

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
ROBERTA LEME SOGAYAR

HOSPITALIDADE NO ENSINO SUPERIOR EM TURISMO:
ESTUDO DE CASO DO PROGRAMA
TOURISM EDUCATION FUTURE INICIATIVE

São Paulo
2010

ROBERTA LEME SOGAYAR

**HOSPITALIDADE NO ENSINO SUPERIOR EM TURISMO:
ESTUDO DE CASO DO PROGRAMA
*TOURISM EDUCATION FUTURE INICIATIVE***

Dissertação de Mestrado apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, na área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e linha de pesquisa Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do Turismo, sob a orientação do Profa. Mirian Rejowski.

São Paulo
2010

ROBERTA LEME SOGAYAR

**HOSPITALIDADE NO ENSINO SUPERIOR EM TURISMO:
ESTUDO DE CASO DO PROGRAMA
*TOURISM EDUCATION FUTURE INICIATIVE***

Dissertação de Mestrado apresentado à Banca Examinadora, como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, na área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e linha de pesquisa Dimensões Conceituais e Epistemológicas da Hospitalidade e do Turismo, sob a orientação do Profa. Mirian Rejowski.

Aprovado em

Nome do orientador/titulação/IES

Nome do convidado/ titulação/IES

Nome do convidado/IES

Ao Anselmo, meu companheiro,
que sempre esteve ao meu lado e me
incentivou em tudo o que sou hoje.

Ao meu filho Caetano por todos os
sorrisos e carinhos que me fortaleceram.

Aos meus pais Roberto e Maria
Inês pelo conhecimento e pelo amor.

Ao mundo da Hospitalidade, que
trouxe graça e sentido a minha carreira.

AGRADECIMENTOS

À Profa. Dra. Mirian Rejowski que sempre me inspirou pela sua dedicação e profissionalismo, pela sua paciência e dedicação durante todo o processo desta dissertação.

À Profa. Dra. Ada Dencker pela contribuição significativa neste trabalho.

À todos os professores do Programa de Mestrado em Hospitalidade que sempre estiveram disponíveis para trocas de idéias e amizade.

À Profa. Ms. Thaís Funcia pelo incentivo à realização deste mestrado.

Aos meus alunos que fizeram com que eu acreditasse que a educação é melhor forma de mudarmos o mundo.

Aos meus pais Roberto e Maria Inês pelo suporte nos momentos mais importantes da minha vida.

As minhas irmãs Lélia e Maria Elvira pelo apoio afetivo e intelectual e por estarem sempre presentes em minha vida.

Ao Anselmo, meu esposo por sempre acreditar em mim e fazer de mim uma pessoa melhor.

Aos integrantes e articuladores do TEFI pela visão de otimismo no ensino superior em Turismo.

O guia temporário, o professor, conhece o lugar para onde conduz o iniciado, que agora desconhece e a seu tempo descobrirá. Esse aspecto existe, terra, cidade, língua, gesto ou teorema. A viagem avança por aí. Mas a corrida acompanha certas curvas de nível, segundo uma altura ou um perfil que dependem ao mesmo tempo das pernas do corredor e do terreno que percorre, pedreira, deserto ou mar, pântano ou parede.

(MICHEL SERRES)

RESUMO

Pesquisa exploratório-descritiva, de cunho qualitativo, desenvolvida com base em estudo de caso sobre o *Tourism Education Future Initiative* (TEFI), a partir de documentos, questionário e observação. Objetiva investigar a Hospitalidade em uma iniciativa internacional direcionada à construção de novos paradigmas da educação superior em Turismo. Descreve a concepção inicial, desenvolvimento, concepção atual e projetos de aplicação desse programa, para em seguida analisar a presença da Hospitalidade como força de pressão e como valor. Observa que o TEFI representa um “ambiente” propício à inserção da Hospitalidade, aproximando e ampliando as relações entre Turismo e Hospitalidade. Como força de pressão se orienta para a mudança na cadeia produtiva do Turismo, associada principalmente à ética e à sustentabilidade, e à internacionalização e globalização. Como valor se apresenta em todos os valores fundamentais, em especial na Ética, Mutualidade e Zelo. Reflete sobre a universalidade desses valores frente a culturas não ocidentais, ressaltando a necessidade de adaptação do modelo e o desenvolvimento de projetos de aplicação envolvendo a Hospitalidade.

Palavras-chave: Hospitalidade, Turismo. Ensino superior. Valores. TEFI.

ABSTRACT

This work consists of an exploratory and descriptive research, which was developed based on a case study on the Tourism Education Future Initiative (TEFI), from documents, questionnaires and observation. It investigates Hospitality in an international initiative aimed to the construction of new paradigms in Tourism higher education. It describes the initial conception, development, current conception and application projects of this initiative, in order to analyze the presence of Hospitality as a means of pressure and as a value. It notes that the TEFI represents an “environment” conducive to the insertion of Hospitality, approaching and expanding the relationship between Tourism and Hospitality. As a means of pressure it orientates itself towards a change in the productive chain of Tourism mainly associated with ethics, sustainability, and internationalization and globalization. As a value it is present in all core values, especially in Ethics, Mutuality and Stewardship. It reflects on the universality of these values compared to the non-western cultures, emphasizing the need to adapt the model and the development of projects involving Hospitality.

Keywords: Hospitality. Tourism. Higher Education. Values. TEFI.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Número de Cursos de Graduação Presenciais Ligados ao Turismo – Brasil, 2001 a 2006.....	23
--	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese do Pensamento de Estudiosos Referenciais sobre a Hospitalidade.....	52
Quadro 2 - Articulação da Ética no Programa TEFL.....	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Princípios Valorais do TEFI.....	68
Figura 2- Princípios Derivados dos Princípios Valorais do TEFI.....	69
Figura 3- Pilares do Conhecimento no Programa TEFI.....	71
Figura 4- Descrição dos Pilares do Conhecimento no Programa TEFI.....	72
Figura 5- Pilares do Valor Zelo.....	73
Figura 6- Pilares do Profissionalismo no Programa TEFI.....	74
Figura 7- Pilares do Respeito Mútuo.....	75
Figura 8- Níveis de Desenvolvimento do Valor Respeito Mútuo.....	76
Figura 9- Forças de Pressão no Turismo.....	90
Figura 10- A Hospitalidade nos Valores TEFI.....	91
Figura 11- A Hospitalidade nos Projetos TEFI.....	91

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EMBRATUR- Empresa Brasileira de Turismo

