguns pontos que permitam configurar um objeto de estudo e análise para a formação do profissional especializado na área.

Uma das questões deste estudo diz respeito ao que o MEC propõe, em linhas gerais, no documento de Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Turismo,

[...] que é formar um profissional apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas (MEC, p. 19, 2002).

Sendo assim, um dos principais objetivos para a formação superior em Turismo é preparar o acadêmico para o planejamento, para a gestão da atividade e o para o constante pensamento reflexivo que leve em consideração o ambiente em que está inserido. Deste modo, a estrutura curricular dos Cursos em Turismo deve ser pensada de maneira a possibilitar ao estudante não somente a aprendizagem sobre as rotinas de trabalho, mas, sobretudo, permitir a internalização e a reflexão sobre as circunstâncias e conseqüências das relações humanas, sociais, econômicas, políticas, ambientais que permeiam a atividade turística. Sabe-se que a prática dessas ações é difícil de ser realizada uma vez que se trabalha com questões muito amplas e subjetivas.

Por seu caráter multidisciplinar, é preciso que se entenda o Turismo como um objeto de estudo do qual diversas áreas do conhecimento são partes indispensáveis. Cabe a cada disciplina da estrutura curricular possibilitar o alcance de sua inter-relação e aplicabilidade no desenvolvimento da atividade turística, ou seja, identificar

sua contextualização diante das diversas facetas em que se dão as práticas turísticas e as comunidades, além de sua ligação com as demais disciplinas (BISSOLI, 2002).

As Diretrizes Específicas das Diretrizes Curriculares Nacionais também determinam que os Cursos de Graduação em Turismo devam apresentar uma organização curricular com os conteúdos interligados em três eixos de formação de acordo com o seguinte: conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos que serão explicados e adequados posteriormente.

Baseando-se nestas orientações, entende-se que o Bacharel em Turismo deva ser preparado para a realidade do segmento, com atitudes e procedimentos que atentem para as atividades globais, como o conhecimento do mercado, pautados pela qualidade e responsabilidade na prestação de seus serviços. Para tanto, deve possuir uma sólida formação interdisciplinar, oriunda das ciências humanas em geral e das ciências administrativas em particular, além dos conteúdos específicos sobre o setor turístico atento às habilidades e competências emocionais.

Portanto, é papel indiscutível do Ensino Superior em Turismo possibilitar ao acadêmico, além dos fatores acima mencionados, uma visão empreendedora da atividade, estimulando a efetivação e consolidação de conhecimentos, habilidades e atitudes condizentes com o desenvolvimento do segmento turístico global, priorizando os aspectos e necessidades locais. Enfim, é refletir sobre o âmbito global e agir com base na situação local.

Assim, parte-se dessa problemática para o questionamento e a discussão sobre a capacitação e a qualificação desse profissional que emerge no mercado e que já é tão cobrado e pressionado.

No Brasil, a preocupação com a formação profissional em Turismo é recente. As diretrizes mais sérias e bem articuladas, elaboradas por parcelas do empresariado e dos governos federal, estadual e municipal datam da década de 1990. Na verdade, docência e pesquisa em Turismo são recentes, mesmo internacionalmente. Uma terceira tendência para a Educação em Turismo iniciou-se nos anos 1990, quando as mudanças geopolíticas, as novas tecnologias e as alterações demográficas provocaram um período de constantes mudanças e levaram inúmeros profissionais e pesquisadores a uma encruzilhada: ou eles continuavam nos mesmos caminhos conhecidos ou exploravam a trilha incógnita, dispostos a conhecer novos cenários (TRIGO, 1998, p. 163-164).

Trigo (1998) coloca a problemática da qualificação profissional do Turismo brasileiro: seria fundamental a consciência da importância do Turismo como atividade que promove o encontro entre os homens, despe-se de preconceitos e, nesse sentido, contribui para o exercício da cidadania.

O Turismo brasileiro é, historicamente, tema em destaque, uma vez que há um grande potencial turístico nacional a ser explorado, “com praias paradisíacas e reservas naturais quantitativamente e qualitativamente reconhecidas como patrimônio mundial” (RODRIGUES, 2003, p. 9). A atividade movimenta diversos setores da economia, gerando trabalho (formal e informal) e renda para grande parte da população envolvida, isto é, quando a atividade é bem planejada, organizada, dentro de padrões de sustentabilidade. No caso deste território,

para tornar o Brasil hospitaleiro, para o turista nacional ou estrangeiro, o empenho do poder público federal no Brasil, tem efeito direto nos territórios municipais abarcados pelas políticas voltadas a essa finalidade. Algumas das políticas nacionais de turismo recentes no país (da década de 90 para cá), que têm efeitos diretos sobre a criação de uma “hospitalidade turística” no Brasil, são: Política Nacional de Turismo – PNT⁴ (1996-99) e seus tentáculos, que aparecem na forma de programas, ora de abrangência nacional, ora de abrangência regional, como o Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT (instituído em 1994); os Programas de Ação para o Desenvolvimento do Turismo – Prodetur (desde 1991) e o Programa de Desenvolvimento do Ecoturismo para a Amazônia Legal – Proecotur (criado no final da década de 1990). (CRUZ, 2002, p.50)

Mudar a percepção que estrangeiros e, até brasileiros, têm do turismo no Brasil é uma das metas do governo federal atual – Plano Nacional de Turismo 2003/2007. Para isso, torna-se indispensável enfatizar nacional e internacionalmente as características exógenas – tais como a cultura, a gastronomia, a arte, a música - do Brasil, que se fazem justificáveis para que essa terra tenha a simpatia de outros países. Contudo, essas características e esses estereótipos não são suficientes para que o Brasil obtenha sucesso perante o mercado nacional e internacional. Governo, população, profissionais, estudiosos, devem estar unidos e promover ações que sejam em prol do crescimento do turismo brasileiro. Pode-se notar que o maior problema do Brasil, em se tratando dos domínios da hospitalidade, se encontra no âmbito público no que diz respeito à segurança, estradas, calçadas, iluminação,

⁴ O Plano Nacional de Turismo citado foi do antigo governo – Governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) – porém, o atual governo Luís Inácio Lula da Silva (2002-2006) já conta com um novo PlanTur para o período de 2003-2007.

sinalização, acesso à informação. Pesquisas realizadas pela Embratur (2004) indicam que os cinco principais fatores a influenciarem negativamente a percepção do produto turístico brasileiro por parte dos consumidores são: sinalização turística, limpeza pública, segurança pública, comunicações e transporte urbano, ou seja, toda a infraestrutura que é compartilhada entre população residente e turistas.

Ao contrário de outros países, onde as dificuldades na hospitalidade doméstica afetam a imagem local e o relacionamento com os visitantes e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados no campo comercial, no Brasil são as inúmeras deficiências do aspecto público que afetam o produto turístico a ser ofertado. A noção de bem público e coletivo é “fraca”, o que favorece não só a corrupção como também o desleixo com o patrimônio da coletividade: veja-se o desrespeito com que são tratados pelos governantes e pela população as áreas públicas, o descaso com monumentos históricos, praças, postos de saúde, universidades, bibliotecas públicas, museus, calçadas, arborização, transporte público e as pichações que acabam por “hostilizar” o ambiente.

Provavelmente, por causa do processo de colonização e de processos políticos pouco participativos posteriores, o brasileiro não compreende o espaço público como parte de seu patrimônio, o que lhe permite aplicar “princípios de tolerância” à sonegação fiscal, raciocinar baseado na idéia de que o que pertence ou cabe ao governo não é de sua responsabilidade sendo-lhe “lícito” tirar melhor vantagem possível daquilo que não considera lhe pertencer. Como o espaço público não é considerado como espaço de “ser” e viver, ele é relegado pela sociedade. Este processo claramente faz parte de uma negação dos direitos e deveres do cidadão em relação ao Estado e de sua contrapartida.

Assim como o espaço público é negado enquanto espaço de hospitalidade tornando-se, neste sentido “não-lugar”, populações institucionalizadas sofrem por, de certo modo, tornarem-se “não-pessoas”. Desta forma, o mesmo processo de exclusão por que passa o espaço público abrange também as populações institucionalizadas: os internos em hospitais, hospícios, presídios, os usuários dos sistemas públicos de educação, saúde, transporte que não são vistos como dignos dos plenos direitos de cidadania. O abismo criado entre a vida privada, a econômica e a cidadania criam vácuos que não deveriam existir dando espaço e justificativas a

distorções cruéis e totalmente contrárias à idéia de hospitalidade incondicional⁵ que atingem grandes contingentes da população. Quanto mais dependente do sistema público o indivíduo se torna, menos humanizadas se tornam suas relações com a sociedade e menor o seu acesso a uma relação de hospitalidade, humanidade e convivência. Estas contradições expõem a sociedade à violência, insegurança, indiferença.

Nota-se, assim, que há um contraponto entre o talento natural para a hospitalidade doméstica que, de certa forma, se estende ao domínio comercial e os inúmeros problemas enfrentados no âmbito público. De certa forma, evidencia-se uma certa exclusão do sentido de hospitalidade no domínio público no Brasil. O que causa este conflito do indivíduo com a sua coletividade merece estudos profundos e cuidados, visto que envolve questões de identidade, nacionalidade e cidadania. Para que tais questões possam ser amenizadas, os Cursos de Turismo podem tomar para si a responsabilidade de auxiliar o processo “humanizador” do Turismo brasileiro.

Considerando o cenário atual, pode-se dizer que existem instituições e entidades no País que fazem parte do sistema de formação profissional para o Turismo, que estão sendo utilizados adequadamente, porque o mercado profissional ainda se mostra carente de mão-de-obra qualificada para atuar no setor turístico.

Desde a criação do primeiro Curso de Turismo até hoje, pouco foi feito pela formação profissional nessa área, sobretudo a partir de do período da redemocratização, quando as instituições de ensino e entidades do setor estabeleceram diálogo com os órgãos diretivos do País (MATIAS, 2005, p. 218).

Cabe o comentário de que existem inúmeros cursos hoje no Brasil que têm como objetivo educar para a área da hospitalidade. Porém, não existem licenciaturas para que se formem “professores de turismo”. Uma opção bastante interessante é o curso do SENAC que se dedica à área de docência voltada para aqueles indivíduos que realmente gostariam de “ensinar turismo”. Nota-se que em função do surgimento e da autonomia que as IES conseguiram na década de 1990 houve um aumento assustador na oferta de cursos de várias áreas, entre elas o Turismo.

⁵ Hospitalidade Incondicional: Definida por Derrida (2001) como: “A noção de hospitalidade incondicional cria um espaço de compaixão, no sentido de ser possível haver uma paixão convivencial, uma paixão pelo outro, num jogo que tem conflitos, mas que, pouco a pouco, eles possam ser transformados em uma experiência de abertura. É preciso ir além das dicotomias, presentes hoje no mundo, uma abertura para o infinito, à alteridade, para o outro que está por vir. Uma noção de democracia que seria a ultrapassagem das fronteiras do ódio e da negação do outros.

“Porém, não se pode dizer que a qualidade cresceu na mesma proporção” (MATIAS, 2005, p. 219). O cenário atual remonta a uma retração do ensino, seja ele formal ou não, da área de Turismo e Hospitalidade no Brasil. Vê-se inúmeros cursos fechando suas portas. Isso denota que apesar do Brasil ter um grande potencial turístico, não existe ainda conscientização da sociedade brasileira para a importância do Turismo.

O turismo nunca foi encarado como atividade econômica relevante para o desenvolvimento do país. Nos diversos estágios de nossa economia, outras prioridades foram estabelecidas e incorporadas no pensamento nacional, como a dotação de indústrias pesadas, de transformação, de substituição de importações e de produção para exportação. A importância que o setor de serviços e, nesse caso, do segmento do turismo tem na economia mundial e brasileira deverá ser cada vez mais levada à sociedade brasileira para incorporar-se em nosso pensamento comum. (CARVALHO, 2005, p. 29)

Desse modo, o Brasil encontra-se, na primeira década do século XXI, em uma posição similar à de muitos outros países em desenvolvimento, ou seja, confrontando suas futuras possibilidades. A pergunta que se faz é: como compreender e aprimorar o presente de modo que o futuro seja melhor para todos? Há muitas propostas e tentativas de se resolver esses problemas. Existe uma preocupação humana de tentar garantir um mundo melhor para as próximas gerações. Todas as utopias foram erigidas sobre valores humanos considerados mais nobres, como o altruísmo, a justiça, a inclusão social, a paz, o respeito, à diversidade humana étnica e comportamental. Esse permanente olhar para o presente e para o futuro marca a história da humanidade. Os campos do lazer e do turismo não podem ignorar esse contexto humanista. Os acontecimentos mostram que o Turismo depende de um desenvolvimento equilibrado e da paz entre os diversos povos e nações. Existe uma necessidade imperiosa de se compreender o fenômeno turístico em sua complexidade e variedade, inserido no contexto das mudanças globais. Para se compreender a problemática do Turismo, do lazer, do entretenimento ou da hospitalidade, é preciso se valer da compreensão do mundo como um todo. Em síntese, o conhecimento se constitui em um dos possíveis caminhos para a construção de um mundo melhor. Nesse sentido, valorizar os Cursos de Turismo em termos de qualidade, não em quantidade, tem seu valor e sua importância.

2.3 Regulamentação do Ensino Superior em Turismo no Brasil

Os modelos dos Cursos de Turismo estão em transformação para adequarem-se às novas exigências de qualificação profissional para o mercado, porque a formação desses profissionais não está atrelada a condições unicamente profissionais, mas a fatores intrínsecos de formação humana e emocional. Requisitos que as instituições de ensino ainda não cumprem plenamente.

As diversas habilidades e competências que são exigidas na formação do profissional do Turismo acabam por definir um perfil profissional eclético, voltado para um fenômeno multifacetado e bastante complexo sugerido para outras áreas da mesma maneira. Esta complexidade induz uma percepção do conhecimento e da prática do Turismo em bases impossíveis de serem dispostas pela divisão tradicional das disciplinas (MORIN, 2000). A inclusão de disciplinas que extrapolam as especificidades tem sido cada vez mais vista nas grades curriculares dos Cursos em questão. Diversos autores enfatizam a necessidade do diálogo e do contato de vários campos do conhecimento na construção do saber/fazer do Turismo. A filosofia na Educação nacional passou por diversas mudanças. Com o ajuste dos Cursos a uma visão mais humanística, determinado pelas proposições das últimas diretrizes curriculares, a grade curricular de diversos Cursos teve de se adequar às novas exigências do mercado. Este fato corrobora o interesse em se discutir temas relativos a questões de caráter humano, ético, de cidadania. A intenção está em agregar valores para uma reflexão a respeito de aspectos que estimulem não somente habilidades técnicas, mas também habilidade de convívio social, formação integral e preparo para um mercado de trabalho repleto de exigências. Essas cobranças surgem da necessidade de se entender e compreender o ser humano como indivíduo e, não mais como um simples símbolo de lucro, como até hoje é considerado na sociedade capitalista.

Nesse sentido, nota-se que a Educação é considerada como meio para que a transmissão de valores seja realizada, com efeito. Segundo Delors (2001),

[...] todo ser humano deve ser preparado, especialmente graças à Educação que recebe na juventude, para elaborar pensamentos autônomos e críticos e para formular os seus próprios juízos de valor, de modo a poder decidir, por si mesmo, como agir nas diferentes circunstâncias da vida (DELORS, 2001, p. 99).

Diante de tal situação, deve-se considerar que a preocupação com a tarefa não dizem respeito somente ao professor: estende-se ao lar, à escola, a toda a sociedade, que deve ser mobilizada para estabelecer e defender os princípios fundamentais. O resultado virá da soma de esforços.

Darão também, destaque aos valores e atitudes para manter a convivência, a solidariedade internacional (...) uma das principais funções da Educação do futuro será formar e consolidar mentes éticas para o enfrentamento das incertezas do século XXI (SCHULZ, 2005, p. 106).

De acordo com o exposto, um dos aspectos que está sendo exigido do aluno de Turismo, considerando-se o perfil que o mercado de trabalho espera, e as relações de que carece, é aprender os valores fundamentais, exercitá-los, vivenciá-los ajustados ao contexto histórico. Para se conseguir isso, põe-se a expectativa na Educação, que ela venha a contribuir para a formação de valores.

Esse campo promissor – conhecido pelo Turismo — precisa contar com profissionais qualificados, no sentido de garantir tais habilidades a respeito de valores que o impulsionem com êxito. Daí a importância da formação de recursos humanos para o desenvolvimento e desempenho das funções próprias do setor. Os Cursos de Bacharelado em Turismo, normalmente, visam a formar um profissional apto a atuar em um mercado altamente competitivo e transformador, cujas ações geram um impacto profundo na vida socioeconômica e no meio ambiente das sociedades em que estão inseridos. Com a evolução de mercado, as instituições de Ensino Superior do Brasil (IES), sensíveis às novas tendências e principalmente acreditando no potencial turístico das regiões, criam Cursos respaldados numa atitude de vanguarda coerente com as tendências de mercado.

Segundo as diretrizes curriculares o Curso de Turismo deve possibilitar a formação profissional que revele, ao menos, algumas competências e habilidades, assim enumeradas:

- Compreensão das políticas nacionais e regionais sobre Turismo;
- Utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos locais, regionais, nacionais e internacionais;
- Positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de Turismo;

- Domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais;
- Domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos (MEC, 2003, p. 19).

Nessa primeira seqüência de atribuições, nota-se que a importância que se dá às questões técnicas e específicas tem grande peso. As primeiras competências e habilidades elencadas não se chocam com as discussões a respeito da formação voltada para o aprendizado a respeito de valores. As aptidões a serem pontuadas na série também não se voltam para a postura de formação do ser humano:

- Adequada aplicação da legislação pertinente;
- Planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento;
- Intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados;
- Classificação, sobre critérios prévios e adequados, de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de Turismo, empresas promotoras de eventos e de outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de sua expansão (MEC, 2003, p. 19).

Quando se analisam esses itens, pode-se observar que não existem aspectos relacionados à formação do indivíduo. Somente a partir do décimo item, colocado como habilidades e competências, avista-se, ainda em menor grau, a necessidade do entendimento do outro para a satisfação do cliente, objetivo final do turismólogo.

- Domínio de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana;
- Domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo dos diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista;
- Comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;
- Utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das

necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;

- Domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida;
- Habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos (MEC, 2003, p. 19-20).

Nesse sentido, a discussão sobre compreensão do outro, que no caso se coloca como o turista, ocorre de maneira curta e rápida. A reflexão dessas competências torna-se fundamental, uma vez que se pretende “montar” uma nova estratégia de aprendizado, alicerçada na operacionalização das habilidades emocionais que se classificam como exigência para o perfil do egresso. Há necessidade de um aprendizado de valores e de profissionais que primeiramente saibam o que é enxergar o outro, como indivíduo (LASHLEY, 2004), para que depois haja a interação profissional-cliente. O documento das Diretrizes Curriculares contempla as responsabilidades que as IES possuem em formar profissionais condizentes com a área de Turismo. Observa-se que essa transmissão de conhecimento pode se dar através dos conteúdos dispostos nas matrizes curriculares que mesclam teoria objetiva com teoria subjetiva, ações dos professores com os alunos, experiências através dos estágios supervisionados, atividades complementares e visitas técnicas. Sabe-se que esse pode ser um dos caminhos, apesar de não ser o mais perfeito. Vários devem ser os ensinamentos para que essas propostas de formação global ocorram com sucesso. Nesse sentido, a hospitalidade pode ser um dos canais para a compreensão dessa nova abordagem, como se vê na solicitação de condutas e de atitudes que diz respeito às habilidades sugeridas pelas diretrizes curriculares, conforme citado abaixo.

- Integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares interagindo criativamente nos diferentes contextos organizacionais e sociais;
- Compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais, onde os setores de Turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem;
- Profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas para o êxito de qualquer evento turístico;

- Conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética (MEC, 2003, p. 20).

Verifica-se, portanto, que o objetivo principal do Curso de Turismo baseia-se na formação de profissionais competentes, criativos, capacitados para o planejamento, organização e gestão de espaços nos diversos segmentos do setor, quer público quer privado, empreendimentos e equipamentos turísticos, buscando o desenvolvimento econômico atrelado à preservação dos aspectos sociais, culturais e naturais. Podem ser observadas as seguintes metas: disponibilizar conhecimentos teóricos para subsidiar a capacidade de análise e tomada de decisão; prover ao aluno conhecimentos técnico-metodológicos para o planejamento do Turismo em vários destinos turísticos; viabilizar a interação entre os campos teóricos e práticos no intercâmbio de conhecimentos; capacitar o aluno, mediante informações teóricas e práticas para viabilizar empresas na área do Turismo; desenvolver a responsabilidade social e os valores ético-morais que permitam gerar e distribuir riquezas com base no desenvolvimento sustentável e o aprimoramento da capacidade gerencial para liderar projetos e resultados satisfatórios nas organizações turísticas. Em decorrência destas circunstâncias, quer-se adotar uma abordagem pedagógica, que possibilite aos egressos a capacidade de investigação, o aprender e o recriar permanentemente.

Atualmente, observa-se que a maioria dos currículos dos Cursos relaciona disciplinas em função da formação generalista do profissional, referentes aos conhecimentos gerais das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas e da formação específica nas áreas culturais, históricas, ambientais, antropológicas, bem como disciplinas específicas às atividades a que o Turismo se propõe, tais como o agenciamento, a organização e gerenciamento de eventos, administração do fluxo hoteleiro, empreendedorismo, gestão de empresas hoteleiras, hospitalidade e gestão de recursos humanos. Em seu desenvolvimento, o Curso atrelado à formação de suas habilidades prevê que mais do que preparar profissionais requeridos pelo mercado, a grande preocupação está em despertar nos alunos desta respectiva área a consciência de suas responsabilidades sociais e o compromisso com a atuação ética transformadora do contexto em que vivem.

Disciplinas como Gestão da Qualidade em Serviços Turísticos, Sociologia, Antropologia, Psicologia, entre outras, podem servir de apoio e suporte para essa

discussão e, conseqüentemente, esse aprendizado. Assuntos como ética, hospitalidade, responsabilidade social, deverão estar presentes não somente nas disciplinas citadas acima, mas em toda a organização curricular. Neste sentido, estes profissionais estarão conscientes da importância social do seu trabalho, assegurando, em seus projetos, o atendimento de qualidade à vida do homem, considerando seu contexto sócio-cultural. Os princípios éticos e políticos que poderiam nortear a formação do turismólogo poderiam ser assim representados, de acordo com o modelo de Projeto Pedagógico dos Cursos de Graduação Turismo que as Diretrizes Curriculares propostas pelo MEC dispõem (MEC, 2003, p. 22):

- Postura moral e ética para intervir no espaço com responsabilidade social;
- Preocupação com o meio ambiente e a importância de se conhecer e identificar projetos e planos que agridem direta e indiretamente o homem e o meio;
- Participação na construção dos rumos e normas que determinam as relações na coletividade;
- Observância da postura ético-política consubstanciada no código de ética profissional.
- Competência do sujeito, como membro de uma comunidade, que o legitima como profissional dotado do saber técnico-científico;
- Uso de tecnologias atualizadas no processo de ensino e aprendizagem, em função das necessidades do meio social;
- Trabalho docente, formador de profissionais da área de Turismo, pressupondo articulação com outros campos do conhecimento;
- Atividades de práticas embasadas em teorias científicas e teorias do sujeito/sentido, produzidas e articuladas aos efeitos histórico-sociais;
- Ênfase na interdisciplinaridade nas várias dimensões do projeto de formação profissional (MEC, 2003, p. 22).

A análise comparativa entre alguns dos princípios de valores positivos, tais como a ética propostos pelo documento acima e o Código de Ética do Bacharel em Turismo possuem afinidades interessantes e coerentes. Matias (2002) contempla que o estatuto é a versão de um conjunto de orientações destinadas a estimular a reflexão do profissional acerca da conduta adequada, no cotidiano de sua atividade laboral. No preâmbulo do Código de Ética, lê-se que o trabalho do Bacharel em

Turismo deve ser orientado pelas premissas e princípios inerentes ao modelo de Turismo sustentável, considerando, necessariamente, o aproveitamento racional dos recursos naturais e culturais nos processos de planejamento, produção e consumo dos produtos turísticos, tanto no contexto do Turismo convencional como nos outros segmentos específicos do Turismo. Com relação à discussão sobre a necessidade de abordagem de valores, nota-se com mais veemência esse assunto no segundo capítulo do Código de Ética, mais precisamente nos artigos assim descritos.

Artigo 3º - A atuação profissional do Bacharel em Turismo deve ser pautada pela verdade, dignidade, independência e probidade.

Artigo 4º - O exercício da atividade profissional inerente ao Bacharel em Turismo não pode ser usado por terceiros com objetivos exclusivos de lucro, finalidade política, religiosa ou racial.

Artigo 8º - Ao profissional cabe atuar para que o desejo pelo ganho material não se sobreponha aos fins sociais de seu trabalho que é de interesse da sociedade da qual faz parte (MATIAS, 2002, p. 42).

Assim, o Código de Ética do Bacharel em Turismo discutido por Matias (2002) contempla a atuação do profissional alicerçado na conduta moral, no desempenho social e na internalização de sentimentos. Quando se volta para a grade curricular dos Cursos de Turismo, vê-se a contribuição de disciplinas específicas misturadas às matérias de conteúdos gerais. As disciplinas devem considerar as habilidades e competências exigidas e, será a partir delas que se pensará em tornar prático aquilo que ora se pretende. É com base na distribuição de matérias e assuntos que serão discutidos ao longo do processo de desenvolvimento do futuro turismólogo que se poderá atribuir um novo significado à sua formação. Assim, de acordo com as diretrizes curriculares nacionais (LDB),

[...] os Cursos de Graduação em Turismo deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, conteúdos que atendam aos seguintes eixos interligados de formação:

I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com os aspectos Sociológicos, Antropológicos, Históricos, Filosóficos, Geográficos, Culturais e Artísticos, que conformam as sociedades e suas diferentes culturas;

II – Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Teoria Geral do Turismo, Teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo ainda as relações do Turismo com a Administração, o Direito, a Economia, a Estatística e a Contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira;

III – Conteúdos Teórico-Práticos: estudos localizados nos respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem e de estágios (MEC, 2002, p. 19).

Percebe-se que são itens que se mesclam o tempo todo. Disciplinas básicas e complexas, objetivas com matérias mais subjetivas, que, muitas vezes, não dependem da formação acadêmica, porém de uma formação básica – aqui seria possível deparar-se com a hospitalidade social que de acordo com o proposto por Lashley (2004) pode ser considerada a hospitalidade que se posiciona como o âmbito das tradições, hábitos, crenças, valores comuns a um grupo – e outras que são específicas da área, contribuindo para a formação de um profissional cada vez mais eclético e, muito mais ligado em assuntos relacionados à busca de valores que condicionem à construção de um profissional mais adequando às necessidades prementes do mercado de trabalho.

O turismólogo precisa ter ousadia e um perfil profissional com características fortes e decisivas, tais como: formação crítica, ética profissional, habilidade administrativas nos diversos campos de atuação, entender o contexto histórico do Turismo, preservar o Turismo enquanto pesquisa, no sentido de continuar mantendo um nível de crescimento cada vez mais acentuado de produção científica (TRIGO, 2005) bem como lutar por um espaço melhor para sua profissão e outras muitas e não menos importantes características.

Os profissionais de Turismo são os que, a partir do primeiro momento em que escolheram o Turismo como profissão, provavelmente não voltarão a ver o Turismo com a visão de turistas. Todas as vezes em que visitarem uma determinada localidade, irão analisá-la com olhos críticos e aguçados. Viver o Turismo faz com que o indivíduo passe a ter uma importante e marcante consciência global.

No contexto brasileiro, o setor de Turismo precisa, verdadeiramente, de profissionais que vivam e compreendam as adversidades, os prazeres e angústias que existem no mercado turístico e que, com base em planejamento e estratégia, venham a trazer melhorias econômicas e sociais para as localidades turísticas.

De modo específico, tendo por pressuposto um perfil caracterizado pela facilidade de comunicação com o público, pelos conhecimentos gerais e regionais de História, Cultura e Geografia, pelo espírito de iniciativa e liderança e pela fala fluente de, pelo menos, dois idiomas estrangeiros, esse profissional deverá estar preparado para, além de desenvolver o potencial turístico local e regional pela noção da

realidade circundante, compreender todos os componentes e relações da atividade turística, principalmente, e desenvolver a vivência e o conhecimento das relações humanas, das relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas para o êxito de qualquer evento turístico. Nota-se que o antigo atendimento quase “robótico” tem sido bastante criticado e cedido lugar a um novo modelo de recepção muito mais personalizado, mais acolhedor, mais hospitaleiro.

Nesse contexto é preciso que o profissional da hospitalidade tenha uma formação básica que contenha aspectos teóricos, práticos e éticos, visando desenvolver competências. Conforme as Diretrizes Curriculares do Ministério da Educação, são destacados os aspectos educacionais para a construção de competência do profissional da hospitalidade principalmente os relacionados a teoria, prática e em especial a ética, através de uma compreensão ética não só profissional, mas que também deve existir na sociedade, na família, na economia, tão ausente hoje em dia. As normas e regulamentos éticos da hospitalidade devem abranger questões maiores como a da cidadania, objetivando formar profissionais que colaborem para a melhoria do ambiente e em consequência, uma vida melhor para si mesmo. É perceptível em todo um elenco de características que talvez a atitude mais importante: é preciso que o profissional da hospitalidade desenvolva o “aprender a sentir”, pois a hospitalidade é amizade (MELLO e FERREIRA, 2004, p. 4).

A Educação de valores não se reduz à mera informação, ao conhecimento, ou seja, à mera cognição. Implica experiência, vivência. Quando se volta à questão da vivência, aborda-se novamente o assunto da hospitalidade. Bicudo (1998, p. 27) assegura que “a essência dos valores-expressões do querer, do gostar, do preferir – é dada na esfera do emocional. É aprendido através do sentimento”. Trata-se, pois, de um conteúdo, de uma realidade não sujeita aos meios quantitativos, mas aos qualitativos e da experiência. É preciso que o educando vivencie e seja capaz de, em circunstâncias de decisão, balizar-se nos valores, que seja capaz de decidir bem para o bem. A perspectiva a respeito de uma aprendizagem baseada na leitura da hospitalidade encontra-se justaposta a essa nova visão.

A mudança no comportamento do turista fez com que se passasse a dar mais atenção ao cliente, aos princípios de qualidade e sustentabilidade e, ainda em especial, uma forte inquietação com o residente, uma vez que se sabe que o Turismo é feito sob o respaldo da comunidade local atrelada aos interesses de todos. No que diz respeito ao perfil das pessoas que estão trabalhando no sistema produtivo que passa a ter mais atenção quanto aos requisitos no Turismo, pode-se

encontrar alguns itens interessantes. Acolhimento que seja integrador e que consiga gerar credibilidade. A hospitalidade como um diferencial no trato com o turista.

Para Collins (2002, p. 152), os Cursos que preparam pessoas para trabalhar deveriam propiciar que as empresas oferecessem melhor qualidade em serviços, harmonia, cooperação efetiva, trabalho de equipe entre as diferentes organizações da indústria do Turismo, reconhecimento da importância da sustentabilidade e desenvolvimento de políticas e programas de Educação em Turismo e Hotelaria (BARRETO, TAMANINI e SILVA, 2004, p. 40).

A preocupação deveria concentrar-se na formação permanente, sendo um processo contínuo de desenvolvimento das capacidades físicas, emocionais e intelectuais, baseado em valores morais e culturais, permitindo ao indivíduo tornar-se um cidadão consciente e relacionar-se harmoniosamente com a humanidade. A preocupação com o ser humano é importante e deve ser considerada como ferramenta de trabalho.

Todo conhecimento mantém um diálogo permanente com outros conhecimentos. Um diálogo que pode ter questionamento de confirmação, de complementação, de negação, de iluminação de aspectos não distintos. O que deve ser ensinado nos Cursos de Turismo e áreas afins, como a Hotelaria, por exemplo, vai além da descrição, como forma de construir nos alunos a capacidade de analisar, explicar, prever e intervir.

A aprendizagem é vista como decisiva para o desenvolvimento dos alunos e, por esta razão, as matérias são didaticamente solidárias para favorecer o atendimento desse objetivo, de modo que as disciplinas diferentes estimulem competências comuns. Cada disciplina contribui para a constituição de diferentes capacidades por meio da complementaridade, a fim de facilitar aos alunos um desenvolvimento intelectual, social e afetivo mais completo e integrado. Procura-se, por meio da interdisciplinaridade, ampliar significativamente a responsabilidade na constituição de identidades que integrem conhecimentos, competências e valores que permitam o exercício da cidadania e sua inserção flexível no mundo do trabalho. Este processo de interdisciplinaridade não é uma ação pontual, ou resultante de um indivíduo. Ele deve ser construído paulatinamente e ser continuamente aperfeiçoado, no intuito de oferecer um benefício maior aos futuros profissionais no setor turístico.

Dessa forma, os profissionais adquirem, por intermédio do processo educativo, a visão do contexto turístico, de seus aspectos sociais, econômico-

administrativos e dos problemas atuais, integrando-os numa conjuntura de conhecimento e aprendizagem técnico-operacional dos serviços turísticos. O profissional deve estar ciente das mudanças relacionadas ao perfil do cliente que, hoje, mais do que nunca, deseja participar de uma experiência prazerosa na qual se percebe um novo modo de enxergar e viver os momentos. Essa sociedade é, segundo Beni (2006), baseada na percepção, no imaginário e pode trazer um novo cenário para o Turismo.

De acordo com Dencker (2004),

[...] o ser humano é um ser social e precisa dos outros para sobreviver. Assim, isso contribui para aumentar a necessidade das pessoas, na vida moderna, de acolhimento em equipamentos especialmente montados com esta finalidade e nos quais se espera que as necessidades dos indivíduos sejam atendidas. O atendimento de necessidades como as citadas acima (acolhimento, reconhecimento, etc), não podem ser realizadas, porém, de forma estritamente comercial, exigem um envolvimento maior, além das relações de mercado e que dizem respeito aos vínculos sociais, entrando no espaço da dádiva (DENCKER, 2004, p. 3).

Dencker (2004) pontua claramente a necessidade de um aprendizado fundamentado na exigência da realização das necessidades mais subjetivas dos clientes, além de questões práticas e operacionais, e da importância em se reconhecer o acolhimento.

Com o propósito de habilitar profissionais melhor capacitados para satisfazer essas necessidades tão vistas atualmente, uma das alternativas existentes seria contemplar, na composição de currículos, as habilidades e competências consideradas relevantes na formação dos alunos. A metodologia aplicada aos Cursos de Turismo e áreas afins deveria estar fundamentada na missão e nos objetivos do Curso, uma vez que estes apresentam uma proposta que busca a atualização pelo acompanhamento das necessidades mercadológicas e da sociedade. No que tange ao perfil do profissional desejado, este deve basear-se em processos didáticos que sejam avançados, promovendo o inter-relacionamento entre os métodos e as teorias universais existentes, com as inovações e novos procedimentos que surgem. Essa atitude proporcionaria aos alunos a análise e reflexão entre os métodos teóricos e a prática aplicada ao cotidiano, possibilitaria que se visualizassem os diferentes cenários de atuação, local, nacional e internacional. Por isso, Oliveira (2005) define Educação como temática essencial no

mundo moderno. Para ele, não seria possível falar em cidadania sem se discutir a conscientização da população.

A ideologia dos Cursos voltados para a concepção de profissionais aptos a trabalharem no setor turístico precisaria acompanhar a dinamicidade e mobilidade que caracterizam o mundo moderno, buscando garantir:

- A inclusão de disciplinas que incorporem os avanços científicos, práticas educacionais subsidiadas por estágios supervisionados, monitoria e atividades complementares.
- Uma atuação pedagógica inovadora, identificando formas individualizadas de procedimentos pedagógicos que visem assegurar a aprendizagem significativa de todos os alunos.
- Métodos e ações vinculados às experiências profissionais e a especificidades próprias da atividade turística.
- Baseando-se nessas abordagens, o aluno terá a oportunidade de construir e trabalhar a sua competência de relacionamento interpessoal e grupal e aprender a usar os recursos oferecidos pelas instituições.

É indispensável, na consecução e no sucesso do processo metodológico, a implementação da formação de uma atitude ativa no aluno, como participante do processo de ensino-aprendizagem, como agente deste processo, no sentido de ser instigado e estimulado, direcionado, questionado, permitindo-lhe e exigindo-lhe ação. Outras atitudes são também requeridas, entre as quais destacam-se: planejamento e direcionamento das atividades para o alcance desse objetivo; provocação de conflitos cognitivos que levem o aluno a pensar, a selecionar, a optar e conferir suas escolhas, refazendo-as se necessário; ênfase no trabalho coletivo, organizado e dinamizado.

Assim, o processo de aquisição de conhecimento deve ser compreendido como decorrência das trocas que o graduando estabelece na interação com o meio (natural, social e cultural), tendo em vista a assimilação crítica e ativa de conteúdos significativos e atualizados e utilizando uma abordagem que privilegie a dimensão crítica e criativa.

Assim, o conceito de hospitalidade pode ser um instrumento muito importante na construção de profissionais mais conscientes, com atitudes diferentes. Trata-se de formar pessoas, antes de formar profissionais.

O futuro de qualquer campo de estudo reside parcialmente em si mesmo e parcialmente no mundo exterior. No que diz respeito à administração da hospitalidade, está certamente no ponto em que poderá se desprender de sua orientação referente à atuação profissional, começando, por exemplo, a explorar novos territórios relacionados aos aspectos culturais, sociais e antropológicos da hospitalidade. Isso, por sua vez, exporá mais os estudantes ao pensamento das humanidades e os encaminhará à reflexão (AIREY; TRIBE, 2004, p.405).

De acordo com Castelli (2005, p.180), a hospitalidade é a essência da vida em grupo e, assim sendo, torna-se uma necessidade vital para a sobrevivência da espécie. Acolher está inserido em no contexto histórico de maneira muito peculiar. A história da hospitalidade remete a pontos segundo os quais ser acolhedor, hospitaleiro, torna-se em característica divina.

A necessidade de acolhimento mais qualitativo é exigência não somente da prática do Turismo em geral, mas principalmente dos meios de hospedagem, pois as pessoas buscam neles tudo aquilo que já não mais encontram no seu dia-a-dia, em especial, amabilidade, calor humano, reconhecimento, hospitalidade e cuidados, considerados insumos do produto hoteleiro. Os hoteleiros que continuam considerando o viajante um estranho e que têm como única obrigação prestar-lhe serviços tecnicamente perfeitos não são hoteleiros. Os verdadeiros hoteleiros, são hospitaleiros, sabem estabelecer, além de laços comerciais, elos humanos, quase familiares, entre eles e os clientes, resgatando, dessa forma, a noção histórica de hospitalidade (CASTELLI, 2005, p.180-181).

Mesmo que haja divergências em torno do que são os valores, há um certo consenso quanto à sua importância e quanto ao fato de que há uma estreita relação entre a vida humana e os valores. Esses valores são uma questão básica nas relações sociais, pois aqueles aceitos pelo indivíduo exercem uma influência tal que ele se acha integrado socialmente por meio deles (SCHULZ, 2005).

A hospitalidade pode ser muito mais importante do que um simples treinamento pontual. Seria interessante conhecê-la, de forma a gerar discussões para que se possam criar indivíduos aptos a ser competentes, reconhecendo os valores dando-lhes sua verdadeira importância. É preciso buscar ensiná-los de maneira que participem de todo processo, que não adquiram somente conhecimento técnico. Ou seja, uma única maneira de realizar uma boa operação, limitando-se ao treinamento puro e simples. Deve-se preocupar, ainda, com a auto-estima desses funcionários, considerando sua inteligência, sua capacidade de atuar. De acordo com Serra (2005), quando uma organização obtém a auto-estima e o

comprometimento de seus dirigentes e funcionários, ela se torna uma empresa empregadora de pessoas conscientes de suas escolhas.

A preocupação com o ser humano é importante e a administração já se está voltando para esse aspecto, considerando-o como importante ferramenta de trabalho dentro do setor de recursos humanos, aplicando a conhecida gestão de pessoas. O atual mercado exige uma preocupação constante com o lado humano, colocando o indivíduo como ser que possui sentimentos, levando em conta aspectos emocionais e subjetivos, fazendo com que o indivíduo sinta-se importante dentro do contexto social em que vive.

Portanto, o profissional, hoje, está sendo educado para ser um cidadão, deve levar consigo valores sociais bem definidos, como no que diz respeito aos valores ambientais, políticos e econômicos, dentre outros. O conceito e a prática diferem da forma como está sendo posta em várias instituições de ensino.

O cidadão deve ser formado para governar a si e os demais ao seu redor, que, individualmente, têm diferenças, mas devem gozar de condições de igualdade na definição dos destinos da cidade, na gestão das coisas coletivas (...). Cidadania deve prever ação dos indivíduos na busca de participarem na definição dos seus próprios destinos históricos. (...) passividade, não coaduna com cidadania (MARTINS, 2000, p.41).

A Educação frente ao discurso do capitalismo é discutida por Carvalho (2004), para entender a formação cidadã. A construção dessa qualificação profissional, segundo os capitalistas, somente seria possível mediante a universalização da Educação básica e de boa qualidade. Para Martins (2000) e Carvalho (2000), a formação para a cidadania vai muito além de qualificar, de estar inserido no mercado de trabalho. Ser cidadão é estar atuando no mercado de trabalho, sim, porém, dentro de pressupostos básicos de igualdade, respeito, direito de opinar e com condições dignas de remuneração. Ser cidadão, portanto, é realizar a ação, contribuir para as melhorias dentro da empresa e da sociedade como um todo, e isso, também, faz parte de se ter condições dignas em relação ao ambiente que o cerca (Declaração Universal dos Direitos do Homem, art. 25 *apud* UNESCO, 2006).

Vivenciar momentos de hospitalidade e cidadania pode constituir-se em caminhos interessantes para se entender um pouco da necessidade de se criar e manter vínculos com outros seres humanos. É válido apresentar que a compreensão sobre o fenômeno hospitalidade abrange uma série de discussões importantes e que vão de encontro com as debilidades encontradas no mundo globalizado.

2.4 Diretrizes Curriculares do Curso de Turismo sob a Perspectiva da Hospitalidade

A discussão a respeito dos Cursos de Turismo sob a ótica da hospitalidade aconteceu quando o foco das diretrizes curriculares nacionais (2002) começou a abordar temas relativos ao crescimento do indivíduo, muito antes da formação do profissional dotado de técnicas eficientes de gestão. Introduzir discussões e até disciplinas alicerçadas nesse pilar, fornecendo subsídios para que os futuros profissionais possam ser melhor incorporados de atitudes e comportamentos éticos, pode ser considerada uma boa opção. É nesse contexto que o conceito hospitalidade, especificamente incluído na organização curricular dos Cursos de Turismo, contribuiria para discussões e práticas mais imbuídas de valores. Por conseguinte, se comprovada a melhora, seria um grande ganho para a formação de pessoas mais profissionais em todos os sentidos.

De acordo com Barreto, Tamanini e Silva (2004, p. 76), “construir uma proposta de ensino que concilie saber desinteressado com saber interessado⁶ é, sem dúvida, o norte filosófico-metodológico de uma nova proposta de ensino universitário para o Turismo”.

Nessa perspectiva, vislumbra-se uma formação filosófico-humanista, conceituada de formação para a consciência, que deve estar orientada tanto para o presente, quanto para o futuro. Para transformar, é preciso primeiro interagir e, assim sendo, cabe também ao ensino formar pessoas para interagir na realidade da qual faz parte do mercado de trabalho. A discussão a respeito da hospitalidade, por exemplo, poderia ser considerada um instrumento interessante no incremento do ensino sobre condutas morais e éticas dentro dos Cursos de Turismo. Não seria o caso somente de incluir uma disciplina intitulada Hospitalidade, mas de incluir a discussão dentro da abrangência geral do Curso.