DEAES- Diretoria de Estatísticas e Avaliação do Ensino Superior

IES- Instituição de Ensino Superior

INEP- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

LDB- Leis e Diretrizes Básicas da Educação Nacional

OMT- Organização Mundial do Turismo

MAUSS- Mouvement Anti-utilitariste en Scieces Sociales

MBA- Master of Business Administration

MEC- Ministério da Educação e da Cultura

SESC- Serviço Social do Comércio

SISTUR- Sistema de Turismo

TEFI- Tourism Education Future Initiatives

TRENDS- Tradição, Relacionamento, Expectativas, Necessidades, Desejos e Soluções

USP- Universidade de São Paulo

WTTC- World Travel and Tourism Council

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1 EDUCAÇÃO SUPERIOR EM TURISMO	18
1.1 Dados Evolutivos.....	18
1.1.1 Cenários no Mundo.....	18
1.1.2 Cenários no Brasil.....	20
1.2 Problemas e desafios.....	24
1.2.1 Dificuldades estruturais.....	24
1.2.2 Desafios frente a mudanças globais.....	27
1.3 Fatores catalisadores de mudanças.....	30
1.3.1 Internacionalização e globalização.....	30
1.3.2 Sustentabilidade.....	31
1.3.3 Ética.....	33
1.4 Síntese das idéias.....	35
2 FUNDAMENTOS CONCEITUAIS SOBRE HOSPITALIDADE	37
2.1 Influência de Filósofos.....	37
2.1.1 Abordagem Kantiniana.....	37
2.1.2 Abordagem de Filósofos Contemporâneos.....	39
2.2 Escolas de Pensamento.....	42
2.2.1 Escola Francesa.....	42
2.2.2 Escola Anglo-saxã.....	45
2.2.3 “Escola Brasileira”.....	47
2.3 Síntese da idéias.....	50
3 TEFI- <i>Tourism Education Future Initiatives</i>: caracterização e análise frente à hospitalidade	56
3.1 Metodologia.....	56
3.2 Visão Geral do TEFI.....	58
3.2.1 Concepção inicial (2006).....	58
3.2.2 Desenvolvimento (2008 a 2010).....	61
3.2.3 Concepção atual (2009-2010).....	65
3.3 Valores TEFI.....	67
3.3.1 Ética.....	68
3.3.2 Conhecimento.....	70
3.3.3 Zelo.....	72
3.3.4 Profissionalismo.....	74
3.3.5 Respeito Mútuo.....	75
3.4 Projetos de aplicação.....	77
3.4.1 Projeto INNOTOUR.....	77
3.4.2 Construção Curricular Pautada nos Valores TEFI.....	79
3.4.3 Iniciativa TEFI Finlândia-Texas.....	80
3.4.4 Ensino Superior em Turismo na China.....	81
3.5 Hospitalidade no TEFI.....	82
3.5.1 Hospitalidade na concepção e aplicações.....	82
3.5.2 Hospitalidade como valor.....	84
3.5.2.1 Hospitalidade na Ética TEFI.....	84
3.5.2.2 Hospitalidade no Profissionalismo TEFI.....	86
3.5.2.3 Hospitalidade no Conhecimento TEFI.....	86
3.5.2.4 Hospitalidade no Zelo TEFI.....	87
3.5.2.5 Hospitalidade na Mutualidade TEFI.....	88
3.6 Síntese das idéias.....	89
CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXO A- Perguntas Iniciais TEFI	104
ANEXO B – Página Web do Programa TEFI	105

APENDICE A – Protocolo de Pesquisa.....	107
APÊNDICE B – Roteiro de Entrevista a Coordenadores de Projetos	
TEFI.....	110

INTRODUÇÃO

A globalização da economia permitiu também o crescimento dos meios de comunicação, da tecnologia, das redes sociais genéricas e específicas e estas naturalmente foram incorporadas no campo da educação. Em tal cenário, a internacionalização do ensino superior é traduzida pelas políticas e práticas utilizadas pelos sistemas acadêmicos e instituições de ensino a fim de enfrentar este ambiente global para proporcionar uma interação da comunidade educacional.

Esse processo de interação no plano mundial, entretanto, não ocorre sem resistência, tendo origem nas questões da territorialidade e nos modos como ocorre o processo de socialização. Assim se reflete nas formas e processos educacionais em diferentes contextos culturais, marcando diferenças que podem ocasionar, por vezes, desentendimentos e hostilidades, não raro desencadeando situações de conflito e violência.

É inquestionável o fato que o turismo é reconhecido por governos e outros segmentos da sociedade acerca de sua importância para a economia dos países (Cooper, 2007; *World Travel and Tourism Council-WTTC*, 2010). Por se desenvolver em ambientes sociais, culturais, políticos e econômicos em todo o mundo globalizado, pode gerar conflitos durante o processo de interação entre tais instâncias. Esta probabilidade de geração de conflitos precisa, então, ser trabalhada para que a atividade turística ocorra dentro de padrões de respeito às diferenças e de entendimento que garantam a sua sustentabilidade. A consciência dessas questões há muito tempo permeiam o pensamento da comunidade acadêmica e se reflete na literatura especializada, principalmente a partir de 1990 (Swarbrooke e Horner, 2007).

Em relação à formação de profissionais para o setor, percebem-se ajustes de propostas curriculares na primeira década do século XXI face a demandas distintas na formação de profissionais qualificados. Essa necessidade ocorre devido às pressões oriundas da gestão sustentável do ambiente, da busca pela autenticidade, das fragilidades sociais causadas pela má distribuição de renda e da importância da hospitalidade no fortalecimento de vínculos sociais no desenvolvimento do turismo. A formação profissional para o setor, então, caminha ao lado do processo de internacionalização, e requer a compatibilização dos projetos educativos de diferentes países, direcionando-se para a formação das bases de um novo paradigma educacional.

Preocupados com essas questões no âmbito da educação superior em turismo, estudiosos e professores de diferentes países vêm se comunicando virtualmente ou

pessoalmente em eventos científicos para discussão e reflexão do tema. Durante o processo de pesquisana *Word Wide Web* para a definição da problemática desta dissertação, encontrou-se um documento que despertou interesse particular da pesquisadora: o “*White Paper*” de um programa denominado TEFI - *Tourism Education Future Initiatives*. Trata-se de uma iniciativa da segunda metade da década de 2000, que reúne um grupo de professores e pesquisadores dedicados ao estudo de perspectivas e estratégias do ensino superior de turismo no futuro. Acreditam no desenvolvimento de uma educação específica para a área, global e unificada, sob os pilares de valores universais que a longo prazo fortalecerão o turismo como promotor de laços sociais entre e nos próprios países.

Tomando conhecimento deste programa, percebeu-se a oportunidade de estudá-lo particularmente como objeto de estudo dessa dissertação em suas possíveis relações com a Hospitalidade, em seu sentido de ética de proximidade e convivência (Baptista, 2008). Com isso vislumbrou-se uma dupla possibilidade: a de compreender a proposta do programa, em sua abrangência e dinâmica, o qual poderá se refletir no Brasil; e a de estudá-lo na proximidade do turismo com a Hospitalidade, um novo campo emergente de estudo e pesquisa.

Esclarece-se que o interesse da autora desta dissertação por estudar o ensino superior em Turismo tem acompanhado toda a sua trajetória acadêmica, em especial no decorrer do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, sempre envolvida intensamente com a temática do ensino global em turismo, quer na rede internacional do Rotary Internacional recebendo intercambistas oriundos de diversos países, quer no desenvolvimento de um estudo comparativo com o *Glion Institute of Higher Education* da Suíça sobre as diferenças e similaridades entre a atuação docente em uma sala multicultural e uma monocultural. Mediante essas e outras vivências, notou-se a relevância da promoção de uma educação orientada à responsabilidade perante as diferentes culturas e ao meio ambiente, pautada no acolhimento do outro, no respeito ao território do outro e em uma sociedade propícia às trocas com o outro.

Assim definiu-se o problema desta pesquisa na seguinte questão a ser respondida: Como integrar a Hospitalidade em uma iniciativa internacional direcionada à construção de novos paradigmas da educação superior em Turismo? Pretende-se, em decorrência, como objetivo geral, investigar a proposta e dinâmica de um programa em particular, o TEFI, como um “ambiente” propício à inserção da Hospitalidade, identificando e ampliando as relações entre Turismo e Hospitalidade. Dentre os objetivos secundários, estabeleceram-se os seguintes: a) Compreender o cenário evolutivo do ensino superior de Turismo, no mundo e no

Brasil, onde se fazem presentes as forças de pressão em defesa de novos paradigmas educacionais; b) Sistematizar as principais abordagens conceituais da Hospitalidade, a partir das suas raízes na filosofia do século XVIII; c) Descrever a proposta do TEFI, com base em sua concepção oficial e aplicada; d) Analisar a Hospitalidade nessa proposta, discutindo-a como fator de estímulo ou como componente desse modelo da educação superior do Turismo no futuro.

Essa pesquisa é classificada quanto aos fins ou objetivos, como sendo exploratório explicativa, e quanto aos procedimentos, como pesquisa bibliográfica e estudo de caso, conforme tipologia proposta por Dencker (2007). Quanto à pesquisa exploratória, se faz presente no levantamento da literatura, formulação do problema e construção da metodologia; e quanto à explicativa, mediante a observação do caso estudado e na identificação e análise da sua relação com a Hospitalidade.

Particularmente a adoção do estudo de caso como procedimento ou estratégia de pesquisa, se fundamenta no fato de que as questões a serem elucidadas são do tipo “como” e “por quê”, sendo utilizadas diversas metodologias de coleta de dados buscando informações de múltiplas entidades (YIN, 2001). Em associação a isso, a pesquisa bibliográfica investiga a questão conceitual que permeia a reflexão e oferece a base para a construção do protocolo de investigação da análise, envolvendo o levantamento, a seleção e sistematização da literatura sobre ensino superior em Turismo e fundamentos teóricos da Hospitalidade, disponível em bibliotecas especializadas, bancos de dados, “sites” da Internet, e acervos particulares de pesquisadores. As considerações metodológicas que nortearam o estudo de caso são descritas detalhadamente no capítulo 3, item 3.1.

Como o Brasil ainda não estava inserido no movimento TEFI até o primeiro semestre de 2010, embora possam existir iniciativas espontâneas ou isoladas em busca de novos modelos da educação superior em Turismo, acredita-se que os resultados desta pesquisa poderão ser aplicados em cursos superiores da área, e ainda poderão repercutir no meio acadêmico brasileiro, mediante relevantes discussões e reflexões. Por fim, tem-se a oportunidade de se acompanhar um movimento já estruturado no Exterior, cuja aproximação poderá contribuir ao aprimoramento da formação e qualificação de recursos humanos para o turismo e outros setores.