O termo hospitalidade tem sido usado, principalmente na literatura anglo-saxônica, para designar atividades com relação à área de Turismo, Hotelaria e Restauração, restringindo o seu conceito ao acolhimento e à oferta de hospedagem,

⁶ O ensino desinteressado refere-se ao ensino que propõe uma formação para longe no espaço e no tempo, que vê a humanidade, a história, o coletivo e a garantia da utopia humana. O ensino interessado refere-se ao ensino para adaptação, para o presencial, o imediato. (BARRETO, TAMANINI e SILVA, 2004, p. 76)

alimentos, bebidas e entretenimento. Entretanto, o setor de serviços tem-se tornado limitado e limitante, quando se trata de estabelecer o que seria um conceito ampliado de “hospitalidade”. Estudiosos têm-se dedicado a estudar outros parâmetros da hospitalidade, buscando ampliar os seus domínios. Dessa forma, o campo de estudo da hospitalidade passa a “considerar a situação de todo e qualquer indivíduo longe de seu nicho social e cultural e que busca calor e respeito humanos” (CAMARGO, 2003, p. 22). Nota-se que a hospitalidade compreende vários níveis de percepção que são interdependentes e devem coexistir de maneira harmoniosa.

A hospitalidade é uma forma de relação humana baseada na ação recíproca entre visitantes e anfitriões. Sempre que os humanos se relacionam, mesmo para a realização de atividades práticas ligadas a receber ou visitar alguém ou um local, o relacionamento depende dos valores daqueles que estão interagindo, ou seja, depende dos princípios que orientam as condutas dos envolvidos na relação. A discussão sobre a hospitalidade é muito mais do que uma simples difusão de técnicas de bom atendimento na atividade turística, pois depende de uma discussão prévia sobre os valores que devem fundamentar as práticas de recepção aos turistas. Valores novos devem ser propostos e debatidos livremente, mas nunca impostos (PRAXEDES, 2004, p. 1).

Pensando a hospitalidade de forma analítica, criam-se dois eixos de tempo-espço para a delimitação do campo de estudo: um eixo cultural, que leva em conta ações abrangidas pela noção de hospitalidade, e um eixo social, que diz respeito aos modelos de interação social e conseqüentes instâncias físico-ambientais envolvidas (CAMARGO, 2003).

Como modelo de prática cultural, a hospitalidade envolve recepcionar ou receber pessoas, hospedá-las e alimentá-las. Já a noção de eixo social fica mais clara, quando se categoriza a hospitalidade como instância social, em quatro categorias: doméstica, comercial, pública e virtual. Os cruzamentos entre estes dois eixos forma uma matriz que pode gerar novas abordagens. Porém, a hospitalidade sempre será a palavra de ordem de qualquer uma dessas intercessões. A idéia é ultrapassar sempre os conceitos mais simples e transpô-los para que se produza um conhecimento mais complexo e mais útil na compreensão do fenômeno e na sua utilização prática.

O individualismo desmedido tem levado as pessoas a se comunicarem mais pessoalmente. A necessidade do contato tem sido muitas vezes imposta (Gidra, 2005). Entende-se que surge um movimento no sentido de reação da sociedade a

uma constante que poderia ser o isolamento, a falta de sociabilidade, a convergência a ficar cada vez mais só.

Pensar a hospitalidade somente em seu bojo teórico dificulta o acesso prático do fenômeno. Dencker (2004) aponta para a necessidade de um acolhimento mais qualitativo. No entanto, operacionalizar esse “acolhimento” constitui-se em algo que ultrapassa o universo teórico. Seria interessante colocá-la em prática. É importante considerar que a necessidade de se compreender o conceito de hospitalidade vai muito além de simplesmente ser um termo substantivo. Assim, a hospitalidade poderia ser considerada, por exemplo, como atributo de quem acolhe com satisfação os seus hóspedes. Contudo, pode-se ir mais adiante com suas definições e conceitos, ampliando a noção de hospitalidade.

Já são muitas as discussões sobre hospitalidade, porém, um debate baseado em um conceito simplista, que poderia se referir somente ao bom hospedeiro, ou a uma cidade que sabe receber bem os seus turistas. Contudo, pode-se perceber a hospitalidade como o vínculo entre os seres humanos, o elo de ligação, um pretexto para o não isolamento. Dessa maneira, Brusadin (2003) afirma que,

[...] é necessário fornecer uma visão mais humana em que suas ações não sejam somente voltadas para o mercado de trabalho, mas também na essência da vida humana, isto é, relacionamentos harmoniosos entre o homem e o mundo, com espaços que propiciem ao homem uma vida digna, não se tornando “escravos” de um sistema em que os sentimentos e desejos sejam os últimos fatores a serem analisados pela sociedade; portanto, propõe-se a adoção do termo hospitalidade com o intuito de extrapolar o mundo dos negócios ligados à Hotelaria e ao Turismo e proporcionar uma ênfase humanística a estes novos campos de estudo e de trabalho, objetivando princípios e deveres dos direitos humanos (BRUSADIN, 2003, p. 1).

A hospitalidade pode ser vista de maneira interessante nesses movimentos atuais. Souza (2005) mescla hospitalidade e responsabilidade social, atribuindo mais uma possibilidade de aplicação desse fenômeno. A esse respeito, Grinover (2003) observa que muitas podem ser as finalidades a que se destina a hospitalidade, essencialmente na contribuição para a qualidade de vida do homem.

O homem, por essência, é um ser social; quando enfrenta dificuldades, ou se os obstáculos lhe parecem insuperáveis, sai em busca de companhia e ajuda de seu semelhante à procura de refúgio e apoio. Esse interesse pelo estudo de algo que se refere à doação, ao carinho, à espontaneidade e ao acolhimento, vem ao encontro

de uma época marcada por guerras, individualismo, isolamento, massacres e exclusão (SILVEIRA, 2004). Debater o tema “hospitalidade” sugere a idéia de justamente buscar o contato humano, pelo anseio de manter vínculos, pelo apelo à humanização.

Por razões históricas e sociais, o estudo do fenômeno hospitalidade como qualidade humana fundamental que se manifesta tanto no plano dos indivíduos quanto na esfera social, e que se encontra enraizada no âmbito das culturas, vem se aprofundando rapidamente e não se restringe a aspectos das relações comerciais e de consumo entre hotéis, alojamentos e hospedeiros de um lado, e hóspedes de outro (...) o termo “hospitalidade” é mais heurístico, abre-se à percepção, discussão e análise dos fenômenos de uma perspectiva muito mais ampla, que abrange o conjunto de valores, modelos e ações presentes em todas as circunstâncias do fazer humano objetivamente envolvidas com o ato de receber pessoas. Assim, a noção de Hotelaria empobreceria o campo de estudo. Esse julgamento também tem sido compartilhado por alguns outros teóricos da hospitalidade, embora não exista, e é possível que nem venha a existir, uma definição e um sentido únicos para o conceito de hospitalidade, da mesma forma como não existe uma maneira única de a hospitalidade expressar-se no plano real e objetivo, embora alguns pesquisadores trabalhem com a idéia de alcançar uma definição universal e unificadora desse fenômeno (GIDRA e DIAS, 2004, p. 119-120).

A hospitalidade pode ser considerada como uma forma de relação humana baseada na ação recíproca entre visitantes e anfitriões. Sempre que os humanos se relacionam, mesmo para a realização de atividades práticas ligadas a receber ou visitar alguém ou um local, o relacionamento depende dos valores daqueles que estão interagindo, ou seja, depende dos princípios que orientam as condutas dos envolvidos na relação. A discussão sobre a hospitalidade é muito mais do que uma simples difusão de técnicas de bom atendimento na atividade turística, pois depende de uma discussão prévia sobre os valores que devem fundamentar as práticas de recepção aos turistas. Valores novos devem ser propostos e debatidos livremente, mas nunca impostos.

Ao pesquisar a importância da hospitalidade, surge a reflexão sobre a necessidade de se criar um vínculo humano de maneira incondicional, de forma a viabilizar o bem-estar tanto do anfitrião quanto do “hóspede”, pensando em ir além do simples tratamento formal. A hospitalidade constitui um acontecimento ético por excelência, devendo dizer respeito a todas as práticas de relação social que nos permite fazer um mundo mais humano.

Hospitalidade é interação entre seres humanos com seres humanos em tempos e espaços planejados para essa interação. Tudo se passa como se a mesma camareira mencionada anteriormente nos dissesse o seguinte: 'A sua roupa não pode ser lavada, limpa e passada, porque o contrato que você assinou com minha empresa prevê que essa roupa seja entregue até um prazo que já se esgotou; mas, como pessoa humana, entendo a sua necessidade e vou, pessoalmente e por minha conta, oferecer esse gesto de hospitalidade'. Daí decorre que a preparação de pessoas para a hospitalidade seja o primeiro desafio. O atual planejamento turístico, que, na realidade, é um planejamento da hospitalidade, deve estar atento a muitas rubricas desse desafio: Cursos variados para profissionais do setor, para motoristas de táxis, montagem de estandes de orientação e mesmo de polícia turística, conscientização nas escolas, formação de gerentes, de profissionais de hospedagem e restauração. Mas há ainda um longo caminho até que esses currículos sejam menos carregados de procedimentos e mais de conscientização sobre a 'hospitalidade' (CAMARGO, 2004, p. 85-86).

A proposta que Camargo (2004) propõe sugere um momento de parar e refletir. A necessidade de hospitalidade, de conscientização, como ele mesmo coloca, é imperativa. Seria importante colocar os valores dos quais a hospitalidade está imbuída. Nota-se a dificuldade que existe em incutir esses valores na mente dos responsáveis por essas atividades. Hospitalidade não implica somente técnicas, mas ponderação, concentração. Autoras como Dencker e Bueno (2003), argumentam sobre a possibilidade de incorporar as técnicas de gestão e outras ferramentas de administração como meios úteis para tornar espaços mais hospitaleiros. Contudo, são unânimes em assegurar que as mudanças para tal fato são de ordem pessoal e individual, cabendo a cada um esse momento de mudança de comportamento. Nesse sentido, a idéia de se estudar e discutir assuntos relacionados à hospitalidade e suas aplicações não deve ficar circunscrita somente no âmbito teórico e filosófico. A sua aplicabilidade dentro do mercado, incluindo aqui, instituições que se propõem a ensinar, destacando as instituições de Ensino Superior (IES), que assumem para si o papel de formar profissionais cada vez mais aptos ao mercado de trabalho, deve ser colocada em pauta.

Tendo em vista os fins propostos no art. 43 da LDB, a Educação Superior deve pautar-se na formação plena do cidadão para atuar em sua área profissional e nos processos de transformação social e ter condições efetivas de perceber a realidade, questioná-la e transformá-la diante da problemática que emerge da sociedade contemporânea. Autores como Castelli (2005) e Dencker (2004)

contribuem com suas colocações, enfocando a hospitalidade como forma de tornar pessoas melhores, mais justas, mais solidárias.

Algumas podem ser as possibilidades de proporcionar ao futuro profissional uma visão bem esclarecida sobre as novas necessidades do mercado e da sociedade, dentre elas:

- Propiciar ao educando uma formação sólida dos conhecimentos básicos de sua área de estudo, pautada pelos princípios da democracia, do respeito à pluralidade de idéias, à diversidade política, cultural e científica, possibilitando meios para a reflexão sobre o processo de construção do conhecimento, bem como dos seus usos no mundo do trabalho, entendido como *locus* das relações do ser humano com o meio natural e social.

- Contribuir para o entendimento de que o ensino deve estar centrado na relação estabelecida entre professores e alunos percebidos como sujeitos fundamentais para a troca de saberes, responsável pela superação do senso comum na construção do conhecimento.

- Garantir uma indissociabilidade entre os objetos a conhecer e a ação dos sujeitos que procuram compreendê-los, possibilitando a dinâmica entre teoria e prática.

- Conceber a formação como articulação entre as competências — técnica, científica, artística, ética e política — e a capacidade de transformar a realidade, visando à igualdade social. Essa articulação deve ser orientada para a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, preocupada com o domínio dos recursos fundamentais para o exercício da profissão e para a contextualização das questões colocadas pela sociedade contemporânea.

Uma universidade atualiza-se por meio desta capacidade histórica de estar imersa em condições objetivas dadas, em cada tempo-espço, mantendo-se fiel à sua natureza e motivada pela sua vocação primeira: ser um campo de reflexão, de crítica, de descoberta e de invenção do conhecimento novo, comprometido com a humanização do homem e com a construção de uma sociedade democrática.

Capital humano (NAKANE, 2005), talento humano, colaboradores, todas essas denominações podem ser consideradas nomenclaturas de uma administração moderna, protagonizada por gestores que acreditam, ou fingem acreditar, no verdadeiro potencial humano na eficiência e na eficácia dentro da empresa, obtendo melhoria de resultados. Nota-se que expressões como “investir em ‘relações’ com

clientes e fornecedores”, “capital humano como diferencial do negócio”, “cultivar a ética e a moral nos negócios”, “acreditar no sonho e nas pessoas que trabalham junto com o gestor”, têm sido largamente utilizadas e, podem provocar uma atitude interessante para uma nova abordagem de administração. O que é evidente nessas expressões não é o seu significado lógico, mas as palavras que as compõem. Relação, humano, cultivo, ética, sonhos, pessoas, são todos vocábulos que nos remetem a elucubrar valores que, muitas vezes, foram postos de lado e que, atualmente, têm vindo com uma força tão intensa, fazendo com que o encontro com a hospitalidade seja algo possível e interessante de se discutir. Parte-se da premissa de que o cliente não busca apenas objetos ou serviços – busca relacionamentos.

Uma vez que tratamos da gestão de pessoas, o crescimento anunciado no setor de Turismo é particularmente interessante, pois caracteriza uma demanda por pessoal mais qualificado para atender, planejar e gerir a pujante indústria turística. Sendo, portanto, auspiciosa a perspectiva de ampliação no campo de trabalho (PIMENTA, 2004, p. 19).

A participação da subjetividade do cliente na avaliação do serviço pode ser um bom exemplo de como a atitude de um funcionário pode exigir grande profissionalismo. Segundo Pimenta (2004),

[...] para perceber, compreender, respeitar e atender às demandas e características particulares dos clientes é necessário ter boas habilidades de comunicação e até um certo grau de talento. Além disso, o acolhimento ao cliente, fundamental para o sucesso do produto turístico, não acontece sem profissionais com formação adequada. E, a Educação como um todo e a formação de pessoal para o setor, no país, têm enfrentado vários problemas (PIMENTA, 2004, p. 211).

Entretanto, a tendência de crescimento do setor turístico, pode justificar um olhar otimista para o futuro. Apesar de problemas que afetam a falta de estímulo de crescimento do setor, como a falta de mão-de-obra, Pimenta (2004, p. 212) pontua “para que esse otimismo se realize, de fato, vale sempre lembrar que o empenho, persistência, integridade, respeito e valorização das pessoas são ingredientes que não podem faltar no cotidiano das empresas que prestam serviços”. Acredita-se que as pessoas são determinantes na definição do destino da sociedade e responsáveis por construir um mundo mais justo e humano. Assim, a hospitalidade e seu aporte podem significar subsídios interessantes e importantes na construção de novos e possíveis paradigmas.

A mão-de-obra, de maneira geral, no Turismo e seus segmentos, constitui-se de um número de profissionais muito pouco qualificados. Segundo Spinelli (2002), a área de desenvolvimento humano torna-se cada vez mais importante no aprimoramento da qualidade de serviços na área de Turismo.

Os profissionais de hospitalidade vêm dando mais atenção às questões éticas. Lidar com problemas de uma maneira ética envolve determinar diretrizes de conduta no ambiente de trabalho e ajudar os funcionários a tomar decisões éticas para superar os desafios do futuro (CHON; SPARROWE, 2003, p.332).

O renascimento de discussões a respeito do universo da hospitalidade não pode ser associado e atrelado a questões meramente de interesse do mercado. É sabido que as pessoas que viajam necessitam de acolhimento, envolvimento e de uma hospitalidade permeada não só pela superficialidade, mas também dotada de sentimentos verdadeiros e espontâneos.

A prática de agir com superficialidade domina as relações sociais, porém é perceptível um movimento obstativo a essa predominância. Estamos nesse início do século XXI refletindo sobre o rumo que nossos relacionamentos estão sendo conduzidos. A intensidade da retomada dos estudos da hospitalidade demonstra de forma empírica esse momento, no qual há ações até nostálgicas, de puro resgate de uma compreensão que as pessoas diferentemente de suas criações tecnológicas são elementos sinestésicos, inter-dependentes, que necessitam ser acolhidos, estabelecer trocas, serem prestigiados por suas particularidades, por suas referências de vida, por seus valores, que não os monetários, mas sim àqueles que estão na essência da humanidade. Não posiciono esse acontecimento diretamente conectado ao purismo romântico da prática da teoria da reciprocidade. A esfera global que participamos é regida por uma ordem econômica, por uma doutrina capitalista, representada pelas corporações que visam servir a sociedade, gerando dividendos, não só sociais, mas principalmente financeiros. A rejeição é exatamente à proliferação de relacionamentos alicerçados em ligações artificiais. Uma empresa tem metas transparentes – ou pelo menos deveria ter – assim como os diversos públicos que interagem com ela. Cientes disso pode-se construir uma relação muito mais agradável, mais generosa com nossa própria natureza, nossa origem (NAKANE, 2006, p. 12).

Analisando o contexto, percebe-se que a hospitalidade é um dos itens que sinalizam para um futuro promissor, no sentido de promover um mundo mais dotado de valores. Frente a todas essas premissas, discute-se, portanto, a contribuição que o arcabouço teórico dos Cursos de Turismo, que são regidos pelas Diretrizes Curriculares Nacionais pode trazer a essa nova perspectiva de operacionalizar a hospitalidade. Essas diretrizes foram elaboradas na última reforma e traduzidas por

uma legislação específica, aprovada em dezembro de 1996, e, em um segundo momento, mediante pareceres, resoluções e portarias que surgiram como forma de regulamentar a referida lei. De acordo com Lahr (2005),

[...] essa legislação, a LDB, apresenta a necessidade de estabelecer Diretrizes Curriculares para a Educação básica e superior⁷, no lugar do currículo mínimo antes determinado, visando com isso dar maior flexibilidade e autonomia às instituições responsáveis pelo ensino, competindo aos órgãos do Ministério da Educação, assim como ao Conselho Nacional de Educação, apenas a tarefa de 'orientar' o estabelecimento do currículo. Dentro dessa lógica, as Diretrizes Curriculares devem contemplar, na sua elaboração, a definição e o desenvolvimento de competências e habilidade, para os diferentes níveis de ensino, assim como o reconhecimento dos conhecimentos, habilidades e competências adquiridas foram do ambiente escolar, podendo essas experiências ser contabilizadas para o currículo (LAHR, 2005, p. 42).

Membros da Comissão de Especialistas de Ensino, responsáveis pela elaboração da proposta curricular dos Cursos de Turismo, sugeriram a seguinte estrutura dos Cursos de Turismo:

- Perfil do egresso
- Competências e habilidades
- Tópicos de estudo
- Duração do Curso
- Estágios e atividades complementares
- Reconhecimento de habilidade e competências extra-escolares
- Estrutura geral do Curso
- Disciplinas de teoria do Turismo

Além disto, o parecer em tela evidencia que as Diretrizes Curriculares Nacionais devem observar os seguintes princípios:

1. assegurar às instituições de Ensino Superior ampla liberdade na composição da carga horária a ser cumprida para a integralização dos currículos, assim como na especificação das unidades de estudos a serem ministradas;

2. indicar os tópicos ou campos de estudos e demais experiências de ensino - aprendizagem que comporão os currículos, evitando ao máximo a fixação de conteúdos específicos com cargas horárias pré-determinadas, os quais não poderão exceder 50% da carga horária total dos Cursos;

⁷ LDB 9394/96 art. 9º, inciso IV, e art. 53º, inciso II

3. evitar o prolongamento desnecessário da duração dos Cursos de Graduação;
4. incentivar uma sólida formação geral, necessária para que o futuro graduado possa vir a superar os desafios de renovadas condições de exercício profissional e de produção do conhecimento, permitindo variados tipos de formação e habilitações diferenciadas em um mesmo programa;
5. estimular práticas de estudos independentes, visando uma progressiva autonomia profissional e intelectual do aluno;
6. encorajar o reconhecimento de conhecimentos, habilidades e competências adquiridas fora do ambiente escolar, inclusive as que se refiram à experiência profissional julgada relevante para a área de formação considerada;
7. fortalecer a articulação da teoria com a prática, valorizando a pesquisa individual e coletiva, assim como os estágios e a participação em atividades de extensão, as quais poderão ser incluídas como parte da carga horária;
8. incluir orientações para a condução de avaliações periódicas que utilizem instrumentos variados e sirvam para informar a docentes e discentes a cerca do desenvolvimento das atividades didática (MEC, 2002, p. 3).

Ademais, de acordo com o exposto acima, as Diretrizes Curriculares de Graduação escudam-se na lei máxima que vigora entre os Cursos. Para tal, ficou estabelecido que cada instituição tivesse autonomia para elaboração metodológica de seus projetos pedagógicos, desde que eles fossem orientados pelo documento do Ministério da Educação. Apesar disso, os projetos pedagógicos do Curso de Turismo seguem à risca um modelo já pré-estabelecido.

1. conferir maior autonomia às instituições de Ensino Superior na definição dos currículos de seus Cursos, a partir da explicitação das competências e das habilidades que se deseja desenvolver, através da organização de um modelo pedagógico capaz de adaptar-se à dinâmica das demandas da sociedade, em que a Graduação passa a constituir-se numa etapa de formação inicial no processo contínuo da Educação permanente;
2. propor uma carga horária mínima em horas que permita a flexibilização do tempo de duração do Curso de acordo com a disponibilidade e esforço do aluno;
3. otimizar a estruturação modular dos Cursos, com vistas a permitir um melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, bem como a ampliação da diversidade da organização dos Cursos, integrando a oferta de Cursos seqüenciais, previstos no inciso I do art. 44 da LDB;

4. contemplar orientações para as atividades de estágio e demais atividades que integrem o saber acadêmico à prática profissional, incentivando o reconhecimento de habilidades e competências adquiridas fora do ambiente escolar; e 5. contribuir para a inovação e a qualidade do projeto pedagógico do ensino de Graduação, norteando os instrumentos de avaliação (MEC, 2002, p. 4).

As Diretrizes Curriculares contemplam recomendações que são comuns a todos os Cursos de Graduação situados no rol das Ciências Sociais Aplicadas, deliberadas da Câmara de Educação Superior, abrangendo Projeto Pedagógico, Organização Curricular, Estágios e Atividades Complementares, Acompanhamento e Avaliação e Monografia.

Com relação às especificidades de cada Curso, a Comissão de Especialistas definiu três critérios que os diferenciam de outros, cujas especificações e detalhamentos atenderam à metodologia adotada, especialmente quanto ao perfil desejado do formando, às competências/habilidades/attitudes e aos conteúdos curriculares.

2.5 Educação nos Cursos de Turismo e o Conceito Hospitalidade

Muito da formação de valores se dá de forma implícita, subentendida, ou seja, via meios de comunicação de massa, por intermédio das diferentes programações. Mas também pode ser camuflada por meio da Educação formal, quando não assumidos e clarificados.

[...] por efeito desta concepção, o planejamento curricular dos Cursos superiores orienta-se, grosso modo, mas para a aquisição de blocos de informação, competências e saberes profissionais do que para a formação sócio-moral dos alunos. (LODI, 2001, p. 10).

Foram feitas várias referências a aspectos do processo civilizatório no decorrer do tempo, para mostrar que o século XXI iniciou uma nova fase, chamada, por alguns, de informacional, ou era do conhecimento ou era digital. O avanço da ciência é notório. No entanto, nota-se que o homem não acompanhou o mesmo ritmo de evolução. Verifica-se um descompasso entre o estágio da ciência, da tecnologia e a realização do ser humano.

O Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembí Morumbi, criado no ano de 2001, veio contribuir com mais um tema que enriquece essa discussão: conhecer as nuances da hospitalidade e, ainda, aplicar o seu

conhecimento no sentido de facilitar o entendimento da necessidade premente de vivência de valores.

A tomada de consciência de si próprio ou de uma situação se forma lentamente. A idéia de refletir sobre valores no processo educacional tem-se ampliado sugerindo temas como os valores no mundo de hoje, a relação do professor e esse ensino e ao que se vincula essa pesquisa, a responsabilidade da universidade e o ensino de valores. De acordo com Schulz (2005),

[...] a qualidade e o futuro de uma instituição dependerão da escala de valores adotada e vivenciada. Na revisão de conceitos fundamentais, está que a pessoa humana deve estar ligada à noção de valores por meio da Educação, levando ao humanismo sendo aprendido na universidade (SCHULZ, 2005, p. 84).

Emerge, assim, uma concepção de homem e de sociedade, cujos princípios remetem a um repensar do conceito de cidadania, ou, mais precisamente, de profissional cidadão, isto é, que assume um compromisso com seu meio, com a sociedade e seu tempo. “A cidadania não é algo pronto, mas é algo que se constrói. E essa construção é tarefa também da escola, delinea-se nos objetivos do trabalho da Educação” (RIOS, 2001, p. 26).

Pensar a formação do profissional cidadão exige, pois, um repensar das práticas da instituição, em especial, das que se realizam no trabalho do pesquisador do conhecimento e da ação do ensinar. De acordo com Barbosa (2005, p. 86),

[...] essencial, portanto se torna desmistificar a transmissão técnica como sendo a única função da Educação. Há necessidade de pensar e praticar o processo educacional não somente como profissionalização ou negócio, mas como algo que apresente um significado para o desenvolvimento (BARBOSA, 2005, p. 86).

Desenvolvimento, aqui, significaria a condição de um ambiente que gerasse resultados positivos em prol do coletivo, do todo. Anteriormente, já havia sido discutido, de maneira sumária, o documento elaborado por Delors (2001) a respeito do significado de educar para o século XXI.

O Relatório da Comissão Especial em Educação da UNESCO⁸ sob coordenação de Jacques Delors, e analisado por Santarém (2004), especifica quatro

⁸ UNESCO: (em inglês **United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization**) é um organismo especializado do sistema das Nações Unidas. A **Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura** (UNESCO) fundou-se a 16 de Novembro de 1945 com o objetivo de contribuir para a paz e segurança no mundo mediante a Educação, a ciência, a cultura e as comunicações. Dedicar-se, entre outras tarefas, a orientar os povos numa gestão mais eficaz do seu

aprendizagens básicas, em torno das quais deveria organizar-se o processo educativo para responder às grandes questões da atualidade e do futuro: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a viver junto.

De acordo com Santarém (2004), o primeiro pilar do processo educativo seria

Aprender a aprender: Significa não só a aquisição de conhecimentos, mas, sobretudo, a capacidade de dominar os instrumentos do conhecimento, que, assim, poderá ser considerado, simultaneamente, como um meio e como uma finalidade na vida humana. Entende-se, hoje, que um espírito, para ser considerado suficientemente formado, precisa de uma cultura geral ampla e também da possibilidade de trabalhar em profundidade determinados assuntos (SANTARÉM, 2004, p. 49).

Dentro dessa capacidade, os conteúdos curriculares do Curso de Turismo permitem que as pessoas formadas saiam da esfera do conhecimento específico e restrito à sua profissão e tenham a oportunidade de adquirir cultura geral por meio de conhecimento em outras áreas. Os conteúdos curriculares dos Cursos de Graduação em Turismo procuram atender, em seus Conteúdos Básicos, os estudos relacionados com os aspectos Sociológicos, Antropológicos, Históricos, Filosóficos, Geográficos, Culturais e Artísticos, que conformam as sociedades e suas diferentes culturas. A cultura geral contribui para a comunicação entre as pessoas, ao permitir a abertura para outras linguagens culturais e para o outro, sendo, portanto, uma qualificação essencial para aquele que venha a trabalhar com Hospitalidade. É interessante pontuar que o tempo que se trabalha com cada um desses conteúdos deve ser levado em conta e ainda, significar tema de discussões mais abrangentes. A formação na área da hospitalidade se dá, nos dias de hoje, de forma muito rápida. Seria necessário rever a carga horária e os conteúdos realmente necessários para uma boa formação básica.

Dentro dos Conteúdos Teórico-Práticos, estão os estudos localizados nos respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem e de estágios. Assim, além dos aspectos descritos acima, pode-se considerar como parte do “aprender a aprender” os programas de estágios supervisionados, nos quais os alunos aperfeiçoam suas

próprio desenvolvimento através dos recursos naturais e dos valores culturais, com a finalidade de obter o maior proveito possível da modernização, sem que por isso se percam a identidade e diversidade culturais. <<http://www.pt.wikipedia.org/wiki/UNESCO>>

técnicas e habilidades. Esses programas são ferramentas importantes para o aprendizado, uma vez que os alunos são orientados a observar comportamentos e atitudes positivas e negativas no local de trabalho, e, assim, aprender como viver em uma sociedade pluralista e multicultural, mediante a troca de experiências de vida. Visitas técnicas a empresas do setor também fazem parte do processo de conhecimento e têm como objetivo fazer com que o aluno tenha contato com o mercado de trabalho e, assim, ter condições de perceber suas inclinações e preferências ao avaliar diferentes áreas do conhecimento. Nesse sentido, algumas exigências quanto a habilidades e competências podem ser identificadas, tais como domínio de técnicas de tratamento de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana, além da compreensão da complexidade, onde os setores de Turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem. O segundo pilar educativo seria

Aprender a fazer: Ao se considerar que o progresso técnico modifica continuamente as qualificações exigidas pelo mercado e considerando, ainda, que qualidades relativas ao “saber ser” se tornam cada vez mais exigidas, juntamente com o saber fazer, para compor as competências, é fundamental que a Educação invista no desenvolvimento de qualificações comportamentais, pois serão competências como capacidade de comunicar-se de trabalhar e se relacionar com os outros, de resolver conflitos e servir aos outros é que farão diferença frente às disfunções e defasagens que o tecnicismo provoca (SANTARÉM, 2004, p. 49).

Aqui se percebe que os Conteúdos Específicos são contemplados pelas disciplinas do Curso de Graduação em Turismo e se referem a estudos relacionados à Teoria Geral do Turismo, Teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo, ainda, as relações do Turismo com a Administração, o Direito, a Economia, a Estatística, e a Contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira. Pode-se dizer que aqui se encontra o grande desafio dos Cursos de Turismo que, ao mesmo tempo em que procuram uma formação mais generalista, pontuam a formação específica. É preciso entender que o mercado necessita desses dois perfis e que assim, os cursos em questão, devem se adaptar à essa realidade.

Apesar de esses dois pilares, “aprender a aprender” e “aprender a fazer” estarem estreitamente ligados, o pilar “aprender a fazer” está mais relacionado com

a formação profissional específica da área. Mesmo assim, a questão é mais complexa, ao se pensar na necessidade de ensinar o aluno a colocar em prática seus conhecimentos específicos e, ao mesmo tempo, prepará-lo para se adaptar a outras funções, tirando o caráter de especialidade que poderia restringir sua capacidade. Por exemplo, apesar de ser importante a formação técnica de como fazer uma “*mise-en-place*”⁹, não se pode deixar de levar em conta a criatividade pessoal como um meio aglutinador de qualidade profissional do aluno. Dentro desse contexto, o “aprender a fazer” não pode ser considerado somente como ensinar uma tarefa material a alguém, mas, também, desenvolver no aluno a confiança necessária para lhe dar coragem de executar, de correr riscos, de buscar a perfeição por meio de erros e acertos e, desse modo, aflorar sua criatividade. O mercado atual da hospitalidade tem buscado a personalização das tarefas em substituição à padronização das mesmas como um meio de agregar valor aos estabelecimentos e, assim, se diferenciar da concorrência. Dessa forma, os empregadores estão mudando o foco do profissional — da competência material para uma competência que mistura qualificação — adquiridos pela formação técnica e profissional, pelo comportamento social que implica aptidão para trabalho em equipe, e pela capacidade de iniciativa e criatividade. A pessoa passa a ser um agente de mudança no ambiente de trabalho, e, nesse sentido, algumas habilidades e competências podem ser analisadas como preferenciais para suprir essas necessidades:

- intervenção positiva no mercado turístico, de forma a inserir-se em espaços novos, emergentes ou inventariados, o domínio de métodos e técnicas de estudo de mercados turísticos, para identificação dos prioritários, dentre outros exemplos. O terceiro pilar educacional é descrito por Santarém como

Aprender a ser – Afirmar que o papel da Educação é contribuir para o desenvolvimento integral da pessoa significa que esta pessoa – assim educada - deverá ser capaz de discernir, de pensar criticamente, de tomar suas decisões por si mesma, e desenvolver sua capacidade intuitiva, sua criatividade, seu equilíbrio emocional e sua espiritualidade, aspectos tão necessários no mundo que sofre ameaças constantes de contra-valores prontos para destruir o ser humano e o planeta (SANTARÉM, 2004, p. 50).

⁹ *Mise-en-place* - Expressão de origem francesa significa “arrumação, colocação em ordem.” (CASTELLI, 2003, p. 312)

Pode-se afirmar que a competência profissional considerada “ideal” é um somatório do “saber fazer” e do “saber ser”. O setor de serviços e, dentro dele, o Turismo, tem exigido pessoas capazes de se comunicarem, de saber trabalhar em equipe, e de administrar conflitos. Formar qualidades humanas no sentido de estabelecer relações estáveis entre as pessoas é uma das competências da Educação para a hospitalidade, que não estão sendo contempladas na formação tradicional, como foi amplamente discutido nos capítulos anteriores. Pode-se afirmar que o auto-conhecimento é um dos principais aspectos abordados pela metodologia utilizada para se chegar ao “saber ser”, uma vez que é importante que o aluno conheça a si mesmo para ter condições de descobrir seus talentos individuais. Acredita-se que somente a partir do conhecimento de si próprio é que o indivíduo poderá ter empatia, ou seja, colocar-se no lugar do outro para, assim, conhecê-lo e compreender suas reações. Nesse sentido, entende-se que a ampliação do olhar e, conseqüentemente, da consciência, faz com que o aluno entenda o sentido de todas as coisas por uma outra perspectiva e que essa formação reflita em seu comportamento social ao longo de sua vida. Entender as várias etnias e religiões, os vários rituais e costumes dos povos permite ao aluno perceber que, embora esses mesmos povos vivam de forma diferente, deve-se respeitar e aceitar o outro como ele é, sem critérios de julgamento considerados certos ou errados. Isso contribui para diminuir preconceitos e hostilidades nos seus relacionamentos e é pertinente à proposta principal de hospitalidade: a acolhida ao estrangeiro.

A Educação para o “ser” contribui para a formação do aluno de forma integral, uma vez que procura desenvolver nele qualidades subjetivas, tais como, fraternidade, solidariedade, cooperação, harmonia, respeito, responsabilidade pessoal e social, além de fortalecer seus princípios éticos e, conseqüentemente, sua auto-estima. Santarém (2004, p. 97) afirma que os “momentos de plenitude”, ou os melhores momentos vividos pelos indivíduos são marcados por valores éticos ou espirituais. Segundo o autor, os seres humanos se realizam plenamente quando tais valores se concretizam em sua vida.

Não há, dentre os conteúdos curriculares dos Cursos de Graduação em Turismo, um que atenda a essa área específica. Pode-se notar, entretanto, que alguns itens entre as competências e habilidades procuram atender a formação de valores éticos e interpessoais, que, no entanto, não podem ser considerados conclusivos ou abrangentes, tais como a vivência de relações humanas e públicas,

das articulações entre pessoas, indispensáveis ao êxito de qualquer evento turístico. O último dos pilares, e, talvez, o mais importante para o profissional de Turismo é

Aprender a viver juntos: Cada vez mais se prioriza o espírito de competição e a busca do sucesso individual. Considerando os objetivos da Educação, é preciso enfatizar sobre a urgência de que todas as pessoas tomem consciência das suas semelhanças e da interdependência que há entre todos os seres do planeta (SANTARÉM, 2004, p. 50).

O desafio da convivência apresenta-se para todas as pessoas, em todas as profissões. Sabe-se que os indivíduos precisam utilizar a ética em seus diversos processos decisórios, e em seus inúmeros relacionamentos. Os valores éticos têm sido requisitados como competência inerente ao bom profissional e se traduzem, entre outras formas, em saber trabalhar em equipe, em atender bem ao cliente, em adotar posturas inovadoras e desenvolver ações solidárias e cidadãs, na busca de uma sociedade mais justa e igualitária.

Considerando que Turismo é uma atividade que pressupõe uma capacidade de auto-doação responsável e consciente, faz-se necessária a Educação em valores que a atividade exige. Essa abordagem é dirigida a pessoas preocupadas com grupos e com o que pode dar errado com organizações e grupos.

Segundo Berne (1977), em trabalhos com grupos, várias estratégias e procedimentos são administrados para garantia de bons resultados. O mundo físico requer habilidades especiais e a cultura técnica de uma sociedade. A situação social é mantida por meio da etiqueta do grupo, que normalmente é baseada em um contrato social que inclui permissões e não-permissões, o que pode ser reforçado, o que não deve ser desencorajado, dentre outros pontos. É um tipo de sistema ético, baseado geralmente em tradições estabelecidas, naquilo que é passado de pais para filhos nas famílias, nos rituais de saudação, em costumes de hospitalidade, na própria hospitalidade e na pontualidade. O sistema varia de acordo com a sociedade.

Em suma, de acordo com o que foi descrito neste capítulo, a abordagem a respeito da hospitalidade torna-se relevante, pois traz em bojo aspectos relacionados com grandes áreas, que seriam: turismo sustentável, a socioantropologia e conteúdos de gestão. Tais aspectos têm condições suficientes de ser abordados dentro dos tipos de conteúdos contemplados nos projetos pedagógicos dos Cursos de Turismo, tais como emoção, ética, valores, etc.

3 O CURSO DE TURISMO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DO PLANALTO DE ARAXÁ – UNIARAXÁ E O CONCEITO DE HOSPITALIDADE

Como já citado anteriormente, autores como Pourtois e Desmet (1999), Hultsman (1990), Vallen e Cassado (2000) colocam a importância da discussão a respeito de valores dentro da formação do aluno no setor de Turismo. Beni (2003) ainda pontua a fragilidade dos projetos pedagógicos que foram criados unicamente para atender um requisito do Ministério da Educação, e que não prioriza a formação desse profissional. Além desses fatores, verifica-se, ainda, que uma das principais causas das demissões dos empregados nas empresas é de natureza comportamental, ou seja, provocada por desvios de conduta e não necessariamente por deficiências de habilidade técnica e domínio de tecnologia. Segundo Santarém (2004), liderança, formação de equipes, parcerias, negociações, serviços à sociedade e cuidado com o meio ambiente são qualidades prioritárias para os atuais profissionais, uma vez que os problemas organizacionais abrangem aspectos concernentes ao relacionamento humano que ultrapassam a relação capital x trabalho.

Pimenta (2004) pontua que a Educação como um todo e a formação de pessoal para o setor turístico têm enfrentado vários problemas, uma vez que o acolhimento ao cliente, fundamental para o sucesso do produto turístico, não acontece sem formação profissional adequada. E é dentro desse pensamento que a proposta e a discussão deste trabalho se inserem, ao propor que o debate a respeito do conceito de “Hospitalidade” e de valores como os já citados (ética, responsabilidade) nos currículos universitários dos Cursos de Turismo pode representar um fator agregador na qualificação dos futuros profissionais do setor turístico.

Nesse sentido, o Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ, instituição de Ensino Superior localizada na cidade de Araxá – MG, tem trabalhado no fomento das qualidades e virtudes da “Hospitalidade” em seus alunos no Curso de Turismo, no que diz respeito à formação de uma conduta diferenciada. Apesar de a discussão a respeito do conceito de hospitalidade não ocupar somente uma disciplina e, sim, toda a organização curricular, consta em sua matriz de matérias a

disciplina denominada “Hospitalidade”, que tem procurado desenvolver algumas habilidades e competências que não estão explicitadas nos conteúdos curriculares, tais como autocontrole, compaixão, disciplina, consciência ambiental, ética, capacidade de influenciar pessoas, entre outras. Dentre as diretrizes que norteiam a formação do profissional de Turismo, pode-se destacar a que prevê a “integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares interagindo nos diferentes contextos organizacionais e sociais” (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO, 2003, p. 19). No entanto, os conteúdos curriculares não mencionam quais as ferramentas e técnicas necessárias para que essa integração se dê na prática cotidiana. Por isso, nota-se nessa instituição o interesse em tornar possível essa integração de contextos organizacionais e sociais, no que diz respeito à formação de seus alunos em um âmbito geral. Em seu Projeto de Desenvolvimento Institucional (2003), um dos objetivos prevê a formação de cidadãos conscientes de seus atos e de suas responsabilidades no mundo que os rodeia.

Quando se propõe a justificar o Curso de Turismo na cidade de Araxá, é válido notar o potencial turístico do município, mesmo sendo ele subutilizado. O Curso foi criado baseado na necessidade de se formar profissionais aptos a lidar com o Turismo na cidade de Araxá e região, que, desde a década de 1940, com a inauguração do Grande Hotel do Barreiro, com raríssimas exceções, não conta com o profissional adequado. Apesar de possuir atrativos turísticos e de provocar entusiasmo com a maravilha do hotel, Araxá não se pode dizer uma cidade turística na total acepção da palavra. Essa é uma discussão interessante, no entanto, buscase aqui, pontuar a qualificação e formação desse profissional que, possivelmente, trabalhará com uma estrutura, que, para muitos, carece de indivíduos realmente prontos para o desenvolvimento do Turismo local e regional.

No que tange ao Turismo no Estado de Minas Gerais, nota-se que a Secretaria Estadual de Turismo de Minas Gerais, quando foi criada, em 1999, teve como primeira tarefa definir a área de abrangência da atividade que, pelas intervenções anteriores, restringia-se às cidades históricas e às estâncias hidrominerais. Naquele momento, Araxá foi considerada uma cidade vantajosa, devido à sua posição de estância hidromineral. Viu-se de imediato que os produtos turísticos de Minas precisavam ser renovados e que seria preciso criar novas ofertas, adequando-as às exigências do visitante. Esse diagnóstico foi seguido da

preocupação em envolver no Turismo outras áreas, sem as quais a atividade, em si, ficaria prejudicada. Essas áreas dizem respeito à infra-estrutura viária e hoteleira, ao saneamento básico, à preservação ambiental e à qualificação profissional, entre outras.

3.1 Visão geo-histórica, econômica e social de Araxá

Antes tudo era somente uma grande extensão de terras rurais. Depois foi demarcado o patrimônio religioso e construída a primeira Igreja Matriz de São Domingos do Araxá. A paisagem urbana começou a ser delineada a partir do antigo largo da Matriz, de onde saíram ruas estreitas. Algumas delas atingiram espaços que se transformaram em praças, outras tornaram-se avenidas como a atual Avenida Antônio Carlos. Em meio ao rural e ao urbano, aos poucos foram definidos os espaços a serem ocupados, primeiro pelo poder eclesiástico e, depois, pelo poder público e pelo cidadão. Como tantas outras cidades, assim nasceu Araxá (Autor desconhecido *apud* LIMA, 2003, p. 33).

A história de Araxá apresenta alguns aspectos específicos que despertam atenção, encantamento, curiosidade e, até mesmo, estimulam o imaginário daqueles que por ela se interessam ou que com ela se identificam (FONSECA, 2005, p. 87). Está localizada na parte da região mineira denominada Mesorregião Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba, com uma população de 84.689 habitantes, de acordo com a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia estatística – IBGE, publicada no Diário Oficial em 31/05/2005 (FONSECA, 2005, p. 88).