Esta dissertação estrutura-se em três capítulos, sendo dois de fundamentação teórica e um de pesquisa empírica. No primeiro capítulo, que trata da educação superior em Turismo, discorre-se sobre os seus aspectos evolutivos e problemáticos do ensino superior em Turismo no mundo e no Brasil, e se destacam um conjunto de fatores catalizadores de mudanças que

explicam a busca por um novo paradigma para a mesma. No segundo capítulo apresentam-se os fundamentos teóricos sobre a Hospitalidade, a partir do pensamento de filósofos e de estudiosos que representam diferentes “escolas”. O terceiro capítulo trata do estudo de caso do TEFI, descrevendo sua concepção oficial e aplicação na forma de projetos, após o que se analisa e discute a Hospitalidade como fator de mudança ou como valor nesse modelo.

Assinala-se que esta pesquisa se assenta em uma abordagem fenomenológica, ao considerar que a realidade é múltipla, divergente e interrelacionada, a análise do caso é desenvolvida na perspectiva de um pesquisador, a sua observação parte de como as pessoas percebem o fenômeno e a sua ocorrência, e os seus resultados não representam a amostra da realidade, ou seja, não podem ser generalizados (FINN; ELLIOT; WALTON, 2000, p. 7).

Nesse sentido, a presente investigação oferece uma leitura particular que poderá oferecer importantes indícios para pesquisas teóricas e aplicadas tanto para os estudos do Turismo quanto da Hospitalidade.

CAPÍTULO 1- EDUCAÇÃO SUPERIOR EM TURISMO

Este capítulo apresenta os dados evolutivos do ensino superior em turismo no Mundo e no Brasil, descrevendo fatos históricos e relevantes para a compreensão do desenvolvimento do setor. Apresenta ainda os problemas, desafios e as dificuldades estruturais frente a mudanças globais presentes em sua trajetória. Ao final discute alguns fatores catalisadores de mudanças para novos modelos de ensino superior em turismo.

1.1 Dados evolutivos

1.1.1 Cenários no mundo

A Organização Mundial do Turismo (OMT) aponta três fases que revelam o desenvolvimento da educação em turismo como um esforço acadêmico. A primeira fase refere-se à criação dos cursos vocacionais voltados ao comércio turístico. Airey (1988 *apud* Cooper et al., 2001) indica no início dos anos de 1900 a introdução de treinamentos para *chefs* e garçons, e na década de 1950 para agentes de viagens. A segunda fase é marcada pela criação dos cursos de turismo como uma forma de enriquecimento dos estudos de administração, fornecendo orientação vocacional; e a terceira, pelo desenvolvimento do estudo do turismo dentro de disciplinas clássicas de geografia¹, sociologia e lingüística que forneciam especializações opcionais nessa temática ou área.

Ainda segundo esse autor, no início dos anos de 1960 o estudo do turismo emergiu como um ramo autônomo em relação ao da hotelaria, em departamentos distintos como geografia, recreação, esportes, negócios e, inclusive, hotelaria, o que resultou em uma oferta acadêmica variada, mas com falta de consistência em termos de qualidade e coordenação programas ofertados. Porém, ressalta que nos países desenvolvidos os cursos de turismo não se estabilizaram antes dos anos de 1970 e 1980, devido à falta de estrutura acadêmica e institucional adequadas, e ao seu desenvolvimento não planejado.

¹ OMT (2001) aponta que geógrafos estudavam o turismo desde 1920.

Já no campo da Hospitalidade², Cooper et al. (2001) apontam que somente após a II Guerra Mundial, aparecem os cursos de gerenciamento em hospitalidade com o crescimento do turismo internacional, apesar da *L' Ecole Hotelierie* de Lausanne (Suíça) datar de 1883. De forma oposta aos cursos de Turismo, os de Hotelaria, por estarem relacionados ao gerenciamento, não sofreram com a falta de planejamento e apresentaram propósitos mais específicos. Como exemplo disso, em meados da década de 1950 a Grã-Bretanha já apresentava mais de cem instituições técnicas que ofereciam treinamento em hotelaria.

No final da década de 1950 e no início da seguinte, surgiram movimentos em prol da padronização da prestação de serviços de hotelaria e das qualificações de recursos humanos por parte dos órgãos profissionais. Este desenvolvimento indicou duas correntes para a educação na área. A primeira apresentava baixos níveis pedagógicos com maior foco em treinamento, privilegiando professores com maior experiência no setor turístico e formando alunos com habilidades, em sua grande maioria práticas. Este formato de curso representava uma provisão de mão-de-obra para os países que estavam se estruturando no desenvolvimento do turismo, e em geral supria as necessidades do setor. A segunda corrente estava voltada a uma melhoria no nível educacional e proporcionava ao aluno maior capacidade analítica e de avaliação. (Cooper et al., 2001)

Paralelamente, também há de se citar o interesse no estudo do turismo, como apontado por Go (2001) que identifica três fases. A primeira data de 1940 com os estudos de Walter Hunziker e Kurt Krapf, na Suíça, e dos primeiros estudiosos britânicos, e segue até a década de 1970 na Inglaterra e nos Estados Unidos:

Entre os primeiros escritores britânicos estavam Olgivie, Norval e Lickorish e Kershaw. Mas foi só na década de 1970 que os acadêmicos anglo-americanos começaram a mapear as águas não-cartografadas dos primeiros estudos do turismo. Por exemplo, Medlik e Burkart da Universidade de Surrey assumiram a liderança na Inglaterra, enquanto Clare Gunn da Universidade A&M do Texas, e Robert McIntosh da Universidade Estadual de Michigan foram os pioneiros da educação de turismo nos Estados Unidos. (GO, 2001, p. 461, tradução própria)

² O termo Hospitalidade, de acordo com a OMT, refere-se ao conceito de hospitalidade comercial, representada pelos cursos de hotelaria, gestão hoteleira e derivados. Entretanto, esta dissertação define o termo hospitalidade como acolhimento e recebimento do outro e todas as interações oriundas desse processo que serão relatadas no capítulo 2. Percebe-se uma grande dificuldade na tradução para o inglês do termo Hospitalidade, pois historicamente este conceito "*Hospitality*" esteve diretamente relacionado a gestão de negócios em hotelaria ou aos cursos de Alimentos e Bebidas, definidos como "*Catering*". Além destes, destaca-se também o termo Acolhimento, que no inglês "*Being sheltered*" expressa a noção de Dar abrigo, sendo que na língua portuguesa está relacionado a um acolhimento mais amplo, no sentido social de acolher outras realidades para si.

Conforme Lawson (*apud* Go, 2001, p. 461), ao analisar a educação e o treinamento em turismo na Europa Ocidental, há importantes desafios aos primeiros educadores. Um deles refere-se à formatação dos programas, pois não se alinhavam a uma demanda do setor, mas sim a uma iniciativa puramente acadêmica. Outro revela que o setor turístico não aceitava todas as qualificações acadêmicas oferecidas nos cursos de formação, dando preferência formação de caráter técnico-operacional. Go (2001, p. 461) considera que os cursos de turismo da Europa Ocidental nas décadas de 1970 e 1980 apresentavam características extremamente pragmáticas, enfatizando a colocação profissional dos formados, o que gerava uma preocupação corrente por parte dos educadores em turismo.

A segunda fase da educação do turismo foi marcada pela edição especial com o tema Educação em Turismo da revista científica *Annals of Tourism Research* em 1981, a qual sinalizou a mudança de foco na educação do nível pragmático³ para o nível universitário. Jafari e Ritchie (1981) destacavam a necessidade de se estabelecer uma base sólida para as pesquisas em educação do turismo, a partir da ampliação do seu contexto, das contribuições disciplinares e dos seus principais desafios. Apontaram ainda a escassez de pesquisas científicas referentes à construção de projetos curriculares no ensino superior em turismo. Tais estudos serviriam para sustentar a formatação de novos projetos curriculares pautados na compreensão das abordagens interdisciplinar, multidisciplinar e transdisciplinar do Turismo.

[...] atingimos um novo divisor de águas na evolução da educação do turismo. Isso aconteceu em virtude das modificações nas variáveis que crescem no exterior e interiormente na profissão. Acontecimentos geopolíticos atuais em combinação com o avanço da tecnologia e alteração demográfica estão produzindo um período de mudança descontínua. Apesar da incerteza dessas implicações, em geral parece certo que as mudanças estão ocorrendo e afetarão radicalmente o ofício e, portanto, a educação do turismo. (GO, 2001, p. 462, tradução própria)

O processo de melhoria no ensino superior em turismo acompanha a profissionalização do setor turístico e a forma como se processa essa educação parece inevitável em um cenário de constantes mudanças no mundo dos negócios e acadêmico. No capítulo seguinte descreveremos como os cursos superiores em turismo se desenvolveram e quais os principais desafios que enfrentam no decorrer de sua consolidação.

1.1.2 Cenários no Brasil

³ A educação em turismo começa a apontar uma direção de mudança onde a preocupação está na formação universitária completa e não somente nos cursos técnicos e quem sabe em um processo de mudança para não ser designado como um curso para pessoas de baixa realização.

Os cursos de Turismo no Brasil datam do início da década de 1970, impulsionados pelos acontecimentos sócio-políticos que se delineavam a partir da década anterior. O primeiro deles é o crescimento do turismo impulsionado pelo “milagre brasileiro econômico” que levou à necessidade de qualificação de mão-de-obra para o fomento do setor. Aliado a este fator, a abertura da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR) em 1966, um marco na história da gestão pública brasileira, pretendia reverter a imagem negativa da ditadura brasileira no Exterior.

Nesse contexto e em meio às políticas governamentais de expansão de vagas para o ensino superior, em 1971 surgiu o primeiro curso de bacharelado em Turismo do Brasil, de iniciativa privada, na cidade de São Paulo, a época denominada Faculdade do Morumbi, hoje Universidade Anhembi Morumbi. Segundo Teixeira (2006), esse fato está relacionado à descoberta do ensino superior com bom negócio financeiro aliado à proibição, pelo governo militar, de cursos “pensantes” que poderiam questionar a viabilidade da ditadura; assim incentivaram-se cursos que promoviam a tecnologia e o entendimento superficial da sociedade.

Pode-se ainda acrescentar que a classe média também influenciou para a proliferação de novos cursos, como os de Turismo, pois viam neles uma oportunidade de cursar uma faculdade, profissionalizar-se e ter o *status* que acompanhava o diploma de um curso superior. Considera-se ainda que a acentuação do discurso do ócio e do tempo livre, através das mídias impressas e televisão, bem como o posicionamento do lazer como prioridade de atuação do Serviço Social do Comércio (SESC) sustentaram a abertura de cursos superiores de Turismo no país. (TEIXEIRA, 2006)

Em agosto de 1973, ocorre a abertura do primeiro curso de Turismo em uma instituição de ensino pública com reconhecimento internacional, na Universidade de São Paulo (USP), inicialmente como opção aos que haviam ingressado em 1972 no curso de Comunicação Social junto à Escola de Comunicações e Artes (REJOWSKI, 1996). Em relação aos cursos de Hotelaria, o primeiro curso superior surgiu em 1978 na Universidade de Caxias do Sul, no Rio Grande do Sul, e em 1981 na Universidade Renascença em São Paulo (MOREIRA; NEVES; GOMES FILHO, 2009), ambos em nível de formação de tecnólogos.

Importa destacar que se estabeleceram dois modelos de formação superior em Turismo, os quais nortearam a maioria dos bacharelados no país: o da então Faculdade de Turismo do Morumbi, com foco na formação profissional voltado para o mercado; e o da USP, com foco na formação acadêmica com maior fundamentação nas ciências humanas e sociais. O primeiro era um modelo seguido principalmente pelas faculdades isoladas privadas,

e o segundo pelas universidades públicas e privadas do tipo confessionais, as pontifícias universidades católicas por exemplo. No entanto, ambas buscavam a integração de conhecimentos multidisciplinares por meio do planejamento turístico, contemplado na grade curricular a partir do terceiro ano. (REJOWSKI, 2009)

O crescimento destes cursos no Brasil foi relatado por diversos autores, como Ansarah e Rejowski (1994), Teixeira (2001) e Carvalho (2008) que acompanharam a sua evolução quantitativa e as possíveis razões de seus períodos de ascensão e declínio, com destaque a partir da década de 1990.

Segundo Ansarah e Rejowski (1994), na primeira metade da década de 1990 havia 33 cursos superiores de turismo e/ou hotelaria no Brasil, em nível de bacharelado: 29 de Turismo, 2 de Hotelaria e 2 de Turismo e Hotelaria, a maioria ofertada em instituições privadas de ensino superior.

Teixeira (2001), ao analisar os cursos superiores de Turismo e/ou Hotelaria no Brasil, destaca o seu grande crescimento quantitativo, no Brasil no período de 1998 a 2000, com base em dados do Ministério da Educação em 2000:

[...] até 1998, havia 157 cursos, sendo 119 cursos de Turismo e 38 de Hotelaria/ Administração Hoteleira. Em 1999, 39 novos cursos foram autorizados, sendo 37 de Turismo e dois de Hotelaria/Administração Hoteleira. Em 2000, o número voltou a crescer expressivamente, pois 88 novos cursos foram autorizados pelo MEC, sendo 69 de Turismo e dezenove de Hotelaria/Administração Hoteleira. O total informado por esse Ministério [era] de 284 cursos, sendo 225 de turismo e 59 de Hotelaria/ Administração Hoteleira. (TEIXEIRA, 2001, p.153)

Do total de cursos em 2000, 94% deles eram ofertados por instituições privadas e 6% por instituições públicas (3% são federais, 2% estaduais e 1% municipais). Dentre as razões que levaram as Instituições de Ensino Superior (IES) à criação de cursos, a principal era a existência de demanda mediante a percepção do potencial do mercado com retorno financeiro, visto que necessitava de investimentos bem menores do que outros cursos como na área da saúde ou direito. Outras justificativas citadas foram: as potencialidades turísticas de uma região ou localidades, pois se percebia a necessidade de mão-de-obra qualificada, ou regiões com forte apelo turístico nas quais existiriam empregos para absorção dos formados; abertura de cursos para formação de docentes qualificados na área em virtude da grande carência no mercado de professores especializados em Turismo e Hotelaria; além de indicação da reitoria, pedido de empresários, crescimento da rede hoteleira e continuidade do curso de tecnólogo, pois o mercado não reconhecia esse profissional e demandava outro com formação plena. (TEIXEIRA, 2001)

Um trabalho posterior sobre a oferta de cursos de graduação presenciais, Carvalho (2008) aborda o período de 2001 a 2006, revelando o crescimento contínuo dos cursos da área de Hospitalidade⁴, com destaque para o curso de Turismo, o qual que tem apresentado uma taxa de crescimento menor do que os demais cursos. Este estudo revelou ainda que apesar da constante abertura de novos cursos na área e respectivo aumento do número de vagas, o número de alunos inscritos nos processos seletivos, bem como o de alunos matriculados tem reduzido drasticamente. No período de 2004 a 2005 houve uma redução de 21% no número de candidatos inscritos no processo seletivo e de 24,1% nos ingressos ou matrículas efetivadas. (Tabela 1)

Tabela 1: Número de cursos de graduação presenciais ligados ao Turismo – Brasil, 2001 a 2006

<i>Grande Área</i>	<i>Área detalhada</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>
Gerenciamento e Administração	Administração de Eventos	-	-	-	2	2	3
	Administração em Turismo	4	4	8	8	7	7
	Administração Hoteleira	2	7	6	5	9	9
	Gestão do Lazer	1	-	1	7	9	8
Hotelaria, Restaurantes e Serviços e Alimentação	Gastronomia	2	5	9	4	5	34
	Hotelaria	9	4	3	2	4	67
Viagens, Turismo e Lazer	Hotelaria e Restaurantes	1	2	3	1	-	-
	Eventos	-	2	3	7	7	26
Viagens, Turismo e Lazer	Lazer e Turismo	2	2	2	4	7	7
	Plan. e Org. do Turismo	-	-	1	-	3	3
	Recreação e Lazer	1	3	5	7	8	5
	Turismo	2	77	30	61	76	486
	Turismo e Hotelaria	7	8	0	1	4	55
	Viagens e Turismo	-	1	-	-	-	-
Total		71	55	41	19	81	710
Total Brasil		2155	4399	6453	8644	0407	22101

Fonte: Carvalho (2008) com base nos dados de MEC - Ministério da Educação e Cultura / INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais / DEAES - Diretoria de Estatísticas e Avaliação da Educação Superior.