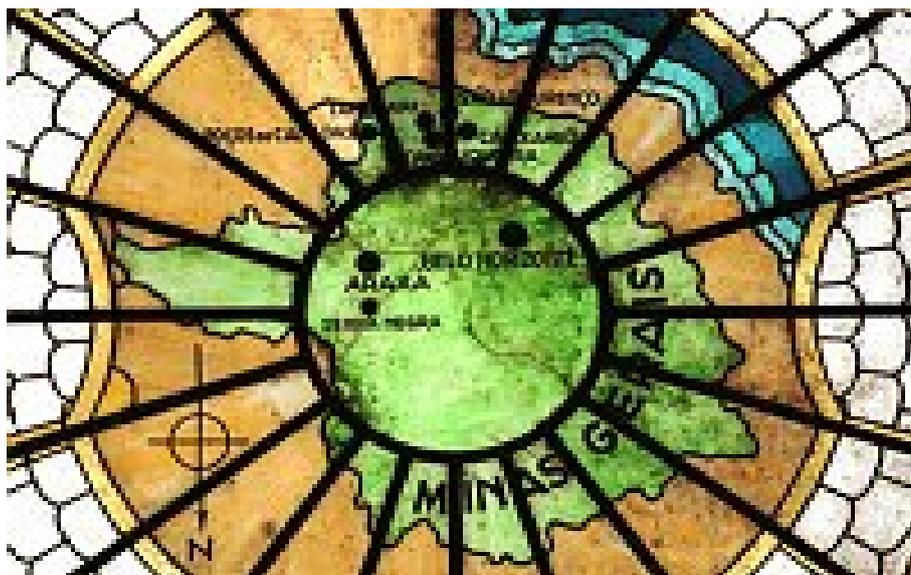


Figura 1 - Vitrail Termas
Fonte: Arquivo pessoal, 2005.

Da sua origem indígena, Araxá herdou o próprio nome que, em tupi-guarani, significa “de um lugar alto onde primeiro se avista o sol” (LIMA, 2003, p. 4). Araxá foi um dos primeiros núcleos de ocupação das atuais regiões do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba. O município apresenta, em sua formação geológica, algumas riquezas minerais como as águas sulfurosa e radioativa. Assim, a cidade conta com o Parque das Águas Minerais, localizada na região do Barreiro, justamente em função da existência de lamaçais, cuja lama também é dotada de propriedades medicinais (LIMA, 2003, p. 5).

Mas foi a figura feminina de Ana Jacinta de São José, conhecida como Dona Beja, que marcou a história de Araxá, tornando-se lenda devido à sua beleza e ao prestígio político que desfrutou em sua época. Dona Beja foi uma mulher que escandalizou a sociedade araxaense, no século XIX, por transgredir os padrões de comportamento da época.

A vida de Dona Beja, suas histórias reais ou lendárias se confundem com a própria história do lugar. Durante toda sua vida, exerceu grande influência sobre os homens poderosos do lugar, alcançando grande riqueza. Foi uma mulher que desafiou seu tempo, numa sociedade patriarcal que a condenou, mas que pela coragem e ousadia, exerceu à época e exerce até os dias de hoje, um fascínio sem precedentes (ROSA e NEGRÃO, 2004, p. 33).

Dona Beja era uma cortesã luxuosa que vivia cercada de escravos. Era uma negociante poderosa e respeitada na cidade. Diziam que um dos costumes de Dona

Beja era banhar-se numa fonte próxima a Araxá, cujas águas seriam o segredo de sua estonteante beleza. O museu Dona Beja tornou-se uma das grandes atrações turísticas de Araxá. Localizado na região central do município, foi transformado em museu em 1965, por Assis Chateaubriand (LIMA, 2003). O casarão onde viveu a bela cortesã reúne, hoje, os poucos pertences que restaram dessa personagem tão importante na história de Araxá. Há objetos e móveis dos tempos da Colônia e do Império, documentos históricos e salas especiais que revelam diferentes momentos da história araxaense.



Figura 2 - Museu Dona Beja
Fonte: Arquivo pessoal, 2005.

O crescimento araxaense, o que chamam de potencialidade turística do município e a necessidade de atrair novos visitantes, torna-se objeto de bastante interesse. Vários são os questionamentos a serem feitos a respeito do que o Turismo significa para a cidade.

A localização de Araxá privilegia a captação de mercados emissores do Centro-Sul do País, bem como potencializa a atração de turistas dos demais países do Mercosul. Para uma demanda segmentada, que vem passando por modificações e apresentando novas necessidades além de um tratamento termal, a cidade possui tradição na arte receber seus hóspedes, oferecendo uma estrutura de serviços e atrativos, completando a estadia dos turistas com opções de lazer e entretenimento.

Como estância hidromineral, Araxá tem investido na atividade turística, através da reciclagem de pessoal de Turismo e da área de

hotéis e restaurantes. Não é só o Parque do Barreiro que vive o Turismo de Araxá. A cidade tem muitos hotéis e atrativos que tornam Araxá muito interessante (MARTINS, 2001, p.50).

Potencialmente, a cidade conta com um produto turístico dinâmico que tem seu início na utilização dos recursos hidroterápicos, mas que apresenta condições de expandir-se. A citação desses estudos pioneiros justifica-se pela importância que o uso das águas adquire dentro do processo de crescimento da cidade.

Em fins dos anos 1920, a Casa de Banhos justificava o considerável número de hotéis no Barreiro e na cidade. Em um e outros lugares, as transformações ganhavam vigor. Os automóveis aguardavam os aquáticos para conduzi-los pelos caminhos da estrada velha (LIMA, 2003, p. 51-52).

Há quem pense que a inauguração do Complexo Turístico do Barreiro, com o ilustre descerramento da placa pelo presidente Getúlio Vargas na rotunda das Termas, tenha sido o marco da vida turística de Araxá. Na realidade, aquele 23 de abril de 1944 simbolizou o coroamento de uma vocação que se manifestava desde 1890, aproximadamente.

A cidade recebeu, no ano de 1819, pesquisadores europeus que analisaram cientificamente os recursos naturais existentes na região do barreiro (nome originado da lama, levada pelas águas de fontes minerais), e mencionaram algumas características das águas: “límpidas, de cor avermelhada” e com cheiro que lembrava o de “ovos podres”. Com o estudo do valor terapêutico das águas, novas possibilidades foram apontadas para a sua utilização, o que representou uma alternativa para o tratamento da saúde do corpo. Através do primeiro estudo geológico da região do Barreiro e da primeira análise química das águas, e de um trabalho científico com o título “Estudos das Águas Minerais” apresentado à Academia Nacional de Medicina no ano de 1890, o município pôde avançar o seu processo de crescimento em direção ao local das fontes hidrominerais (FONSECA, 2005, p. 93).

Os estudos sobre as águas sinalizaram para as possibilidades do seu uso no tratamento de doenças, para a fabricação de produtos industriais como os sabonetes de lama e sulfuroso e para a transformação de Araxá numa estação de cura e veraneio. É neste sentido que a cidade e o Barreiro vinham preparando-se desde o final do século XIX. A transfiguração de Araxá em uma estância modelo, equiparada aos seus pares europeus, povoava o imaginário da população, com algumas pretensões. Com os atrativos turísticos centrados no termalismo, o objetivo, naquele momento, foi tornar o Parque do Barreiro, sua principal atração turística, conhecido internacionalmente. A sua sofisticação é visível nas etapas que foram

desde a construção aos efeitos decorativos. Revelava o desejo de fazer dela “a maior e mais bela estância hidromineral do continente” (FONSECA, 2005, p. 94). O próprio *slogan* explicitava a política do momento de estimular o nacionalismo e despertar os valores próprios. Os painéis artísticos das Termas e do Grande Hotel foram trabalhados com forte temática histórica, resgatando as tradições mineiras.



Figura 3 - Vitral Termas
Fonte: Arquivo pessoal, 2005.

A construção da Grande Hotel gerou grande impacto na população diante um monumento tão suntuoso. O Complexo Turístico do Barreiro, por sua grandiosidade, ainda hoje impressiona Araxá e seus visitantes.

Durante 50 anos, todo o Complexo Turístico do Barreiro alternou momentos de esplendor com outros de sintomática decadência. Depois do fechamento pelo Governo de Minas Gerais em 1994, passou por uma restauração cujas proporções coincidem com a dimensão do bem cultural que representa (ROSA e NEGRÃO, 2004, p. 36).

Assim, Araxá passou por vários aspectos importantes quando se trata de sua “vocação” turística. Acredita-se ser necessário um esclarecimento sobre a questão do termalismo e sua importância dentro do contexto da hospitalidade na cidade e, a partir daí, a discussão sobre os âmbitos da hospitalidade na localidade.

3.2 Termalismo e hospitalidade mineira

O uso de águas minerais no Brasil data de 1813, quando foi descoberta, em Santa Catarina, uma fonte denominada Caldas da Imperatriz, que hoje pertence ao município de Santo Amaro da Imperatriz (AULICINO, 2001, p. 68). Em assunto tão abrangente e importante, tanto para a indústria turística como para a área médica, nota-se que o público desse tipo de atração não é mais formado apenas por idosos. O Turismo de saúde mudou fundamentalmente seu conceito e,

[...] atinge quantidade cada vez maior de pessoas. De uma forma ou de outra, o termo estância sempre esteve associado à questão da saúde e do repouso e, posteriormente, ao Turismo, muito em razão dos deslocamentos e da infra-estrutura que implicam atendimento coletivo e público desses objetivos (AULICINO, 2001, p. 69).

Sabe-se que os estudos relacionados às águas termais, ou seja, estudos sobre o termalismo, têm-se tornado cada vez mais constantes tanto em áreas afins do Turismo, quando se coloca como um grande atrativo e, em áreas médicas, como fonte alternativa de tratamento. Por muito tempo, a água atuava como fonte de energia e era estimuladora do sistema imunológico. Durante muitos anos, o termalismo esteve ligado exclusivamente ao tratamento de saúde, principalmente do público feminino e idoso, um público considerado bastante reduzido. Hoje, essa visão sofreu várias mudanças. Nas estâncias, em geral, tem ocorrido um grande aumento do número de jovens e adultos. Mulheres e idosos são dois dos segmentos de consumidores que mais crescem no mundo, tanto pela emancipação econômica da mulher quanto pelo envelhecimento da população. O termalismo já é prática médica reconhecida pela Organização Mundial da Saúde e sempre exerceu forte fascínio sobre o homem, sendo a mais antiga opção natural de saúde, bem-estar e prazer. Obviamente, esses benefícios são muito valorizados pelos habitantes dos grandes centros urbanos, fortemente afetados pelas pressões da vida moderna.

O termalismo, além de propiciar bem-estar, representa um aumento de renda e de empregos na região onde é desenvolvido. No Brasil, dezesseis estados possuem águas hidrominerais. Existem — apesar de em pequeno número, em comparação a outros países — balneários, spas, clínicas especializadas, parques aquáticos e termas. Atualmente, as estâncias tornaram-se um grande nicho de mercado para a indústria turística. Esses locais interessam também a médicos, estudantes de Medicina, terapeutas, técnicos de balneários e nutricionistas. No

Brasil, operam cerca de 50 estâncias hidrominerais e hidrotermais, deste total, onze em Minas Gerais, onde se encontra a cidade de Araxá.

O termalismo pode ser considerado como um dos caminhos do desenvolvimento de estâncias hidrominerais que estavam em decadência. Araxá pode ser um exemplo vivo de tal fato. Desde o fechamento das portas do hotel até sua reinauguração, a cidade se fechou para o Turismo. Com a retomada do Turismo, pode-se notar que o termalismo funciona como o atrativo principal da estância em questão.

Com o correr do tempo, por um lado pela permissão de funcionamento de cassinos e, por outro, pela necessidade de descanso semanal e férias, como recuperação da capacidade de trabalho das populações dos grandes centros urbanos, as estâncias tornaram-se para alguns estados verdadeiros oásis dentro de seus territórios, por serem locais de lazer, distração, recreação, ar puro, contato com a natureza, originando um afluxo de população flutuante a que chamamos "Turismo-veranista". Com a limitação dos jogos de azar e fechamento de cassinos no Brasil, após a segunda grande guerra, o afluxo de turistas às estâncias diminuiu consideravelmente e alguns anos se passaram para que se conseguisse a gradativa recuperação. De qualquer forma, permaneceu a finalidade precípua das estâncias, como localidades apropriadas para tratamento de saúde, descanso, distração (PUPO, 1974, p. 37-38).

A vocação para o Turismo no município de Araxá provocou a incorporação de um caráter cosmopolita às características essencialmente tradicionais. Na década de 1940, a transformação do Balneário do Barreiro em pólo turístico elevou o Turismo de Araxá ao seu apogeu. Nesse auge do Turismo, Grande Hotel, Termas, fontes e jardins representaram o coroamento da utilização das riquezas naturais, iniciada há muito tempo (LIMA, 2003, p. 22).

A construção, projetada por Luiz Signorelli sob forte influência da arquitetura italiana e do estilo Missões, reúne o que há de mais refinado na época: vidros bisotados, mármore de carrara, lustres de cristal e grandes salões de baile. O paisagismo é de Burle Marx. Ao lado do hotel, ligado por uma galeria suspensa de cerca de cem metros, estão as Termas de Araxá – onde se aproveitam os efeitos terapêuticos das fontes radioativa e sulfurosa. Com todo esse esplendor e abrigando ainda um cassino (que funcionou até 1946, quando o jogo de azar foi proibido no Brasil), o hotel rapidamente se tornou um grande centro de eventos políticos e de encontros sociais. Por ali passaram, por exemplo, todos os presidentes brasileiros (à exceção de Fernando Henrique Cardoso) e todos os presidentes de países da América Latina até a década de 70. O Grande Hotel também recebeu os craques Pelé, Didi, Garrincha e Zagalo, durante a preparação para a Copa de 58, na Suécia (LIMA, 2003, p. 63).

É interessante observar o quanto Araxá poderia ser um local respaldado pelo Turismo, devido às suas atrações e tradição em se caracterizar por ser uma cidade hospitaleira, de gastronomia famosa, tendo como cartão de visita a estância do Barreiro, sendo considerado pelo poder público um dos pilares da economia local, não desenvolver-se proporcionalmente à sua estrutura. É visível a necessidade de se integrar o município com o Turismo. Percebe-se, aqui, mais uma vez, que a hospitalidade local pode ser um dos possíveis caminhos para que a cidade seja conhecida por ser uma localidade acolhedora, desde o abrigo dos imigrantes, até seus clientes com o advento do Turismo na cidade.

Somente no final do século XIX é que o processo imigratório se acelerou. Enquanto no país se praticava a política de incentivo à imigração, como alternativa de mão-de-obra na economia cafeeira, a possibilidade de que Araxá pudesse se transformar numa estância hidromineral de renome atraía também muitos estrangeiros (MARTINS, 2001, p. 59).

Vive-se em um mundo cuja busca pelo resgate ao acolhimento, à simplicidade e ao bem receber tem-se feito de maneira incessante. Pode-se pensar nesse sentido, na importância do conceito de hospitalidade dentro do contexto do município de Araxá.

Por essas razões, pode-se dizer que o UNIARAXÁ integra-se a esse contexto geo-histórico participando, de maneira efetiva, por meio da Educação, com a oferta de doze Cursos de Graduação e três de Pós-Graduação, nas áreas de Educação, Saúde e Ciências Sociais Aplicadas, contribuindo para o desenvolvimento da região. Portanto, pela riqueza cultural da região em que se situa, o UNIARAXÁ é considerado como o *locus* institucional apropriado para a implantação e implementação do Curso de Turismo, que vem, ao longo do tempo, tornar-se um campo de investigação e atuação para a população que pretende seguir carreira na área em questão. Mais uma vez, vê-se que a justificativa para que haja o Curso de Turismo se torna cada vez mais plausível. Dessa forma, entende-se que o Curso Superior de Turismo do UNIARAXÁ, de acordo com seu respectivo projeto pedagógico, deve formar profissionais com um objetivo específico: a formação de um cidadão e de um profissional atuante em um mercado competitivo e em constante transformação, nas diversas áreas da atividade turística (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO, 2003, p. 17).

Além dessas considerações sobre a existência e o objetivo do Curso de Turismo do UNIARAXÁ, este ainda tem como meta projetar a instituição em novo universo cultural, econômico, político e social como promotor de oportunidade de formação acadêmica que valoriza a relação cultura, ambiente, Educação, possibilitando desenvolver no aluno o espírito crítico, criativo e empreendedor (PDI, 2003, p. 5). Dessa maneira, a instituição em questão – UNIARAXÁ – pode ser considerada como um local que valoriza o aluno e sua formação geral, englobando fatores de formação técnica e humana.

3.3 Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ

A região do Alto Paranaíba é uma localidade que se particulariza, em Minas Gerais, por sua cultura, por sua história, por seu empreendedorismo e pela integração de suas comunidades. Neste cenário, pode-se dizer que a Educação ocupa espaço privilegiado. A história do Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ fez parte de todo esse processo. Em 14/05/2002, por ato do Governador do Estado de Minas Gerais, Itamar Gautiero Franco, por meio do Decreto nº 42.583, as Faculdades Integradas do Alto Paranaíba – FIAP foram transformadas em Centro Universitário do Planalto de Araxá – UNIARAXÁ (PDI, 2003).

O Centro Universitário do Planalto de Araxá é uma instituição de Ensino Superior que, por intermédio da Educação, busca a valorização do homem em sua dimensão integral com a finalidade de realizar suas aspirações maiores que lhe conferem a identidade no tempo e no espaço, como agente de transformação social, na construção de sua história (PPI¹⁰, 2003, p. 6).

O UNIARAXÁ, já com mais de três décadas de atuação, consolida um processo de qualidade e compartilha seu patrimônio de conhecimento e confiabilidade. A evolução histórica da instituição evidencia que as conquistas foram graças à determinação das várias lideranças que dirigiram a instituição nas suas diferentes fases.

¹⁰ Projeto Pedagógico Institucional – PPI – funciona como documento que visualiza o que é necessário à IES realizar, de modo a oferecer um ensino de melhor qualidade, tendo como eixo direcionar as necessidades sociais, compreendidas em seu sentido amplo. Propõe modos de dar consecução às metas a serem atingidas. Configura-se como uma precisão para que se obtenham determinados fins na esfera educativa. Fins estes que serão estabelecidos a partir da avaliação dos cenários possíveis para o desenvolvimento das sociedades, da produção do conhecimento, do ensino e das profissões. (PPI, 2003, p. 1)

Durante as décadas de 1970 e 1980, a FAFI de Araxá, como ficou conhecida, prestou significativos serviços à cidade e municípios vizinhos, graduando professores e dando a todas as escolas a possibilidade de deixar para trás o tempo dos leigos, para trabalhar com professores tecnicamente preparados e legalmente habilitados para o exercício do magistério nos níveis à época denominados como 1º e 2º graus.

As amplas transformações ocorridas no final da década de 1980 e o término dos embargos do Governo Federal à abertura de novos Cursos superiores levaram às novas conquistas e investimentos:

- Curso de Ciências (1º Grau) e Matemática (licenciatura plena), reconhecido pela Portaria MEC nº1. 438/94.
- Planificação do Curso de Estudos Sociais, com habilitação em História, reconhecido pela Portaria MEC n 1. 417/94.
- Faculdade de Ciências Gerenciais do Alto Paranaíba, Curso de Bacharelado em Ciências Contábeis, reconhecido pelo Decreto n 39.748/98, do Governo do Estado de Minas Gerais.
- Faculdade de Direito do Alto Paranaíba, com o Curso de Bacharelado em Direito, reconhecido pelo Decreto n 41.213/00, do Governo do Estado de Minas Gerais.
- Em 23/9/1999, a FAFI, a FACIGE e a FADI passaram a compor as Faculdades Integradas do Alto Paranaíba – FIAP, pelo Parecer CEE n 607/99.
- No ano 2000, mais outra significativa conquista vem coroar os ânimos de todos os envolvidos com as Faculdades Integradas do Alto Paranaíba – a criação da Faculdade de Ciências da Saúde, com o Curso de Ciências Biológicas, autorizado pelo Parecer CEE n 94/00 e implantado em fevereiro do mesmo ano (PROJETO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL¹¹, p. 39, 2003).

Compõem o UNIARAXÁ três institutos que abrigam os seguintes Cursos:

- Instituto Superior de Educação: História, Letras, Matemática, Pedagogia e Normal Superior.
- Instituto de Ciências Exatas e Humanas: Administração, Ciências Contábeis, Direito, Sistemas da Informação, Turismo e Gestão de Agronegócios (único Curso seqüencial existente na instituição)

¹¹ Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI – é um documento que visa olhar para o futuro, para o que é necessário à instituição de Ensino Superior realizar, de modo a oferecer serviços de melhor qualidade, articulados em torno de dois grandes eixos: a competência acadêmica e o compromisso social. (PDI, 2003, p. 7)

- Instituto de Ciências da Saúde: Ciências Biológicas, Educação Física, Enfermagem e Fisioterapia.

Para se firmar no mercado com credibilidade, o trabalho da equipe de gestão continua para fazer do UNIARAXÁ um centro educacional de referência em qualidade de ensino, consolidando a formação de cidadãos e contribuindo para o desenvolvimento regional sustentável. É interessante pontuar a estreita relação que a missão da instituição – “Oferecer ensino de qualidade, para formar cidadãos e contribuir com o desenvolvimento regional sustentável” (PPI, 2003, p. 6) - incorpora com a discussão ora pretendida de buscar introduzir conteúdos que manejem não somente a detenção da técnica, mas, além disso, a consolidação de um cidadão.

A presente proposta pedagógica está assentada nos pressupostos da formação integral do ser humano, privilegiando a participação dos alunos através do desenvolvimento da criatividade, fazendo com que eles não só aprendam, mas, sobretudo, aprendam a aprender através da iniciativa na busca de informações. Esta missão é atingida pela visão sistêmica dos referenciais curriculares que se articulam e formam a matriz curricular, estimulando uma formação multi, inter e transdisciplinar, integrada às atividades de pesquisa e de extensão (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO, 2003, p. 1).

Para que os resultados acima citados fossem alcançados, ao longo dos últimos anos, a sua estrutura de gestão agregou órgãos colegiados, com alta representatividade, legitimando democraticamente os destinos da IES: Conselho Universitário, Comitê de Ética em Pesquisa, Conselhos das Câmaras de Graduação e Colegiados de Curso, além de uma instituição que pode ser considerada inédita - o grupo de gestão – que congrega, semanalmente, todos os coordenadores de Cursos e de setores, juntamente com os diretores dos referidos institutos e reitoria.