Verifica-se, assim, que no Brasil o ensino superior em Turismo⁵ institui-se inicialmente em nível de bacharelado, e evolui com as ênfases como, por exemplo, Turismo com ênfase em Organização de Eventos, ou ênfase em Gestão Hoteleira o que acabaram por

⁴ Para o Ministério da Educação, nessa área inserem-se cursos de Turismo, Hotelaria, Gastronomia, Lazer e Eventos.

⁵ O ensino superior no Brasil, conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB 9394 (BRASIL, 2006), envolve os seguintes cursos e programas: sequenciais por campo de saber; de graduação (bacharelado, tecnólogo e licenciatura); de pós-graduação “lato sensu” (especialização, aperfeiçoamento e outros); e de pós-graduação “stricto sensu” (mestrado e doutorado).

diversificar a oferta de outros cursos da área de Hospitalidade, como Hotelaria, Turismo e Hotelaria, Gastronomia, Lazer e Eventos. Aliado a essa fragmentação do ensino superior em Turismo, com a maioria dos cursos se estabelecendo em instituições de ensino privado, há um direcionamento na oferta de cursos de menor duração (tecnólogos e seqüenciais), em busca de maior diversificação para sensibilizar novas demandas. Por outro lado, amplia-se a oferta de cursos de bacharelado em universidades conceituadas, em especial nas instituições públicas de São Paulo e Rio de Janeiro. Exemplos a serem citados são o curso de Turismo e Lazer da Universidade de São Paulo e o de Turismo da Universidade Federal de São Carlos, em São Paulo, e os de Turismo na Universidade do Estado do Rio de Janeiro e na Universidade Federal Fluminense, no Rio de Janeiro.

O atual desenvolvimento do ensino superior em turismo ocorre em uma época de intensas e freqüentes mudanças devido a inovações tecnológicas, o que leva a dificuldades e desafios a serem enfrentados em sua evolução, como vê-se a seguir.

1.2 Problemas e desafios

1.2.1 Dificuldades estruturais

Desde o seu início a educação em turismo e hospitalidade tem enfrentado problemas e desafios, frente aos quais a OMT, no início do século XXI, buscou mapeá-los, indicando a necessidade de serem considerados no planejamento da educação na área (Cooper et al., 2001).

Inicialmente, um elemento a ser considerado é o tempo de existência da área, que revela a falta de “história” comparada a outros campos de estudos mais “maduros” com teorias consolidadas. Além disto, a multidisciplinaridade permite que outras disciplinas tais como economia, geografia, dentre outras, se “apoderem” do estudo do turismo, enfraquecendo o seu corpo próprio de conhecimento. Outro ponto identificado pela organização é a fragmentação da educação em turismo que leva à falta de direcionamento para o desenvolvimento da teoria e conseqüentemente de uma estrutura abrangente “dentro da qual a matéria possa ser ensinada”. (Cooper et al., 2001, p. 42)

Obviamente os problemas não aparecem somente na construção teórica do setor, mas também se referem ao seu desenvolvimento como atividade; por exemplo, a possível decadência e em contraste a customização do turismo de massa estabelece desafios à educação do turismo do futuro, a qual deverá repensar novas abordagens de análise e de

ensino. Além do mais, o setor turístico é fragmentado, com uma ampla gama de serviços e produtos, formado em sua maioria por pequenos negócios conduzidos por empresários e autônomos, sem formação específica na área, os quais não reconhecem a necessidade do desenvolvimento do profissionalismo no mesmo. (COOPER et al., 2001)

A organização ainda aponta as fraquezas conceituais da educação em turismo que podem agir “como uma barreira numa direção clara e política, resultando na falta de rigor e foco. O conhecimento total, como resultado, é apenas articulado vagamente e pode estar em perigo de entrar em colapso”. (COOPER et al., 2001, p.43). O ensino em hospitalidade também enfrentou entraves no seu desenvolvimento, inicialmente devido à imagem de que “pessoas de baixa realização seguem uma carreira voltada à educação orientada à hospitalidade” (COOPER et al., 2001, p. 44). Nessa visão, era comum equiparar hospitalidade à culinária.

Outro agravante para os cursos de hospitalidade, semelhante para os de turismo, é o ponto não definido entre a formatação de um curso voltado às habilidades técnicas ou voltado ao gerenciamento de negócios, visto que os cursos apresentam uma base ampla de conhecimentos.

O problema se agrava ainda mais, pois muitas instituições e departamentos de turismo mantêm vínculos íntimos com a indústria. Como resultado, a contribuição da indústria no planejamento do currículo e no desenvolvimento do curso é comum e a ênfase da indústria na importância das habilidades de base técnica reflete freqüentemente no contexto e na avaliação do currículo. (COOPER et al, 2001, p. 45)

Essa relação com o setor também é discutida por Cooper (2007) que ressalta a importância da integração entre governo, academia e empresários para juntos equacionarem os desafios da formação profissional em turismo. Trigo (1998, p. 172) aponta que a resistência à compreensão da qualidade dos serviços turísticos, dos padrões de segurança, lucratividade e eficiência, depende em boa parte de formação profissional séria e continuada

No Brasil o crescimento elevado dos cursos de turismo gerou um ponto de pressão na absorção de egressos no mercado de trabalho. Em estudo sobre formação profissional e expectativas de mercado em João Pessoa, Lima e Silva (2007) apontam que os salários e atividades nesta região não eram compatíveis com a sua formação. Infelizmente esse cenário ainda se revela presente e apesar da queda drástica dos cursos de turismo em instituições privadas, as universidades estaduais e federais têm apresentado um crescimento expressivo desde a segunda metade da década de 2000 na abertura de cursos de turismo em suas unidades.

Durante o período de alto crescimento dos cursos no Brasil e principalmente com suas ramificações, a formação de professores na área era defasada. De acordo com Ruschmann (2002, p.20):

Encontrar professores que transmitam os conhecimentos específicos, as experiências requeridas e que tenham didática para uma transmissão eficaz constitui um grande, senão o maior, desafio para os dirigentes dessas faculdades.

O perfil de professores idealizado para os cursos, de acordo com sua constituição curricular, era de professores com formação e titulação na área das ciências sociais para lecionar o ciclo básico do curso pautado nas disciplinas de psicologia, sociologia, história da cultura, geografia, economia, estatística, etc.; e professores que tivessem formação, titulação, e experiência profissional para lecionar as disciplinas técnico-profissionalizantes (RUSCHMANN, 2002, p. 20). Dentre as principais dificuldades enfrentadas pelas IES quanto à formação do quadro de professores, a autora destaca três delas:

- Ausência de correlação entre turismo e ciência, pois os professores das ciências básicas não desenvolviam, por exemplo, a relação entre psicologia e comportamento do turista;
- Falta da titulação de docentes das disciplinas técnico-profissionalizantes, visto que o Turismo era considerado uma área emergente e estes acabavam por apresentar uma visão unilateral de sua atividade; muitas vezes faltavam às aulas para cumprir suas obrigações profissionais, sendo a docência uma ocupação secundária;
- Carência de experiências e vivências no setor turístico de docentes com dedicação integral ao ensino e à pesquisa, o que “conduz a uma formação excessivamente teórica dos alunos, prejudicando sua atuação e, conseqüentemente, sua absorção pelo mercado de trabalho”. (RUSCHMANN, 2002, p. 21 e 22)

Outro assunto discutido era a falta de identidade do curso de graduação do Bacharelado em Turismo ou do perfil do seu egresso, a partir do questionamento das diretrizes curriculares vigentes. Conforme Resolução nº 13 do Ministério da Educação, o perfil do egresso a ser formado é assim definido:

O curso de graduação em Turismo deve ensejar como perfil desejado do graduando, [ser] capacitado e [ter] aptidão para compreender as questões científicas, técnicas, sociais, econômicas e culturais, relacionadas com o mercado turístico, sua expansão e seu gerenciamento, observados os níveis graduais do processo de tomada de decisão, apresentando flexibilidade intelectual e adaptabilidade contextualizada no trato de situações diversas, presentes ou emergentes, nos vários segmentos do campo de atuação profissional. (BRASIL, 2006, art. 3º)

Questiona-se, por exemplo, o foco no mercado turístico, que se refere a um paradigma dos estudos turísticos centrado na visão sistêmica desenvolvida por Beni (2003) como o SISTUR – Sistema de Turismo. E esse paradigma já está sendo discutido pela comunidade científica, como o pós-turismo proposta por Sérgio Molina, e avançando para novas abordagens, como o modelo de criação do conhecimento turístico envolvendo dois campos de estudo propostos por Tribe (1997) negócios turísticos e o de não negócios turísticos.

De outro lado, nas diretrizes curriculares vigentes, deve-se contemplar 19 diferentes competências e/ou habilidades de formação desse profissional, o que parece excessivo – alguns docentes consideram que não há como atingir esse perfil idealizado de formação, pois seria o mesmo que “produzir um super homem”. Ainda, a organização curricular deve atender aos seguintes campos 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. (BRASIL, 2006, art. 5º).

Além destes elementos, a atual discussão global gira em torno de uma mudança orientada à internacionalização da educação e, à tecnologia – elemento transformador nos processos comunicativos e conseqüentemente nos processos educacionais – responsável também pela velocidade que incute ao mundo moderno em relação aos processos de inovação e divulgação. Incluem-se a esses elementos as mudanças climáticas com seus efeitos nos destinos turísticos, a ética que se faz necessária para um novo posicionamento perante uma nova forma de estar e viver no planeta e também as crises internacionais do capitalismo refletidas nas quedas dos grandes bancos e na suscetibilidade da União Européia. A reflexão sobre esses elementos é de extrema relevância, pois os novos líderes da atividade turística mundial devem estar preparados para aceitar desafios em sua profissão.

1.2.2 Desafios frente a mudanças globais

O ensino do turismo no século XXI enfrenta desafios ainda maiores do que o século passado, pois a sustentabilidade humana e ambiental deixa de ser modismo e passa a ser

premissa para a sustentação econômica e social do planeta. Panosso Netto e Trigo (2003, p. 97-98) indicam a necessidade de se repensar o modelo de desenvolvimento econômico e social na sociedade pós-industrial.

Embora o turismo tenha sido ensinado, discutido e vivenciado sob a ótica de uma atividade econômica, com visão mercantilista, é importante ressaltar, sem desmerecer os efeitos econômicos positivos da atividade, seus desdobramentos no ambiente social, político, cultural e ambiental. Sendo assim, distinguir apenas uma de suas faces pode ser desastroso no planejamento e na articulação desta atividade para a sustentabilidade integrada dos destinos (PANOSSO NETTO; TRIGO, 2003, p. 102).

Tal reflexão perpassa, obviamente, por questões singulares como a cidadania, o ambiente, a ética, a sustentabilidade e a necessidade de inclusão social, pois estas e outras questões correlatas não são exclusivas do setor público, mas de toda a sociedade. Sendo assim, as instituições de ensino superior também devem tratar dessas questões em suas salas de aula. (PANOSSO NETTO; TRIGO, 2003)

Trigo (1998, p. 180) já apontava a necessidade da educação em turismo ser mais humanística, a fim de se combater as questões xenofóbicas, terroristas e de indiferença “antes de se posicionar sobre métodos, tecnologias e modelos educacionais”. Isto é possível, segundo o autor, quando se olha o passado e se planeja o futuro do homem. As ações da educação estariam então refletidas em ações sociais e políticas de toda a sociedade alicerçada nos patamares da dádiva e da solidariedade.

Em uma visão adicional, Lemos (2002, p.72-73) também aponta as bases para uma educação baseada na sociedade e na democracia. Dentre suas recomendações é apontada a necessidade de se dirigir à coletividade, inculcando valores onde o “ser” é melhor que o “ter” e buscando a diluição de poder e renda; valorizando as relações de parceria e de cooperação; buscando o desenvolvimento do planejamento estratégico para a sociedade em geral, onde todos, como nação lutem pelos mesmos objetivos, valorizando a produção nacional e conseqüentemente a criação de independência tecnológica; e finalmente investir nos recursos humanos a fim de que estes sejam “pensadores e executores mais qualificados”.

Spinelli (2002, p. 118) complementa destacando a necessidade da incorporação dos valores na prática sistemática da profissão para que estes valorizem sua área de atuação como um conjunto íntegro de teorias, tecnologias e competências de modo a serem capazes “de enfrentar a problemática futura e compreender o presente no âmbito de sua profissão”. Sendo assim, sua função é dignificada, pois o profissional de turismo pode gerar vínculos sociais que permitam sua inserção sólida nas expectativas de seus concidadãos, visto que seus esforços

profissionais convergem na geração de empregos, absorção de novos costumes, criação de serviços, etc., em sua própria comunidade. Portanto o espírito de participação comunitária torna-se cada vez mais urgente na formação profissional em turismo.

Tribe (2002, p. 631) aponta que “o como ensinar foi obscurecido pelo o que ensinar e as questões do ensino eficaz e avaliação foram esquecidos”. Isso ocorre face à visão instrumentalista do ensino, onde há a transmissão somente de habilidades que irão paramentar indivíduos para o funcionamento econômico eficaz dentro do setor, conforme Airey (2005, *apud* Stergiou et al., 2008, p. 632). Além disso, as concepções atuais falham em entender a característica educacional do ato de ensinar como um processo educativo em si.

Além disso, segundo Stergiou et al. (2008), os alunos buscam na universidade não apenas qualificação profissional para o setor, mas também experiências mais aprofundadas de vida. Sendo assim deve-se pensar em uma concepção mais ampla da educação e considerar fortemente os valores a serem desenvolvidos no processo educacional. Isso pode gerar mudanças no currículo e na própria organização do curso, voltadas para a melhoria do ensino e para da experiência dos discentes.

Entretanto é necessário perceber que os objetivos educacionais devem se colocar a serviço das novas necessidades sociais, pois o fim maior da educação, independente do campo ou área em que se insere, é o enriquecimento do processo da vida. Assim, deve-se formar um indivíduo que tenha capacidade de exercitar a autonomia no processo decisório e reflexivo, que valorize o bem social em detrimento de bens e vantagens individuais (KILPATRICK, 1978). E esse indivíduo, para ser um bom profissional, “deve expandir constantemente seus conhecimentos, deve estar em consonância com o ambiente que o rodeia e principalmente ser um membro ativo em sua sociedade”, conforme sustentado por Shigunov Neto e Maciel (2002, p.20).

Trigo (1998, p. 195) ao tratar do turismo na pós-modernidade identificou cinco vertentes da educação da época. Suas considerações indicam que a educação deve ser mais diversificada em termos de objetivos e processos e, conseqüentemente, em termos de estruturas organizacionais, currículos, métodos e participação. Deveria se espelhar no contexto da diversidade cultural onde haja espaço para os diferentes ideais contra a voz autoritária da modernidade, sugerindo assim “mais liberdade, participação efetiva e respeito, [...] para que haja um relacionamento construtivo entre educadores e educandos e entre eles e toda a sociedade”. Além disto, o autor considera necessária a elevação dos níveis de conhecimento da maioria, garantindo a pluralidade na educação para que esta reduza o elitismo que a permeia.

1.3 Fatores catalisadores de mudanças

1.3.1 Internacionalização e globalização

A internacionalização e globalização do ensino superior têm sido objeto de diversas pesquisas relacionadas à experiência e comportamento do aluno, desafios da garantia de qualidade da formação superior e implicações em políticas e processo de decisão na universidade. Jordan (2008), por exemplo, salienta que o imperativo econômico é a razão primordial para que as instituições de ensino superior priorizem a internacionalização de seu currículo, a qual pode ocorrer sob duas formas. A primeira se processa no recrutamento de alunos internacionais e a segunda se processa na formatação de programas desenvolvidos para o mercado internacional que são exportados para diferentes países. Os fatores que levam essa globalização do ensino superior, além dos aspectos econômicos são a integração europeia e o tratado de Bolonha⁶, os fluxos migratórios ao redor do globo e a crescente economia da China tornando-a um processo cada vez mais importante e complexo. (JORDAN, 2008, p.100)

É importante destacar a diferença entre o processo de globalização e internacionalização de currículos no ensino superior. Enquanto a globalização traz consigo a conotação de colonialismo e relações de poder desiguais, por exemplo, a utilização de uma grade que esteja de acordo com as necessidades e realidades da cultura americana em um país africano, a internacionalização pode ser vista como um processo de comunhão de práticas internacionais potencialmente em bases mais equitativas. O resultado do ensino superior de forma globalizada é um sistema mais homogêneo e imperialista, enquanto que no processo de internacionalização o que se observa é um processo cultural filantrópico de divisão das boas práticas e padronização dos procedimentos. (JORDAN, 2008, p.100).