3.4 Curso de Turismo com ênfase em gestão de empreendimentos

O Curso de Turismo com ênfase em gestão de empreendimentos do UNIARAXÁ vem atender ao interesse da comunidade local e regional, visando à formação de bacharéis que estejam habilitados a identificar as condições naturais, históricas, culturais, econômicas e humanas capazes de gerar recursos em prol do desenvolvimento sustentável de uma cidade, região, estado ou país e capacitados ao atendimento das exigências do mercado de trabalho atual e que sejam, ainda, capazes de ser empreendedores e gestores da atividade turística. Observa-se que

há um interesse de que os egressos do Curso em questão, trabalhem na cidade de Araxá e em municípios da região, uma vez que a área é bastante carente de profissionais desse ramo.

A proposta pedagógica do Curso está fundamentada nos pressupostos da formação integral do ser humano, privilegiando a participação dos alunos não somente em questões diretamente ligadas ao Turismo, mas também situações onde é necessário o aprendizado e a consolidação desses indivíduos como cidadãos. Na organização curricular é possível “enxergar” essa proposta, uma vez que ela é composta por disciplinas que contemplam aspectos relacionados à formação do aluno em um cidadão profissional. O projeto pretende, ainda, servir de referência para as atividades didático-pedagógicas, mostrando as linhas de ação que direcionam para a consecução dos objetivos do Curso. A implementação do projeto prevê a colocação de profissionais qualificados, suprimindo uma demanda de profissionais necessários a um mercado que tem apresentado elevadas taxas de crescimento nos últimos anos e vem-se transformando num dos setores mais rentáveis de uma economia globalizada, gerando novos empreendimentos e empregos, como já foi referido em capítulos anteriores.

O Projeto Pedagógico do Curso de Turismo em todas as suas dimensões contempla as diretrizes expressas no PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional e no PPI – Projeto Pedagógico Institucional e, foi estruturado tendo como foco atender à missão institucional, já citada, que preconiza o desenvolvimento regional e social. Nesse sentido, pode-se notar, mais uma vez, a tentativa de integração entre organização e sociedade, prioridade na instituição em questão.

O deslocamento de pessoas para Araxá, com permanência não definitiva, gerada no consumo pelo Turismo, favoreceu a entrada e circulação de recursos financeiros e o aumento de mão-de-obra ocupada no município. Abriu-se, então, uma perspectiva nova de mercado de trabalho com absorção de recursos humanos nos mais variados setores da comunidade. Por outro lado, constatou-se que o Turismo pôde gerar a pesquisa e a valorização dos recursos naturais da localidade, bem como a divulgação da cultura do povo, suas tradições, sua produção artística e sua história. Pode-se considerar que a função mais válida do Turismo como atividade é a de promover o desenvolvimento social, uma vez que promove encontros de diversas culturas, gerando um enorme ganho para a sociedade.

A importância do Curso de Turismo, com ênfase em gestão de empreendimentos turísticos em nível superior na cidade de Araxá, está na formação de recursos humanos para o desenvolvimento e desempenho das funções próprias do setor, já mencionada como fator de carência na cidade e região. A ênfase em gestão de empreendimentos coloca o Curso de Turismo do UNIARAXÁ como sendo um espaço de aprendizado no sentido de gerir não somente processos como gerir pessoas. Como já dito anteriormente, o Curso de Bacharelado em Turismo “visa a formar um profissional apto a atuar em um mercado altamente competitivo e transformador, cujas ações geram um impacto profundo na vida sócio-econômica e no meio ambiente das sociedades onde estão inseridos” (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO, 2003, p. 7). Com a evolução de mercado, o UNIARAXÁ, sensível às novas tendências e principalmente acreditando no potencial turístico da região, criou o Curso de Turismo respaldado na ênfase em gestão de empreendimentos.

A oferta do Curso veio contribuir para a implantação e desenvolvimento de projetos que fortalecessem o Turismo na região. Em seu desenvolvimento, o Curso previu mais do que profissionais requeridos pelo mercado, importando despertar nos alunos do Curso de Turismo a consciência de suas responsabilidades sociais e o compromisso com a atuação ética transformadora do contexto em que vivem (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO, 2003).

Assim, frente a esse cenário, pode-se ver que o currículo do Curso de Turismo do UNIARAXÁ é organizado de forma que vai além da mera justaposição de disciplinas e da diluição delas em generalidades. Abordar assuntos como a hospitalidade faz parte da sua organização curricular, mesmo que seja somente uma disciplina aplicada durante um semestre. É interessante pontuar esse detalhe, uma vez que todo o projeto pedagógico do Curso em questão é pautado pela importância da formação humanística, buscando trazer para dentro de sala de aula assuntos relevantes nesse quesito como sociologia, antropologia e a própria hospitalidade. Assim, pode-se constatar que os objetivos do Curso de Turismo do UNIARAXÁ estão de acordo com o solicitado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que tem como objetivo geral avaliar o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares, às habilidades e competências para a atualização permanente e aos conhecimentos sobre a realidade brasileira, mundial e sobre outras áreas do

conhecimento. Dessa maneira, foi constatado, na última prova do ENADE 2006, que no componente de avaliação da formação geral, foi investigada a formação de um profissional ético, competente e comprometido com a sociedade em que vive, comprovando, mais uma vez, o quanto a formação do cidadão é considerada fator importante dentro da Academia.

Na avaliação da formação geral devem ser contemplados temas como: sociodiversidade: multiculturalismo e inclusão,; exclusão e minorias; biodiversidades; ecologia; novos mapas sócio e geopolíticos; globalização; arte e filosofia; estética; políticas públicas: Educação, habitação, saúde e segurança; redes sociais e responsabilidade: setor público, privado, terceiro setor; relações interpessoais (respeitar, cuidar, considerar e conviver); vida urbana e rural; inclusão/exclusão digital; cidadania; ética; direitos humanos; violência; terrorismo, avanços tecnológicos, relações de trabalho (MEC, 2006, p. 1).

Ainda de acordo com a solicitação do SINAES para a prova do ENADE, o graduado na área de Turismo “deve ter formação humanística, técnica e científica que possibilite sua atuação profissional, individual e em equipe, com responsabilidade social e ética nas diversas atividades turísticas” (MEC, 2006, p. 2). Além disso, com base nas Diretrizes Curriculares, no componente específico da área de Turismo, a avaliação analisa se o estudante desenvolveu, no processo de formação, habilidades e competências que vão ao encontro das discussões assumidas neste estudo, descritas a seguir:

- Reconhecer a participação da comunidade receptora no processo de desenvolvimento turístico, de forma que seus anseios e necessidades sejam respeitados pelas organizações turísticas públicas e/ou privadas.
- Agir em consonância com os princípios da legalidade e da ética da área do Turismo (MEC, 2006, p. 02).

Nesse sentido, nota-se que o UNIARAXÁ, de certa forma, prioriza a formação do profissional que o Ministério da Educação almeja para a atuação na área de Turismo. Tal afirmação pode ser reconhecida no Projeto Pedagógico do Curso de Turismo da respectiva instituição onde

[...] o Turismólogo tem como sua principal ferramenta a conscientização e a integração entre povos, o que não se constitui em ato isolado, devendo considerar também a velocidade com que surgem as novas necessidades e exigências da sociedade, o desenvolvimento técnico e científico e o dinâmico mercado de trabalho. A sociedade exige cada vez mais a formação de um profissional com consciência crítica da realidade social, que saiba

valorizar o conhecimento científico-humanístico na relação interdisciplinar, como meio de assegurar o desenvolvimento da cidadania. O Curso de Turismo com ênfase em Gestão de Empreendimentos do UNIARAXÁ tem como seu objetivo maior contribuir para formar profissionais capazes de buscar novas alternativas não somente para solução de problemas relativos ao espaço físico em suas dimensões técnicas, mas, sobretudo, pensando na dimensão humana, ou seja, em uma concepção que não reduza o Turismo a criar ou modificar um espaço, mas que considere outros fatores e projetos complementares, tão importantes e fundamentais quanto o próprio Turismo. Neste sentido, estes profissionais estarão conscientes da importância social do seu trabalho, assegurando em seus projetos, o atendimento de qualidade à vida do homem, considerando seu contexto sócio-cultural (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO – UNIARAXÁ, 2003, p. 5).

Ainda de acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Turismo do UNIARAXÁ, as disciplinas estão relacionadas em eixos estruturantes cujos pilares são projetos de estudo, pesquisa e ação. Pode-se inferir que todo conhecimento mantém um diálogo permanente com outros conhecimentos que pode ter questionamento de confirmação, de complementação, de negação, de iluminação de aspectos não distinguidos. Ainda se tratando da última prova do ENADE, notou-se que, no componente específico da área de Turismo, o que foi tomado como referencial em relação às disciplinas, os conteúdos podem ser encontrados na matriz curricular do Curso de Turismo do UNIARAXÁ. Os conteúdos contemplados na prova são definidos com base nas Diretrizes Curriculares e são descritos a seguir:

Conteúdos específicos:

1. Fundamentos Teóricos do Turismo e da Hotelaria;
2. Sistema de Turismo;
3. Evolução da Hospitalidade e seus Reflexos no Turismo;
4. Componentes, Tipologias e Segmentação do Mercado Turístico;
5. Organizações Turísticas das Áreas de Hospedagem, Alimentos e Bebidas, Transportes, Agenciamento, Eventos, Entretenimento e Afins;
6. Políticas Públicas de Turismo;
7. Planejamento e Gestão de Organizações e Destinos Turísticos;

8. Desenvolvimento e Formação de Destinos e Produtos Turísticos;
9. Sustentabilidade e Competitividade no Turismo Global e Local;
10. Responsabilidade Social dos Agentes no Processo de Desenvolvimento Turístico (Turista, Comunidade, Empresários, Governantes e Prestadores de Serviço);
11. Gestão da Informação em Turismo;
12. Mudanças e Tendências do Turismo no Mundo e no Brasil.

Já os conteúdos básicos podem ser encontrados também junto à matriz curricular do Curso de Turismo do UNIARAXÁ, tais como:

1. Fundamentos Geográficos do Turismo;
2. Meio Ambiente Natural e Turismo;
3. Patrimônio Histórico-Cultural frente ao Turismo;
4. Fundamentos da Administração em Turismo;
5. Aspectos Psicossociológicos do Turismo;
6. Estudos Econômicos do Turismo;
7. Marketing Turístico;
8. Ética e Legislação do Turismo;
9. Fundamentos Metodológicos da Pesquisa em Turismo.

A seguir, apresentam-se as disciplinas que compõem a matriz curricular do Curso de Turismo em questão. Pode-se comprovar que boa parte das exigências solicitadas pelo Ministério da Educação são cumpridas nos conteúdos básicos e específicos da grade curricular.

Tabela 1 Grade curricular do Curso de Turismo do Centro Universitário do Planalto de Araxá

PERÍODO	DISCIPLINA	CARGA HORÁRIA	
		SEMANAL	SEMESTRAL
1º	Inglês Técnico I	02	36
	Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo	02	36
	Língua Portuguesa: Redação e Expressão Oral	04	72
	História da Cultura e da Arte	04	72
	Teoria Geral do Turismo	04	72
	Geografia do Brasil e Cartografia Aplicada ao Turismo	04	72
	TOTAL	20	360
2º	Teoria das Organizações	04	72
	Língua Portuguesa: Técnicas de Comunicação	02	36
	Estatística Aplicada ao Turismo	04	72
	Inglês Técnico II	02	36
	Agência de Viagem e Turismo I	04	72
	Informática Aplicada ao Turismo	02	36
	Mercado de Trabalho	02	36
TOTAL	20	360	
3º	AGÊNCIA DE VIAGEM E TURISMO II	02	36
	Transporte e Turismo	02	36
	Introdução à Hotelaria	04	72
	Espanhol Técnico I	02	36
	Geopolítica e Geografia do Turismo	04	72
	Noções de Direito e Legislação Turística	04	72
	Sociologia Aplicada ao Turismo	02	36
TOTAL	20	360	
4º	Economia Aplicada ao Turismo	04	72
	Planejamento de Projetos Turísticos	04	72
	Espanhol Técnico II	02	36
	Gestão da Qualidade em Serviços Turísticos	04	72
	Antropologia e História da Cultura	04	72
	Hospitalidade	02	36
	TOTAL	20	360
5º	Psicologia das Inter-Relações Humanas	04	72
	Contabilidade Aplicada ao Turismo	04	72
	Lazer e Entretenimento em Turismo	04	72
	Marketing Turístico	04	72
	Política e Turismo	04	72
	TOTAL	20	360
6º	Gestão Hoteleira	04	72
	Administração de Recursos Humanos	04	72
	Gestão de Serviços de Alimentos e Bebidas	04	72
	Organização e Gestão de Eventos	04	72
	Gestão de Recursos Materiais e Patrimoniais	04	72
	TOTAL	20	360
7º	Gestão Financeira de Empresas Turísticas	04	72
	Turismo e Segmentos de Mercado	04	72
	Tópicos Especiais I	04	72
	Turismo e Urbanismo	04	72
	Planejamento e Organização em Empreendimentos Turísticos	04	72
TOTAL	20	360	
8º	Tópicos Especiais II	04	72
	Elaboração de Projetos Turísticos Regionais	04	72
	Ética Profissional e Responsabilidade Social	04	72

	Fundamentos Teóricos e Práticos do TCC: Pesquisa e Produção Científica	04	72
	Seminários Avançados em Turismo	04	72
	TOTAL	20	360
	TOTAL GERAL	160	2880

Fonte: Centro Universitário do Planalto de Araxá

Nota-se que a disciplina Hospitalidade é ministrada no quarto período do Curso, num momento em que os alunos já puderam ter uma noção de teoria geral do Turismo, que contempla aspectos intrínsecos ao Turismo e suas aplicações, Sociologia, abordando fundamentos filosóficos, discutindo ética, cidadania dentre outros valores, sociologia geral e aplicada ao Turismo, abordagens sistêmicas das organizações, turismo e problemas sociais, o comportamento dos mercados emissores, a questão da pobreza, da violência e da criminalidade. Discutem-se também aspectos do lazer na sociedade atual: o tempo de trabalho e o tempo de lazer, as relações com a psicologia, a economia e demais ciências humanas para a compreensão dos fenômenos ligados aos serviços turísticos e, ainda o tempo livre e a globalização. Discutem-se também assuntos como o Turismo e os problemas sociais causados pela prática da atividade, o comportamento dos mercados emissores, pobreza, violência e criminalidade. Relações com a Psicologia, a Economia e demais ciências humanas para a compreensão dos fenômenos ligados aos serviços turísticos, tempo livre e a globalização também são temas bastante comentados. De acordo com os pilares propostos por Delors (2001) e analisado por Santarém (2004) anteriormente, percebe-se que as quatro aprendizagens – Aprender a aprender, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a viver juntos encontram-se bem distribuídas entre as disciplinas que compõem a matriz curricular do Curso de Turismo do UNIARAXÁ.

Pode-se inferir que o que é ensinado no Curso vai além da descrição, como forma de construir nos alunos a capacidade de analisar, explicar, prever e intervir. A aprendizagem é vista como decisiva para o desenvolvimento dos alunos e, por esta razão, as disciplinas estão didaticamente solidárias para favorecer o atendimento desse objetivo, de modo que as disciplinas diferentes estimulem competências comuns.

Cada disciplina contribui para a constituição de diferentes capacidades por meio da complementaridade entre si, a fim de facilitar, aos alunos, um desenvolvimento intelectual, social e afetivo

mais completo e integrado. Procura-se, através da interdisciplinaridade, ampliar significativamente a responsabilidade do UNIARAXÁ na constituição de identidades que integrem conhecimentos, competências e valores que permitam o exercício da cidadania e sua inserção flexível no mundo do trabalho (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 21).

Conforme o documento citado acima, este processo de interdisciplinaridade não é uma ação pontual, ou resultante de um indivíduo. Está sendo construído por meio de reuniões formais, previamente agendadas, com um grupo de professores, técnicos educacionais e gestores da instituição e será continuamente aperfeiçoado.

A verificação do relacionamento entre os conteúdos de uma mesma série e séries diferentes, visa à possibilidade de agregação dos conhecimentos, bem como a ordenação dos conteúdos durante o Curso, de maneira que os conhecimentos adquiridos no início do Curso constituam embasamento para os anos subseqüentes.

Assim sendo, pode-se dizer que esse processo é desenvolvido de forma horizontal, ou seja, dentro de um mesmo semestre ou ano, bem como, de forma vertical, isto é, de um semestre ou ano para outro semestre ou ano letivo, de maneira que cada disciplina contribua de forma efetiva para o aprendizado de outras disciplinas, construindo um conhecimento sólido, levando o aluno a entender que o aprendizado se faz com base em conhecimentos múltiplos e que só se efetiva por intermédio da produção ou construção de conhecimentos, sendo o professor um meio para alcançar os objetivos propostos.

A metodologia aplicada ao Curso de Turismo, fundamentada na missão e nos objetivos do Curso, apresenta uma proposta que busca a atualização por meio do acompanhamento das necessidades mercadológicas, no que tange ao perfil do profissional desejado, com base em processos didáticos avançados, promovendo o inter-relacionamento entre os métodos e as teorias universais existentes, com as inovações e novos procedimentos que vão surgindo, proporcionando aos alunos a análise e reflexão entre os métodos teóricos e a prática aplicada no cotidiano, possibilitando que ele visualize os diferentes cenários de atuação, local, nacional e internacional.

Busca-se a formação do turismólogo, com a metodologia voltada não somente para a capacitação profissional do aluno, mas também para a formação global do ser, consciente da necessidade, cada vez mais premente de uma atuação embasada em princípios éticos, consciente, também, da sua inserção na comunidade e de suas

atribuições sociais (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 21).

Nesse sentido, nota-se que o UNIARAXÁ pode ser considerado uma instituição de Ensino Superior atenta às questões que permeiam o mercado e a sociedade. As exigências do mundo atual, a dinâmica das interações sociais e os desafios das mudanças nos padrões organizacionais tornam imprescindível a formação de um profissional versátil e empreendedor. O Curso de Turismo do UNIARAXÁ foi concebido de forma a acompanhar esta dinamicidade e mobilidade que caracterizam o mundo moderno, buscando garantir:

- A inclusão de disciplinas que incorporem os avanços científicos, práticas educacionais subsidiadas por estágios supervisionados, monitoria e atividades complementares.
- Uma atuação pedagógica inovadora, identificando formas individualizadas de procedimentos pedagógicos que visem assegurar a aprendizagem significativa de todos os alunos.
- Métodos e ações vinculados às experiências profissionais e especificidades próprias da atividade turística (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 18).

De acordo com o PDI (2003), dois pontos são imprescindíveis na consecução e no sucesso do processo metodológico do Curso de Turismo: a implementação da formação de uma atitude proativa no aluno, como participante do processo, ensino-aprendizagem e o papel exercido pelo professor, como agente deste processo no sentido de instigá-lo e estimulá-lo, direcionando-o, questionando-o, permitindo e exigindo-lhe ação. Outras atitudes são também requeridas, entre as quais destacam-se: planejamento e direcionamento das atividades para o alcance desse objetivo; provocação de conflitos cognitivos que levem o aluno a pensar, a selecionar, a escolher e conferir suas escolhas, refazendo-as se necessário; ênfase no trabalho coletivo, organizado e dinamizado.

Assim, compreende-se que, a partir da metodologia utilizada, existe a tentativa de superar a pedagogia tecnicista para a apropriação do perfil que contemple a vocação da região em relação ao perfil brasileiro, envolvendo a incorporação de uma pedagogia fundamentada em uma concepção mais crítica das relações existentes entre Educação, sociedade e trabalho, de maneira que o Curso de Turismo do UNIARAXÁ possa:

- Contribuir para transformar as relações sociais, econômicas e políticas, de maneira a assegurar para todos um ensino de qualidade, comprometido com a formação global do cidadão.
- Demonstrar que o processo de aquisição de conhecimento deve ser compreendido como decorrência das trocas que o graduando estabelece na interação com o meio (natural, social e cultural), cabendo ao professor o papel de mediador do processo, tendo em vista a assimilação crítica e ativa de conteúdos significativos e atualizados.
- Assegurar ao corpo docente a autonomia e o controle de seu próprio processo de trabalho.
- Utilizar uma abordagem que privilegie a dimensão crítica e criativa. O resgate da dimensão humana é uma opção na medida em que possibilita a intervenção consciente no processo produtivo, fortalecendo o exercício da cidadania (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 18).

É dentro dessa abordagem que se vislumbra a adoção não somente da disciplina hospitalidade dentro da grade curricular do Curso de Turismo, uma vez que hospitalidade não pode estar limitada somente a uma ementa e a um conteúdo programático. Trabalhar a hospitalidade funcionaria como uma maneira de aproximar o profissional do cliente, proporcionando condições melhores de ajuste à sociedade, de maior compreensão e entendimento das necessidades e dos desejos dos clientes, pois apesar de presenciar um cenário típico da era da informação, vê-se o ingresso na chamada sociedade emocional, em que indivíduos querem comprar experiências únicas e emoções memoráveis. A idéia é que os Cursos de Turismo possuam uma abordagem mais voltada para a hospitalidade, não somente como um modismo, mas como parâmetro de ensino de práticas e de condutas que envolvam questões mais amplas, promovendo resultados mais efetivos. Barbosa (2005) afirma que

Nesse complexo e dinâmico mundo do trabalho, intensifica-se o diferencial sobre a competência profissional, e o elemento humano passa a ser o cerne de desenvolvimento no universo dos serviços, agregando valores que precisam nortear a produção de conhecimentos, a implementação de novas tecnologias e a superação de problemas sociais e organizacionais contemporâneos (BARBOSA, 2005, p. 11).