Apesar dos processos de internacionalização e globalização permitirem o intercâmbio cultural genuíno para alunos e professores, é necessário discutir também as relações de poder permeadas nos mesmos. Jordan (2008) aponta que o ensino, o aprendizado, as práticas de avaliação tendem a refletir ambientes políticos, culturais e pedagógicos específicos onde o currículo é desenvolvido. A partir do momento em que se transporta uma grade curricular para outro ambiente ignoram-se todas as outras instâncias em que foram concebidas a

⁶ O tratado de Bolonha é um compromisso firmado entre os signatários de 29 países europeus, em 1999, para aumentar a competitividade e a empregabilidade internacional do sistema de ensino superior europeu. A proposta visa um sistema de créditos transferíveis e acumuláveis, promoção de mobilidade entre estudantes, professores, pesquisadores e pessoal administrativo além da promoção do desenvolvimento da grade curricular, cooperação interinstitucional, e programas integrados de estudo, de formação e investigação.

educação daquele país ou instituição. Portanto a autora sugere um extenso diálogo e concordância de ambas as partes na instalação de programas globalizados ou internacionalizados.

Já Stier (2003) acrescenta que o grande benefício da internacionalização do ensino superior é a possibilidade do intercâmbio cultural. Os alunos são incentivados a aprender sobre a cultura, a tradição e a sociedade de outros países e assim podem adquirir competências interculturais, tão valorizadas na sociedade atual. Tribe (2005, p.48) sugere que um currículo realmente pensado para uma educação global pode potencializar as perspectivas do aluno no campo da hospitalidade, lazer, esportes e turismo.

Uma preocupação em relação aos programas de globalização e internacionalização apontados por Jordan (2005) é a ausência de pesquisas sobre a reação de alunos e funcionários que mantiveram contato com os alunos de outros países, sugerindo questionamentos tais como: Quais os benefícios para estas pessoas? O diálogo está realmente presente nesta relação? Face a isso, a autora conclui apontando a necessidade de uma abordagem reflexiva sobre o processo de internacionalização do ensino superior, analisando os processos de desenvolvimento curricular, estruturas e políticas de ensino, procedimentos de avaliação e sistemas de qualidade. Destaca por fim que a essência desse processo são as pessoas e para tanto estas devem estar inseridas na construção dessa internacionalização.

1.3.2 Sustentabilidade

Apesar de ser um movimento histórico de grande contribuição para uma reflexão sobre os meios de vida da humanidade na Terra, a sustentabilidade, por vezes, encontra resistência para efetivamente adentrar a vida cotidiana dos seres humanos. Em muitos casos, empresas incorporam técnicas e abordagens sustentáveis para dar uma orientação ao seu negócio com o intuito de melhorar sua imagem corporativa. Macbeth (2005) aponta em relação ao turismo sustentável, que embora as empresas tenham realizado discursos e aprendizados institucionais, essas ações têm gerado poucas mudanças institucionais efetivas, muitas das quais concebidas no intuito de mascarar as reais agendas governamentais e os negócios capitalistas.

O desenvolvimento sustentável de uma atividade até então tem se desenvolvido sob a ética antropocêntrica e como tal, ou seja, todas as ações que vem sendo consolidadas estão centradas no conceito que a sobrevivência do homem é importante, e não a natureza como o ator principal desta causa. Percebe-se que o termo desenvolvimento sustentável é um

conceito conflituoso, “pois envolve poder, desigualdade, é político e pode ocorrer o desvio da proposta desse *slogan*”. Assim deve se assumir uma postura de desenvolvimento que vá além da visão antropocêntrica e que busque um alinhamento comercial, político, econômico e científico. (MACABETH, 2005, p.967).

No campo do ensino do turismo essa questão se torna mais complexa e de difícil resolução, pois na maioria dos casos a sustentabilidade, por vezes, é vista como um tema isolado e pode encontrar barreiras no estabelecimento de relações com os campos adjacentes. É preciso lembrar que a sustentabilidade depende de todo um sistema turístico global, como defendido por Farrell e Twinning-Ward (2004, p.72). A visão sistêmica da atividade turística pensada sob ótica da sustentabilidade foi denominada por Farrell e Twinning-Ward (2004) de panarquia turística onde apresenta a dinâmica de sistemas complexos e não lineares que podem levar a atividade turística até a sustentabilidade:

O estudo do sistema turístico outorga maior importância aos bens e serviços do ecossistema vital, as estruturas e funções dos ecossistemas vitais, a sociedade local, suas percepções, aspirações e uma grande quantidade de componentes distintos que afetam seu comportamento. Da mesma forma, compreender o destino em termos da panarquia de sistemas acrescenta mais conteúdo e significado, assim como a possibilidade de descobrir como surge o caráter de um destino e como este pode ser mantido e até mesmo potencializado. (FARRELL; TWIINING-WAR, 2005, P.72)

O modelo de panarquia turística considera a anulação de estabilidade visto que os ecossistemas apresentam períodos de perturbação e desordem devido à existência cíclica dos mesmos. Assim sendo os pesquisadores e educadores em turismo devem ter uma compreensão clara da nova ecologia e devem revisar e questionar os conceitos intrínsecos como o clima ou o equilíbrio para entender como funcionam os ecossistemas naturais. (FARRELL; TWINNING-WARD, 2004, p.67).

Os autores apontam que embora exista uma grande necessidade de se comprometer com os princípios de sustentabilidade, somente uma minoria de pesquisadores está efetivamente pesquisando o tema devido a deficiências estruturais. O conhecimento nesta área requer trocas substanciais com um sistema mais adaptável, interdisciplinar de gestão e de pesquisa global que poderão gerar importantes benefícios de longa duração. Os pesquisadores em turismo falharam na falta de engajamento com a política econômica e indicam a necessidade de se trabalhar o conceito de modernização ecológica que representa a sinergia entre desenvolvimento econômico e proteção ambiental. Neste cenário, os autores indicam que a resolução da crise ambiental “depende da capacidade de compreensão dos vínculos existentes entre os sistemas humanos e sistemas naturais e conhecimento dos métodos não

lineares imprescindíveis para os sistemas complexos” (FARREL; TWINNING-WARD, 2005, p. 68).

Diante do cenário atual a educação do turismo precisa refletir e incorporar a sustentabilidade, até mesmo para justificar a sua existência como campo de estudo, pois devido ao caráter amplo da atividade turística, os líderes do turismo do futuro deverão assumir o compromisso pessoal e ético no percurso de sua trajetória profissional para atuar de acordo com o novo cenário mundial.

1.3.3 Ética

O campo do pensamento em turismo apresentou uma evolução considerável nas últimas décadas ao se analisar as quatro plataformas descritas por Jafari (2005). Entretanto os paradigmas dominantes no conhecimento do turismo são carregados de subjetividade e ignoram a dimensão ética. As pesquisas em turismo têm sido desenvolvidas com uma visão reducionista e os paradigmas dominantes e as teorias sobre desenvolvimento não reconhecem a ética e valores devido ao mito da objetividade centrado no paradigma científico positivista:

O desafio do séc. XXI é encontrar uma postura ética no conhecimento do turismo para ultrapassar o paradigma da objetividade. É necessário um paradigma de pesquisa pleno de valores é necessário posições éticas que precisam ser assumidas e decisões questionadas. (MACBETH, 2005, p.963)

A ética é necessária para interrogar a moralidade das ações de planejamento, desenvolvimento, gestão e políticas públicas, pois a sociedade atual necessita de mudanças radicais no pensamento e na ação. Deve estar presente na formação dos líderes do futuro para que estes possam planejar e realizar o desenvolvimento do amanhã.

As relações humanas também são identificadas por Spinelli (2002), pois o profissional do turismo deve avançar no conhecimento específico da área a fim de lidar com os novos paradigmas advindos da nova ordem social. Nesse sentido a formação profissional deve considerar as questões éticas e ecológicas:

O profissional de turismo deve gerar o vínculo social capaz de inseri-lo solidamente nas expectativas de seus concidadãos, elevando e dignificando sua função. Isso lhe possibilitará a adoção de uma nova postura ética em relação às pessoas e incidirá positivamente também na aquisição de sentimentos de responsabilidade ecológica. (SPINELLI, 2002, p. 118).

Até mesmo a sustentabilidade é discutida sob a ótica da ética, pois Macbeth (2005, p. 973) aponta que “não existe sustentabilidade real ao menos que vidas e materiais sejam viáveis e se conectem com as suas vidas morais”.