A idéia de abordar a hospitalidade e assuntos correlatos pode ir ao encontro desse diferencial assinalado acima. A função da matéria na grade curricular vem atender a necessidade de formação de um indivíduo mais ético, com valores

positivos bem definidos e, cuja competência teórica seja abrangente e se encaminhe para a prática. A adoção de disciplinas e princípios que contribuam para a formação de cidadãos mais críticos e que procurem opções mais interessantes pode ser significativa para o melhor exercício profissional que se converterá em benefícios para a comunidade, de modo que tal fato seja de interesse de todos.

Assim, buscou-se fazer uma análise de alguns aspectos do conceito de hospitalidade pontuados e adaptados por Boff (2005), no sentido de compará-los com o perfil do formando do UNIARAXÁ, uma vez que este é considerado como um dos itens que se diferem no projeto pedagógico como uma questão de flexibilidade das Diretrizes Curriculares entre os diversos cursos na área de Ciências Sociais Aplicadas, já discutidas anteriormente. Vale notar que os indicadores de hospitalidade estão igualmente de acordo com o Relatório da Comissão Especial em Educação da UNESCO coordenado de Jacques Delors, e analisado por Santarém (2004), que especifica as quatro aprendizagens básicas, que vão ao encontro aos objetivos do processo educativo que busca responder às questões da atualidade e do futuro: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a viver junto, também já discutidos no capítulo 2.

Os indicadores de hospitalidade analisados por Boff (2005) podem ser descritos da seguinte maneira:

Capacidade em ter empatia (alteridade): significa colocar-se no lugar do outro e entender perfeitamente o que está sendo discutido e requisitado. Com essa capacidade, a pessoa desenvolve excelência em entregar além do que se espera dela.

Influenciar pessoas: saber influenciar e estimular as pessoas com quem se fala. Essa competência demonstra capacidade de liderar equipes e persuadir tanto cliente quanto colegas e superiores.

Controlar as emoções: não perder o controle e manter-se longe de atitudes impulsivas. Essa competência demonstra capacidade de liderar equipes e persuadir tanto cliente quanto colegas e superiores (BOFF, 2005, p. 34).

Estes primeiros citados compreendem uma visão que pode estar relacionada com o perfil do egresso proposto no projeto pedagógico do Curso de Turismo do UNIARAXÁ que pretende a formação de um indivíduo cujo

[...] perfil desejado para o acadêmico de Turismo — ênfase em Gestão de Empreendimentos dessa instituição de Ensino Superior passe por uma ampla formação humanística inter-relacionada aos conhecimentos específicos do saber fazer do Turismo, partindo de

uma visão crítica e criativa de mundo e dos saberes específicos da área enfatizada do Curso (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 7).

O documento ainda contempla a

[...] formação de profissionais aptos para atuarem em um mercado diversificado e competitivo, gerando significativo desenvolvimento das sociedades envolvidas, modificando-as, quando necessário. De modo geral, espera-se do profissional de Turismo sólidos conhecimentos teóricos e práticos, bem como uma consciência cidadã e atitudes comportamentais baseadas em princípios éticos, capazes de orientar sua atuação profissional no mercado, junto às comunidades e nas inter-relações com o ambiente natural e cultural dos locais visitados (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO -UNIARAXÁ, 2003, p. 7).

Nesse sentido, pode-se inferir que as propostas contempladas se identificam em seus propósitos. Assim, o UNIARAXÁ pode ser considerado como uma instituição de Ensino Superior que está atenta às necessidades da sociedade e também, cuidadosa com a formação integral de seus alunos e com o nível de exigência que vem recaindo, cada vez com maior velocidade, sobre as instituições de ensino, com o intuito de que elas apresentem uma formação mais adequada para o exercício eficiente da profissão. Barbosa (2005, p. 11) ainda pontua que “o imperativo básico que se enfrenta é o de definir a correspondência desejável entre a civilização emergente e a universidade necessária”.

Boff (2005) ainda acrescenta outros indicadores de hospitalidade que podem ser considerados e cruzados com o perfil que o UNIARAXÁ enseja para os egressos do Curso de Turismo e que podem ser descritos da seguinte maneira:

Capacidade de escolha: mesmo diante de imprevistos, é preciso saber optar com rapidez e precisão o caminho certo. Competência imprescindível para saber tomar a decisão certa a qualquer hora.

Capacidade de ter compaixão: pessoas com essa habilidade ficam menos focadas em si mesmas. Pessoas mais abertas, com maior sintonia com pessoas e assuntos à sua volta.

Promoção da vida: sentido da existência desenvolvido. Percepção e sensibilidade para que a vida seja considerada o bem maior (BOFF, 2005, p. 35).

Pode-se perceber que os indicadores apontam para assuntos confluentes com a necessidade da sociedade e até mesmo do mercado, de pessoas e profissionais com uma consciência mais ampla sobre diversas questões. Portanto,

quando o perfil do egresso do Curso de Turismo do UNIARAXÁ é analisado, observa-se com firmeza essa atitude.

De modo específico, tendo por pressuposto um perfil caracterizado pela facilidade de comunicação com o público, pelos conhecimentos gerais e regionais de História, Cultura e Geografia, pelo espírito de iniciativa e liderança e pela fala fluente de, pelo menos, dois idiomas estrangeiros, este profissional deverá estar preparado ainda para:

- Desenvolver o potencial turístico local e regional através do conhecimento da realidade circundante, muito rica em elementos correlatos à atividade turística, fazendo com que este potencial seja desenvolvido de forma sustentável.
- Conhecer a realidade local e regional através de estudos de casos desenvolvidos durante a Graduação.
- Compreender todos os componentes e relações da atividade turística.
- Desenvolver a vivência e o conhecimento das relações humanas, das relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas para o êxito de qualquer evento turístico.
- Adquirir conhecimentos específicos e adequados ao desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética.
- Desenvolver comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnico-específico e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social.
- Promover análise crítica das organizações antecipando e implementando suas transformações através da retroalimentação dos diferentes subsistemas organizacionais e gerenciais.
- Prestar serviços de assessoria ou consultoria nos diversos setores do mercado ecoturístico e em todas as áreas relativas à profissão (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 13).

Pautado nos itens acima descritos, *a priori*, nota-se uma tendência da instituição em aspectos de formação integral do aluno, que pode ser observada ainda no PPI, conforme descrito abaixo:

Deve, ainda, deter as seguintes habilidades, enfaticamente priorizadas no PPI – Projeto Pedagógico Institucional do UNIARAXÁ:

- Trabalho integrado e contributivo em equipes transdisciplinares;

- Compreensão integrada do meio ambiente em suas múltiplas e complexas relações, envolvendo aspectos ecológicos, psicológicos, legais, políticos, sociais, econômicos, culturais e éticos;
- Capacidade para promover e respeitar os Direitos Humanos (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TURISMO - UNIARAXÁ, 2003, p. 13).

O que se espera do profissional em Turismo é a sua autonomia e consciência de valores positivos em sua atuação no mercado. Isso só pode ser garantido ao estudante por meio das Instituições de Ensino Superior, responsáveis pela transmissão do conhecimento. Barbosa (2005) confirma tal afirmação, colocando que uma formação mais humanista habilita o aluno a compreender o meio social em que está inserido e também uma formação técnica específica para desenvolver competências e implantar soluções inovadoras e criativas, com capacidade crítica e reflexiva. Boff ainda menciona mais alguns indicadores que vão ao encontro dessa perspectiva.

Equilíbrio dinâmico: sensibilidade social. Prioridade ao desenvolvimento econômico que preserve o ecossistema.

Congruência harmônica: integra o ser humano à dimensão planetária. Desenvolvimento da ternura, da capacidade de deslumbrar-se e da fraternidade universal.

Ética integral: conjunto de valores que inclui a consciência ecológica. Capacidade de auto-realização.

Racionalidade intuitiva: substitui a dimensão racional por uma outra racionalidade que inclua a intuição, a afetividade, a vida e a subjetividade. Capacidade de atuar como um ser humano integral (BOFF, 2005, p. 35).

Assim, de acordo com o mencionado acima, para que haja a promoção mais adequada do profissional em formação, não significa dizer que somente os aspectos de caráter mais humanístico são mais importantes. Percebe-se que os procedimentos técnicos são igualmente necessários. O que poderia ser uma opção interessante seria o equilíbrio entre as duas formações. A hospitalidade é constituída não somente por construtos teóricos, mas também por fundamentos práticos. Para que haja a manifestação da hospitalidade, é preciso que exista interação. Essa interação entre os indivíduos que deve ser lapidada, no sentido de promover melhores encontros e, assim, êxito para ambas as partes. É aqui que a Educação tem seu espaço de modo que esse processo seja alcançado dentro de um de seus objetivos, que seria o de formar seres humanos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições de ensino, transformadas em empresas, investem cada vez mais em preparar os alunos/clientes para o mercado, consoante o desejo das organizações de contratarem pessoas mais qualificadas e competitivas. No entanto, constata-se, cada vez mais, que a crise que atinge o mundo do trabalho não se deve à falta de profissionais qualificados e nem a questões de natureza tecnológica, mas, sobretudo, à questão dos valores éticos.

A partir do levantamento realizado nessa pesquisa, observou-se que há grandes desafios impostos pela realidade dos dias atuais, que refletem e se estendem à área educativa. Com o surgimento da mundialização via rede informatização, ao mesmo tempo em que todo esse aparato tecnológico traz benefícios à humanidade, há que se pensar nos riscos que podem decorrer do surgimento de uma nova mente, de um novo homem, de uma consciência coletiva e da pulverização deste acordo. Todas essas mudanças levaram as instituições de ensino a se adequarem às novas exigências, tornando visível a necessidade de se reformular o processo de formação profissional, principalmente no setor de serviços, em que elas sempre estiveram diretamente relacionadas com as transformações econômicas, políticas e sociais advindas na década de 1970.

Assim, notou-se que no Brasil, para que o modelo de Educação Superior fosse condicionado ao então modelo concebido, seria necessário adequar os conteúdos curriculares a partir de reestruturações realizadas nas Diretrizes Curriculares propostas na LDB no ano de 2002, que orientam a elaboração dos projetos pedagógicos dos cursos em questão.

Dentro desse novo parâmetro de Educação, a formação integral do indivíduo tornou-se a palavra de ordem. Os currículos, para que conseguissem acompanhar as mudanças e exigências da atual sociedade, deveriam ajustar-se e oferecer um arcabouço teórico diferenciado que pudesse tornar possível a formação mais abrangente e, conseqüentemente, mais adequada.

Portanto, torna-se necessário redimensionar a questão ética e cultural da Educação, de forma a oportunizar a cada um os meios de compreender o outro na sua especificidade, e de compreender o mundo, na sua marcha para a complexidade ordenada. A Educação comprometida com esse novo homem e com

essa nova mente deverá alicerçar-se na formação de competências e habilidades que contemplem o saber conhecer, o saber fazer, o saber conviver e o saber ser, o que possibilitará ao humano a capacidade de saber discernir que, certamente, viabilizará o seu ser-estar no mundo e suas relações.

O interesse do mercado pelas práticas de hospitalidade não é um fenômeno meramente social, ele é fomentado pelo interesse econômico. Pela ótica mercadológica, quando não temos mais nada a acrescentar a produtos e/ou serviços por que eles chegaram a seu limite de eficiência técnica, resta aliar essa eficiência ao componente humanizador no sentido de diferenciá-lo, mesmo assim a prioridade da eficácia técnico-econômica se mantém. É preciso ter em mente que, tanto pela ótica do mercado (empresas) quanto pela ótica do consumo (clientes), a eficiência técnica e econômica se sobrepõe aos interesses e/ou confortos humanizantes ou humanitários. Então, de certa forma, a hospitalidade está subjugada por outros interesses que se tornam prioritários como os interesses econômicos ou operacionais.

Esse movimento que se faz agora em direção à hospitalidade, especialmente nos meios empresariais e no âmbito da hospitalidade comercial, inicia-se nos movimentos pela qualidade que tomaram corpo na década de 1960: quando nos aproximamos do ápice da eficiência econômica (produção em massa capaz de atender plenamente as necessidades das populações com acesso a recursos financeiros), concentramo-nos na eficiência técnica (produtos personalizados, customizados, nichos de mercado cada vez mais específicos, erro zero), o passo seguinte é unir o que é possível do ponto de vista econômico e técnico com os conteúdos que gerem satisfações emocionais e emotivas (hospitalidade, empatia, solidariedade, atenção às emoções e sentimentos dos clientes).

É preciso que haja cuidado para com o aperfeiçoamento de habilidades técnicas e de gestão, de modo que seja possível conciliar o agradar ao cliente (hóspede), superando suas expectativas, com a eficiência empresarial que o mercado competitivo requer. A questão da mão-de-obra no Turismo é algo que tem chamado muita atenção tanto de gestores quanto de educadores. A formação de bons profissionais aptos a atender o cliente de maneira que ele se sinta completamente satisfeito, sem perder de vista os interesses dos outros atores da organização (acionistas, gestores, fornecedores, comunidade) constitui uma tarefa

difícil e que traz várias repercussões para o mercado de trabalho e para a competitividade do setor.

A formação de profissionais aptos a lidar com práticas de hospitalidade no âmbito comercial ainda não se estabeleceu plenamente e muitas polêmicas e implicações podem surgir neste contexto. Desta forma, consideradas as questões apontadas, entende-se que a ansiedade em formar profissionais mais conscientes do sentido da hospitalidade não atende somente a um ímpeto social de re-humanização, mas também a uma necessidade do mercado de profissionais que possuam esta “sintonia fina” para que ela seja agregada aos produtos, anunciada, promovida e comercializada. A hospitalidade é marginal, reativa, alternativa, é questionamento das tendências vigentes, mas, de certa forma, serve a elas e por isso é absorvida, incorporada. Ao incorporar a hospitalidade em seu bojo, o mercado a mercantiliza e comodifica. Num certo sentido, sua força, seu conteúdo revolucionário, é dominado e se perde.

Portanto, imperioso se torna tirar das mentes que somente a transmissão da técnica é importante. Existe a necessidade de contemplar novas visões e ampliar o processo educacional como algo que apresente um significado para o desenvolvimento. Para isso, “o elemento humano é fator essencial, o que não permite separar o valor de troca do valor de vínculo” (DENCKER, 2004, p. 7).

Viu-se que o surgir do tema a respeito da hospitalidade não vem ao encontro de questões vazias e sem significados teóricos e práticos. Nota-se que os seres humanos estão em busca de respostas para questionamentos sobre sua identidade e que a hospitalidade pode ser um dos caminhos a se trilhar na busca de uma sociedade mais justa e igualitária.

Procurar alcançar a essência da hospitalidade é indispensável para se entenderem as relações que se estabelecem entre seres humanos, tanto no ambiente familiar, quanto no ambiente de trabalho e na vida sociopolítica, em que a participação e a cidadania tornam-se elementos fundamentais na construção e transformação da sociedade e do País.

Enfim, não se pretendeu ousar na tentativa de propor uma nova abordagem de ensino focada na hospitalidade. O que se torna necessário é que haja um movimento no sentido que as universidades que ofertam cursos de Turismo criem novas propostas de ensino mais adequadas, para que eles possam vir a ter a qualidade necessária e desejada. Assim, percebe-se que um dos possíveis

caminhos para que a qualidade ora pretendida aconteça, quando houver uma integração dos princípios de hospitalidade ao longo do processo de formação do aluno, embutindo a discussão por todo o projeto pedagógico, uma vez que ele serve como bússola para os cursos superiores.

Assim, em face da investigação realizada no UNIARAXÁ, tem-se que é possível a instituição se organizar e promover ensino de excelência, no que diz respeito à formação integral do aluno. O UNARAXÁ busca fazer essa associação com seus alunos do Curso de Turismo, pontuando no Projeto Pedagógico do Curso em questão, reflexões a respeito dos princípios de hospitalidade de um universo socioantropológico correlatos com a solidariedade humana. Acredita-se que todos possam ganhar com essa abordagem, uma vez que se tem buscado formar pessoas capazes de contribuir para uma sociedade mais justa, mais humana, calcadas em princípios sólidos, que se desenvolvem de maneira harmoniosa em prol de todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIREY, David; TRIBE, John. O ensino da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2002.

ARRILLAGA, José Ignácio. **Introdução ao estudo do turismo**. Rio de Janeiro: Rio, 1976.

AULICINO, Madalena Pedroso. **Turismo e estâncias**. São Paulo: Futura, 2001.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

BARBOSA, Cláudia Ricciuti. **Introdução da hospitalidade nos cursos de hotelaria de São Paulo**. 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

BARRETO, Margarita; TAMANINI, Elizabete; SILVA, Maria Ivonete Peixer da. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas: Papyrus, 2004.

BAUM, Tom. Education for tourism in a global economy. In WAHAB, Salah; COOPER, Chris. **Tourism in the age of globalization**. Londres: Routledge, 2001.

BENI, Mário Carlos. Palestra ministrada na Conferência de abertura: turismo: inovações e interfaces. In: CONFERÊNCIA DA AMFORHT PARA A AMÉRICA LATINA, 3, 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: AMFORHT, abr. 2006.

_____. **Globalização do turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira**. São Paulo: Aleph, 2003.

BERNE, Eric. **Estrutura e dinâmica das organizações e dos grupos**. São Paulo: UNAT, 1977.

BICUDO, Maria. **Fundamentos éticos da educação**. São Paulo: Cortez, 1998.

BISSOLI, Maria Ângela Marques Ambrizi. **Estágio em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2002.

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um mundo possível: hospitalidade, direito e dever de todos**. Petrópolis: Vozes, 2005.

BRUSADIN, Leandro Benedini. O papel da hospitalidade e na mídia no planejamento turístico. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA

COMUNICAÇÃO, 26, 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2003. 1 CD-ROM.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

_____. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. Hospitalidade. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: Educus, 2003.

_____. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DE LA TORRE, Francisco. **El turismo**. El fenómeno. México: Fondo de Cultura: 1992.

DELORS, Jacques. **Educação: um tesouro a descobrir**. São Paulo: Cortez, 2001.

DEMO, Pedro. **Educação e qualidade**. Campinas: Papyrus, 1994.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Hospitalidade e mercado. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27, 2004, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2004. 1 CD-ROM.

_____. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

_____. BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. DA VIÁ, Sarah Chucid. **Pesquisa empírica em ciências humanas: com ênfase em comunicação**. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, Celia Maria de Moraes; GIDRA, Gilberto. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

_____. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

FONSECA, Maria Clara. **Biblioteca pública: da extensão à ação cultural como prática de cidadania.** 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – PUCAMP/SP, Campinas, 2005.

GIDRA, Gilberto; DIAS, Célia Maria de Moraes. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004, p. 124.

GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade e qualidade de vida instrumentos para a ação. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HULTSMAN, John. Just tourism an ethical framework. **Annals of Tourism Research.** Grã-Bretanha. V.22, nº3, p. 553-557, 1995.

KRIPPENDORF, Jost. **Lês vacances, et après?** Pour une nouvelle compréhension des loisirs et des voyages. Paris: Editions L'Harmattan, 1987.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado.** Barueri: Manole, 2004.

LAHR, Maria Cristina Rocco. **O profissional da hotelaria: um estudo exploratório de sua formação.** 2004. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

LIMA, Glaura Teixeira. **Das águas passadas à terra do Sol: ensaio sobre a história de Araxá.** Belo Horizonte: BDMG Cultural, 1999.

LODI, Ivana. Educação, ética e cidadania. **Estado de Minas.** fev. 2001. Caderno 1: Opinião, p. 9.

_____. Reflexões sobre a educação e seus possíveis caminhos. **Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais.** Centro Universitário do Planalto de Araxá, Instituto Superior de Educação, Araxá, v.1, n. 1, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, Sueli das Graças. **Araxá: sua história, sua gente e seu progresso.** 2001. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em História) – Centro Universitário do Planalto de Araxá, Araxá. 2001.

MARTINS, Maria. **Ensino técnico e globalização: cidadania ou submissão?** Campinas: Autores Associados, 2000. (Coleção Polêmicas do nosso tempo).

MATIAS, Marlene. Formação profissional em turismo no Brasil no início do século XXI. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro.** São Paulo: Roca, 2005.

_____. Panorama da formação profissional em turismo e suas relações com o mercado de trabalho no Brasil. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

_____. **Turismo: formação e profissionalização, 30 anos de história**. Barueri: Manole, 2002.

MIZUKAMI, Maria da Graça Nicoletti. **Ensino: as abordagens do processo**. São Paulo: EPU, 1986.

MOESCH, Marutschka Martini. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2002.

MORAES, Maria. **O paradigma educacional emergente**. Campinas: Papirus, 1997.

MORIN, Edgar. **Complexidade e transdisciplinariedade: a reforma da universidade e o ensino fundamental**. Natal: EDUFRN, 2000.

_____. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

MULLINS, Laurie. **Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

NAKANE, Andréa Miranda. A valorização do capital humano nos eventos corporativos organizados pelos princípios da gestão Disney – sonhar, acreditar, ousar e fazer: estudo de caso. In: CONFERÊNCIA AMFORHT PARA AMÉRICA LATINA, 3, 2006, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: AMFORHT, 2006. 1 CD-ROM.

PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação**. Campinas: Alínea, 2004.

POURTOIS, Jean; DESMET Huguette. **A educação pós moderna**. São Paulo: Loyola, 1999.

PRAXEDES, Walter. Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 37, jun. 2004.

PUPO, Oswaldo de Aguiar. **ABC do Turismo e estâncias**. São Paulo: Martins, 1974.

RIOS, Terezinha Azeredo. **Ética e competência**. São Paulo: Cortez, 2001.

RODRIGUES, Jarlene. **A situação do ensino superior no Brasil**. In: Mercado turístico – áreas de atuação. São Paulo: Roca, 2003.

ROSA, Ana Maria; NEGRÃO, Camila. **Grande Hotel Araxá: 60 anos de história**. 2004. Monografia (Pós Graduação em Administração Hoteleira) – Faculdade SENAC de Turismo e Hotelaria de Águas de São Pedro, Águas de São Pedro, 2004.

RUSHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável**. Campinas: Papirus, 1997.

_____. **Turismo no Brasil: análise e tendências**. São Paulo: Manole, 1996.

SANTARÉM, Robson. **Precisa-se (de) ser humano**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SAVIANI, Demerval. O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: FERRETI, Celso João *et al.* **Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis: Vozes, 1994, p. 151-168.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Referência em turismo e hospitalidade**. Rio de Janeiro: SENAC, 2003.

SERRA, Farah Azenha. **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete S. (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002.

SCHULZ, Almiro. Século XXI – desafio de uma educação voltada para questões éticas. In: GOMES, Valéria Rodrigues; OLIVEIRA, Selmane Felipe de (Orgs.) **Educação e cidadania: reflexões sobre ética e alfabetização**. Taubaté: Cabral, 2005.

SILVEIRA, Emerson Sena da. Hospitalidade: notas conceituais, antropológicas e históricas. In: DIAS, Reinaldo. **Gestão da hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson, 2005.

SOUZA, Cláudio Alexandre de. **Responsabilidade social empresarial uma forma contemporânea de hospitalidade comercial em resorts: estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts**. 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

SPINELLI, Sara. A importância da formação profissional em turismo. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete S. (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002, p. 105-126.

TANKE, Mary. **Administração de recursos humanos em hospitalidade**. São Paulo: Pioneira, 2004.

TEIXEIRA, José Carlos. Empresas que duram. **Tam Magazine**, São Paulo, nº 33, ano 3, p. 114-121, novembro 2006.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papirus, 1998.

_____. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

UNIARAXÁ. **Projeto de desenvolvimento institucional**. Araxá: Centro Universitário do Planalto de Araxá, 2003.

_____. **Projeto pedagógico institucional**. Araxá: Centro Universitário do Planalto de Araxá, 2003.

_____. **Projeto pedagógico curso de turismo**. Araxá: Centro Universitário do Planalto de Araxá, 2003.

VALLEN, Gary; CASSADO, Matt. Ethical principles for the hospitality curriculum. **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**. USA, Cornell. V.41, nº2, p. 44-51, Apri. 2000.

SITES CONSULTADOS

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação**. 2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0146.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2006.

_____. **Diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em turismo**. 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES_0288.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2006.

_____. **O que é Educação?** 2006. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/CES_0288. Acesso em: 10 abr. 2006.

EMBRATUR. Estudo da Demanda Turística Internacional 2003. **Brasil Anuário Estatístico**, Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/site/arquivos/dados_fatos/demanda%20turistica/Estudo%20da%20emanda%20Turistica%20Internacional%202003.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2006.

MELLO, Carlos; FERREIRA, Liciane Rossetto. Competências na educação para hospitalidade. **Revista Eletrônica de Turismo (RETUR)**, Faculdade Cenecista Presidente Kennedy, Campo Largo, v. 3, n. 1, maio 2004. Disponível em: <<http://www.presidentekennedy.br/retur/edicao05/artigo01.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2006.

NISEMBAUM, Hugo. **Executivo**: Minha experiência. Disponível em: <http://www.carreiras.empregos.com.br/comunidades/executivos/minha_experiencia/entrevista_nisembaum.shtml>. Acesso em: 18 jul. 2006.

OMT: Organização Mundial de Turismo. Disponível em: <<http://www.rec.web.terra.com.br/hoteltur/codigo.htm>>. Acesso em: 20 nov. 2006.

UNESCO: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. Disponível em: <<http://www.pt.wikipedia.org/wiki/UNESCO>>. Acesso em: 30 nov. 2006.

BIBLIOGRAFIA AMPLIADA

AFONSECA E SILVA, Sebastião. **História de Araxá**. Belo Horizonte, 1946.

AIREY, David; TRIBE, John. O ensino da hospitalidade. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

ALMEIDA, Ângela Maria de Menezes. O ser docente. **Revista do Ensino Superior**, São Paulo, p. 20, set. 2003.

ANDRIOLI, Antonio Inácio. **Utopia e realidade**. Revista espaço acadêmico. Nº 56 – janeiro/2006.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2002.

_____. **Turismo: segmentação de mercado**. São Paulo: Futura, 2000.

ARBACHE, Jorge Saba. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil**. Brasília: Universidade de Brasília, 2001.

ASCANIO, Alfredo. **Turismo e planejamento hoteleiro: avaliação econômica e ambiental**. Campinas: Papyrus, 2003.

ATZINGEN, Paulo Roberto Von. Valorizar a galinha dos ovos verde-amarelos. **Brasilturis Jornal**, São Paulo, jan. 2005.

AULICINO, Madalena Pedroso. **Turismo e estâncias**. São Paulo: Futura, 2001.

BABBIE, Earl. **Métodos de pesquisa de survey**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2001.

BAHL, Miguel. **Mercado turístico: áreas de atuação**. São Paulo: Roca, 2003.

BAPTISTA, Isabel. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

BARBOSA, Cláudia Ricciuti. **Introdução da hospitalidade nos cursos de hotelaria de São Paulo**. 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

BARRETO, Margarita. **Anuário de pesquisa do mestrado em turismo 2004**. Caxias do Sul: EducS, 2005.

_____. TAMANINI, Elizabete; SILVA, Maria Ivonete Peixer da. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas: Papyrus, 2004.

_____. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Campinas: Papyrus, 1997.

BELTRÃO, Otto di. **Turismo**: a indústria do século XXI. Osasco: Novo Século, 2001.

BENEDUCE, Carla; PRADO, Juliana; THEODORO, Joyce. Formação integral para a área da hospitalidade: um modelo desenvolvido pelo terceiro setor e com resultados já aprovados pelo mercado hoteleiro e da restauração. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE TURISMO, 7, 2005, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba, UNICENP, 2005. 1 CD-ROM.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2004.

_____. Formação superior e capacitação profissional em Turismo requeridas pelas exigências e necessidades da próxima década. **Revue du tourism Saint Gallen**, Berlin, n.65, ago-set. 1990.

_____. Palestra ministrada na Conferência de abertura: turismo: inovações e interfaces. In: CONFERÊNCIA DA AMFORHT PARA A AMÉRICA LATINA, 3, 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: AMFORHT, abr. 2006.

_____. **Globalização do turismo**: megatendências do setor e a realidade brasileira. São Paulo: Aleph, 2003.

BICUDO, Maria. **Fundamentos éticos da educação**. São Paulo: Cortez, 1989.

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um mundo possível**: hospitalidade, direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.

BONFATO, Antônio Carlos. **Desenvolvimento de hotéis**: estudos de viabilidade. São Paulo: SENAC, 2006.

BOYATZIS, Richard e MCKEE, Annie. **O poder da liderança emocional**. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

BRUSADIN, Leandro Benedini. O papel da hospitalidade e na mídia no planejamento turístico. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26, 2003, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2003. 1 CD-ROM.

CAILLÉ, Alain. **Antropologia do dom**. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

_____. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (Org.). **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. Hospitalidade. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

_____. **Hospitalidade sem sacrifício**: o caso do receptivo turístico. Mimeografado, s.d.

CAMPINO, Antônio Carlos Coelho. **Recursos e desempenho dos programas de formação de mão-de-obra**. São Paulo: Nobel, 1985.

CAMPOS, José Ruy Veloso. **A evolução da educação profissional em hotelaria no Brasil**. 2000. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade de São Paulo-USP, São Paulo. 2000.

_____.; ROSÉS, Cláudia Fonseca; BAUMGARTNER, Ricardo. **Estudo de viabilidade para projeto hoteleiro**. Campinas: Papirus, 2003.

_____. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas: Papirus, 2005.

CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CAPARELLI, Márcia. **Identidade e hospitalidade em questão: um olhar sobre Uberlândia, MG**. 2006. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi – UAM, São Paulo. 2006.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2004.

CASTANHO, Maria Eugênia. **Universidade à noite: fim ou começo de jornada**. São Paulo: Papirus, 1989.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 8. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

_____. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

_____. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CELESTE FILHO, Macioniro. As origens do curso superior de turismo na Universidade de São Paulo: década de 1970. In: CONFERÊNCIA AMFORHT PARA AMÉRICA LATINA, 3, 2006, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: AMFORHT, 2006. 1 CD-ROM.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

COLLINS, Ayse Bas. Are we teaching what we should: dilemmas and problems in tourism and hotel management education. **Tourism Analysis**, v. 7, p. 151-163, 2005.

COOPER, Chris; SHEPERD, Rebecca; WESTLAKE, John. **Educando os educadores em turismo**: manual de educação em turismo e hospitalidade. São Paulo: Roca, 2001.

_____. FLETCHER, John; **Turismo**: princípios e prática. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CRUZ, Carla; RIBEIRO, Uirá. **Metodologia científica**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.

DaMATTA, Roberto. Sobre o simbolismo da comida no Brasil. **O Correio**, São Paulo, n. 15, p. 22-23, jul. 1987.

DELORS, Jacques. **Educação**: um tesouro a descobrir. São Paulo: Cortez, 2001.

DEMO, Pedro. **Cidadania pequena**: fragilidade e desafios do associativismo no Brasil. Campinas: Autores Associados, 2001. (Coleção Polêmicas do Nosso Tempo.)

_____. **Cidadania tutelada e cidadania assistida**. Campinas: Autores Associados, 1995.

_____. **Educação e qualidade**. Campinas: Papirus, 1994.

_____. **Professor do futuro e recordações do conhecimento**. Petrópolis: Vozes, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Hospitalidade e mercado. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27, 2004, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2004. 1 CD-ROM.

_____. **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

_____. BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. DA VIÁ, Sarah Chucid. **Pesquisa empírica em ciências humanas**: com ênfase em comunicação. São Paulo: Futura, 2001.

_____. **Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior**: uma experiência no curso de turismo. São Paulo: Aleph, 2002.

DERRIDA, Jacques. **Anne Duffournantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. São Paulo: Escrita, 2003.

_____. **Manifeste pour l'hospitalité**. Grigny: Paroles d'Aube, 1999.

DIAS, Célia Maria de Moraes; GIDRA, Gilberto. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

_____. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Manole, 2002.

DINATO, Sabrina C. C. Qualidade na hotelaria em Uberlândia: análise comparativa entre três hotéis de diferentes categorias. In: OLIVEIRA, Selmane Felipe de (Org.) **Turismo de Negócios**. p. 87-122.

DRUCKER, Peter. **Fator humano e desempenho: o melhor de Peter F. Drucker sobre administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros**. São Paulo: SENAC, 1996.

EVIDÊNCIA: olhares e pesquisa em saberes educacionais. Araxá: Centro Universitário do Planalto de Araxá, Instituto Superior de Educação, v. 1, n. 1, 2005.

FARIA, Marília Serra de. **Ensino e capacitação profissional em turismo e hotelaria: proposta de um centro nacional de estudos e treinamento: estudo de caso Grande Hotel de São Pedro**. 2002. Monografia (Pós Graduação em Turismo) – Universidade de Brasília – UnB, Brasília, 2002.

FARINA, José Eugênio. O melhor conselho que eu posso lhe dar é. **Revista pequenas empresas & grandes negócios**, São Paulo, n. 203, p. 42-53, dez. 2005.
FLORES, Paulo Silas Ozores. **Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo: Roca, 2002.

FONSECA, Maria Clara. **Biblioteca pública: da extensão à ação cultural como prática de cidadania**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – PUCAMP/SP, Campinas, 2005.

GASTAL, Susana (Org.). **Turismo: investigação e crítica**. São Paulo: Contexto, 2002.

GEUS, Arie de. **A empresa viva: como as organizações podem aprender a prosperar e a se perpetuar**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIDRA, Gilberto; DIAS, Célia Maria de Moraes. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti (Org.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004, p. 124.

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

GODELIER, Maurice. **O enigma do dom**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

GOMES, Valéria Rodrigues Dias; OLIVEIRA, Selmane Felipe de (Orgs.) **Educação e Cidadania** Reflexões sobre ética e alfabetização. Taubaté: Cabral Editora, 2005.

GOTMAN, Anne. **O tema hospitalidade nos dias atuais**. (artigo fornecido pelo professor).

GOUIRAND, Pierre. **L'accueil hôtelier**. France, BPI, 1994.

GRINOVER, Lúcio. Hospitalidade e qualidade de vida instrumentos para a ação. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

GUERRIER, Yvonne. **Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes: uma perspectiva internacional**. São Paulo: Futura, 2000.

HALL, Michael. **Planejamento turístico: políticas, processos e relacionamentos**. São Paulo: Contexto, 2001.

HAYES, David; NINEMEIER, Jack. **Gestão de operações hoteleiras**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

HAZIN, Ana Lúcia; OLIVEIRA, Cleide de Fátima Galiza de; MEDEIROS, Rejane. **Turismo e mão-de-obra: entre o real e o ideal**. Recife: Fundação J. Nabuco, 2000.

HOLANDA, Sérgio Buarque. **Raízes do Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

IGNARRA, Luis Renato. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

IMBERNÓN, Francisco. **Formação docente e profissional: formar-se para a mudança e a incerteza**. São Paulo: Cortez, 2004.

KOTLER, Philip; HAIDER, Donald H.; REIN, Irving. **Marketing público: como atrair investimentos, empresas e turismo para as cidades, regiões, estados e países**. São Paulo: Makron Books, 1994.

KRUGER, R. A. **Focus group: a practical guide for applied research**. Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.

LAHR, Maria Cristina Rocco. **O profissional da hotelaria**: um estudo exploratório de sua formação. 2004. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

LIMA, Glaura Teixeira. **Das águas passadas à terra do Sol**: ensaio sobre a história de Araxá. Belo Horizonte: BDMG Cultural, 1999.

LODI, Ivana. Educação, ética e cidadania. **Estado de Minas**. fev. 2001. Caderno 1: Opinião, p. 9.

_____. Reflexões sobre a educação e seus possíveis caminhos. **Evidência**: olhares e pesquisa em saberes educacionais. Centro Universitário do Planalto de Araxá, Instituto Superior de Educação, Araxá, v.1, n. 1, 2005.

MAGALHÃES, Mário. **A estância de Araxá**. São Paulo: Gonçalves e Aquino, 1945.

MARCELINO, Nelson Carvalho. **Lazer**: formação e atuação profissional. Campinas: Papirus, 1995.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARRAS, Jean Pierre. **Gestão de pessoas em empresas inovadoras**. São Paulo: Futura, 2005.

MARTINS, Sueli das Graças. **Araxá**: sua história, sua gente e seu progresso. 2001. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em História) – Centro Universitário do Planalto de Araxá, Araxá. 2001.

MARTINS, Maria. **Ensino técnico e globalização**: cidadania ou submissão? Campinas: Autores Associados, 2000. (Coleção Polêmicas do nosso tempo).

MATIAS, Marlene. **Turismo**: formação e profissionalização, 30 anos de história. Barueri: Manole, 2002.

MAUSS, Marcel. **Ensaio sobre a dádiva**. São Paulo: Edusp, 1974.

_____. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: EDUSP, 1974.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 1995.

MAZZOTTI, Alda Judith Alves; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas Ciências Naturais e Sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. São Paulo: Pioneira, 1998.

MOESCH, Marutschka Martini. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2002.

MORAES, Maria. **O paradigma educacional emergente**. Campinas: Papirus, 1997.

MORAIS, Regis de. A criticidade como fundamento do humano. In: VEIGA, Ilma; CASTANHO, Maria (Orgs). **Pedagogia universitária: a aula em foco**. Campinas: Papirus 1999.

_____. **Filosofia da ciência e da tecnologia**. Campinas: Papirus, 1998.

MORIN, Edgar. **A cabeça bem feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

_____. **Complexidade e transdisciplinariedade: a reforma da universidade e o ensino fundamental**. Natal: EDUFRRN, 2000.

_____. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

MULLINS, Laurie. **Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

NAKANE, Andréa Miranda. A valorização do capital humano nos eventos corporativos organizados pelos princípios da gestão Disney – sonhar, acreditar, ousar e fazer: estudo de caso. In: CONFERÊNCIA AMFORHT PARA AMÉRICA LATINA, 3, 2006, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: AMFORHT, 2006. 1 CD-ROM.

PARO, Vítor Henrique. **Escola e formação profissional: um estudo sobre o sistema regular de ensino e a formação de recursos humanos no Brasil**. São Paulo: Cultrix, 1983.

PETROCCHI, Mário. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação**. Campinas: Alínea, 2004.

PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bassanezi (Orgs.). **História da cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

POWERS, Tom; BARROWS, Clayton. **Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante**. São Paulo: Atlas, 2004.

PRAXEDES, Walter. Reflexões sociológicas sobre a hospitalidade. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 37, jun. 2004.

PUPO, Oswaldo de Aguiar. **ABC do Turismo e estâncias**. São Paulo: Martins, 1974.

RAFFESTIN, Claude. Reinventar a hospitalidade. Mimeografado, s.d.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e pesquisa científica**. Campinas: Papirus, 1996.

RICCI, Renato. **Hotel: gestão competitiva no século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

RIOS, Terezinha Azeredo. **Ética e competência**. São Paulo: Cortez, 1993.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROCHA, Rute. O Grande Hotel é a saída. **Estado de Minas**, Belo Horizonte, 31 ago. 2000. Economia, p. 28.

RODRIGUES, Jarlene. **A situação do ensino superior no Brasil**. In: Mercado turístico – áreas de atuação. São Paulo: Roca, 2003.

ROSA, Ana Maria; NEGRÃO, Camila. **Grande Hotel Araxá: 60 anos de história**. 2004. Monografia (Pós Graduação em Administração Hoteleira) – Faculdade SENAC de Turismo e Hotelaria de Águas de São Pedro, Águas de São Pedro, 2004.

ROSS, Glenn F. **Psicologia do turismo**. São Paulo: Contexto, 2002.

RUSHMANN, Doris van de Meene. **Turismo e planejamento sustentável**. Campinas: Papirus, 1997.

_____. **Turismo no Brasil: análise e tendências**. São Paulo: Manole, 1996.

SAVIANI, Demerval. O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: FERRETI, Celso João *et al.* Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1994, p. 151-168.

SANTARÉM, Robson. **Precisa-se (de) ser humano**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Referência em turismo e hospitalidade**. Rio de Janeiro: SENAC, 2003.

SERRA, Farah Azenha. **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 1996.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete. **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002.

SCHULZ, Almiro; ARAÚJO, Ilda Alves Correia. Século XXI – desafio de uma educação voltada para questões éticas. In: GOMES, Valéria Rodrigues; OLIVEIRA, Selmane Felipe de (Orgs.) **Educação e cidadania: reflexões sobre ética e alfabetização**. Taubaté: Cabral, 2005.

SILVEIRA, Emerson Sena da. Hospitalidade: notas conceituais, antropológicas e históricas. In: DIAS, Reinaldo. **Gestão da hotelaria e turismo**. São Paulo: Pearson, 2005.

SOUZA, Cláudio Alexandre de. **Responsabilidade social empresarial** uma forma contemporânea de hospitalidade comercial em resorts: estudo de caso da Pousada do Rio Quente Resorts. 2005. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2005.

SPINELLI, Sara. A importância da formação profissional em turismo. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete S. (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002, p. 105-126.

TANKE, Mary. **Administração de recursos humanos em hospitalidade**. São Paulo: Pioneira, 2004.

THEOBALD, William (Org.). **Turismo global**. São Paulo: SENAC, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós industrial e o profissional em turismo**. Campinas: Papirus, 1998.

_____. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

UNIARAXÁ. **Projeto de desenvolvimento institucional**. Araxá: Centro Universitário do Planalto de Araxá, 2003.

_____. **Projeto pedagógico institucional**. Araxá: Centro Universitário do Planalto de Araxá, 2003.

_____. **Projeto pedagógico curso de turismo**. Araxá. Centro Universitário do Planalto de Araxá, 2003.

VALLEN, Gary; VALLEN, Jerome. **Check-in, check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

VERBIST, Cinthia; SANTOS, Carlos. Gestão da hospitalidade na hotelaria hospitalar para a terceira idade: atendendo às necessidades do novo consumidor. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE TURISMO, 7, 2005, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba, UNICENP, 2005. 1 CD-ROM.

WADA, Elizabeth Kyoko. Reflexões de uma aprendiz de hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

YÁZIGI, Eduardo. **A pequena hotelaria e o entorno municipal: guia de montagem e administração**. São Paulo: Contexto, 2003.

SITES CONSULTADOS

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação**. 2002. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0146.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2006.

_____. **Diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em turismo**. 2003. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES_0288.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2006.

_____. **O que é Educação?** 2006. Disponível em: [http:// portal.mec.gov.br/cne/ arquivos/CES_0288](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/CES_0288). Acesso em: 10 abr. 2006.

Casaldáliga, Pedro. Hospitalidade e Gratuidade, Revista Mirada Global, Disponível em: <http://www.miradaglobal.com/index.asp?id=temas&idioma=pt&principal=070601>. Acesso em: 20 maio 2005.

CATRAMBY, Teresa Cristina Viveiros; DA COSTA, Stella Regina Reis. Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor. **Caderno virtual de turismo**. Rio de Janeiro, abr. 2006. Disponível em: <<http://www.ivt-rj.net/caderno/anteriores/13/catramby/catramby1.htm>>. Acesso em: 02 maio 2006.

DEMASI, Otávio. **Termalismo alia Turismo e Saúde**. Águas de Ibirá, Araxá, Disponível em: <<http://aguaibira.com.br/termalismo.htm>>. Acesso em: 18 out. 2004.

EMBRATUR. Estudo da Demanda Turística Internacional 2003. **Brasil Anuário Estatístico**, Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/site/arquivos/dados_fatos/demanda%20turistica/ Estudo%20da%20 Demanda%20 Turistica%20 Internacional % 202003.pdf](http://www.turismo.gov.br/site/arquivos/dados_fatos/demanda%20turistica/Estudo%20da%20Demanda%20Turistica%20Internacional%202003.pdf)>. Acesso em: 30 mar. 2006.

MELLO, Carlos; FERREIRA, Liciane Rossetto. Competências na educação para hospitalidade. **Revista Eletrônica de Turismo (RETUR)**, Faculdade Cenecista Presidente Kennedy, Campo Largo, v. 3, n. 1, maio 2004. Disponível em: <<http://www.presidentekennedy.br/retur/edicao05/artigo01.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2006.

TERMALISMO. **História de Araxá**, Araxá, Disponível em: <<http://www.araxaonline.com.br/historia/termalismo.htm>>. Acesso em: 18 out. 2004.