Embora Macbeth (2005) aponte que o ser humano ainda não está preparado para superar a ética antropocêntrica (visão racionalizada, científica e externalizada da natureza), aceita-se uma ciência de valores pautada em matriz ética, não orientada ao antropocentrismo, criada em um processo reflexivo, almejando mover a práxis do turismo para uma ética não antropocêntrica e intergeracional. O objetivo dessa análise é elucidar a necessidade de uma compreensão reflexiva ética na pesquisa, política e no planejamento e desenvolvimento do turismo.

Estudiosos como Panosso Netto e Trigo (2003) apontam a escassez do tema *ética* nos cursos de turismo, apontando este como um dos pilares para os processos econômico-produtivos da atividade turística. Sugerem a necessidade de se incorporar a ética, a justiça social e a multiculturalidade às novas alternativas de desenvolvimento da sociedade atual. Lemos (2002, p. 96) reforça essa posição ao tratar das principais habilidades e conhecimentos que o bacharel em turismo:

[...] ter forte visão ética e de responsabilidade social; ter forte visão da qualidade, inclusive da qualidade ambiental dos produtos, serviços e processos que ele venha a gerenciar, desenvolver uma visão consistente com os objetivos de desenvolvimento sustentável, saber trabalhar em projetos com visão multidisciplinar, saber resolver problemas usando a criatividade, ter espírito empreendedor, ter fortes habilidades de inter-relacionamento interpessoal, saber liderar pessoas e conseguir motivá-las para obtenção dos resultados dos projetos em que esteja trabalhando, ter forte visão generalista [...].

O que se deve levar em consideração na formatação dos programas graduação e de pós-graduação em turismo é que não se forma o aluno para uma vida isolada, individualizada, mas sim para a sociedade “onde esse aluno irá exercer suas atividades” (LEMOS, 2002, p. 70).

Baptista (2008, p. 49) alerta que devido aos efeitos da globalização “os imperativos de cidadania colocam-se hoje numa escala planetária”, onde os valores como paz, tolerância, solidariedade e hospitalidade devem alicerçar a educação atual. Esses valores circunscreverão todas as relações da vida pública, envolvendo tanto as instituições sócio-educativas quanto todos os espaços como aeroportos, hotéis, cafés, centros comerciais e parques.

Baptista (2008) articula as possíveis bases da ética aplicada no processo educacional e destaca a necessidade de se observar os desdobramentos da reflexão sobre ética e vida moral, teoria e prática, fundamentação *versus* aplicação, indicando a necessidade de se articular o setor normativo com o setor de ação, os padrões de conduta com a ação. Destaca também a importância de se valorizar as pessoas na resolução de seus próprios problemas, exaltando o papel dos principais atores envolvidos nos processos, ou seja, os alunos. Outro aspecto

sugerido pela autora é a importância do aspecto relacional entre os indivíduos, já sugerido por Santos *et al.*(2009), pois o processo de aprimoramento moral não deve ser visto somente como um processo social mas também pessoal.

Este processo de aprimoramento moral deve ser pautado em princípios da racionalidade comunicativa, cooperativa e interdisciplinar, respeitando as particularidades das situações estabelecidas e do contexto sócio-histórico dos grupos envolvidos. (BAPTISTA, 2008).

1.4 Síntese das idéias

No mundo ocidental, somente após a década de 1950 ocorre o crescimento do ensino superior em turismo, o qual se intensifica após os anos de 1980 associado à evolução de pesquisas na área. No Brasil esse crescimento inicia-se a partir dos anos de 1970 com cursos superiores baseados em dois modelos distintos: um com foco na formação profissional voltado para o mercado e outro com foco na formação acadêmica com fundamentação nas ciências humanas e sociais.

A partir dos anos de 1990 ocorre o *boom* dos cursos superiores em turismo no país, principalmente nas instituições privadas que perceberam o potencial de mercado e conseqüente retorno financeiro. Entretanto na década seguinte observa-se o declínio do número de alunos matriculados nos cursos superiores em turismo em detrimento da sua fragmentação em diversos ramos da hospitalidade tais como gestão hoteleira, eventos, gastronomia e lazer, e também do direcionamento da oferta para os cursos de curta duração. Além disto, as universidades públicas iniciam a abertura de novos cursos de turismo em suas unidades.

Tal cenário evolutivo é marcado por problemas e desafios estruturais relacionados ao histórico do ensino superior nesta área, à imagem do curso perante a sociedade, à dubiedade em relação ao foco em que o curso deseja desenvolver (gestão ou planejamento), aos pontos de pressão entre salários e atividades não compatíveis com a formação do bacharel e à formação de corpo docente que fosse capaz de atender a demanda dos cursos.

Ao mesmo tempo deve-se atentar para as mudanças globais que incutem a necessidade da mudança no ensino superior na área. Embora os benefícios econômicos do setor turístico sejam inegáveis, existe uma forte crítica sobre programas de base mercantilista, e discute-se a necessidade de maior preocupação com os desdobramentos sociais, políticos, culturais e ambientais na formação do bacharel em turismo. Neste momento percebe-se que a

comunidade acadêmica sinaliza a necessidade da inserção de “novos valores” no ensino superior em turismo para que este sobreviva na atualidade.

Nesse sentido, os principais focos de interesse da comunidade acadêmica recaem principalmente sobre três fatores - internacionalização da educação, sustentabilidade, e ética - necessários para um novo posicionamento perante as mudanças climáticas e as crises do capitalismo global.

Em relação à internacionalização da educação observa-se que é preciso estar atento às relações de poder que se estabelecem nesses processos, e aos efeitos oriundos do processo de intercâmbio cultural tão valorizado na atualidade. Já a sustentabilidade é assunto de relevância para a formação de líderes na área de turismo, e precisa ultrapassar o patamar da educação sobre sustentabilidade para se mover em direção à educação para a sustentabilidade, voltada à mudança de comportamentos na gestão de negócios e conseqüentemente na melhoria das condições climáticas. E no tocante à Ética, esta servirá de base para a formação de cidadãos engajados nos processos de mudança voltados à sustentabilidade e ao respeito ao próximo, sendo fundamental para orientar os padrões de conduta do indivíduo.

Percebe-se que o campo do ensino superior em turismo está em um momento de amadurecimento em relação a sua concepção e proposta, buscando uma “razão” que justifique sua existência e continuidade.

Os problemas e desafios em um mundo em constante mudança e evolução tecnológica, na ótica dos autores referenciados neste capítulo, mostram perspectivas centradas na internacionalização/globalização, sustentabilidade e ética que deverão nortear a educação do turismo em um futuro próximo. No entanto, vislumbra-se um outro fator a ser considerado nesse cenário, o qual já está se fazendo presente: a Hospitalidade, não como sinônimo de hotelaria, mas sim resgatando o seu verdadeiro sentido na humanização do Turismo. Aceitando este pensamento analisa-se a sua problemática conceitual no próximo capítulo.

CAPÍTULO 2 - FUNDAMENTOS CONCEITUAIS SOBRE HOSPITALIDADE

A proposta deste capítulo é compreender a evolução conceitual e as diferentes abordagens teóricas da Hospitalidade como relação social em diversos campos de estudo como na filosofia, antropologia e sociologia. A Hospitalidade é tratada partir do iluminismo, ainda que enquanto fato social tenha estado presente na própria origem das sociedades, na formação dos laços sociais que permitiram a sua constituição. Inicia-se com os seus fundamentos no âmbito da filosofia, para em seguida discorrer sobre duas diferentes “escolas de pensamento”, a francesa e a anglo-saxã, ambas com reflexos em estudos desenvolvidos no Brasil que buscam configurar uma “escola brasileira” em discussão. Ao final, apresenta-se a síntese das idéias comparando as convergências e divergências dessas abordagens com base em um quadro síntese referencial.

2.1 Influência de filósofos

Considera-se que as noções sobre Hospitalidade na Filosofia, de relevância para o desenvolvimento desta pesquisa, situam-se no final do século XVIII a partir do pensamento de Emanuel Kant⁷, a quem se seguem filósofos contemporâneos como Jacques Derrida, Jürgen Habermas e Lévinas.

2.1.1 Abordagem Kantiniana

Kant (2008⁸), em sua obra *A Paz Perpétua* sinaliza a necessidade de acolhimento do estrangeiro. Sua premissa está pautada no conceito de que todos têm o direito à Terra, e assim sendo todos têm o direito de ir e vir; mas, acima de tudo, aquele que recebe tem a obrigação do acolhimento. No entanto, esse acolhimento pode ser recusado caso o estrangeiro represente perigo à vida ou à segurança de quem o recebe, ou seja, pode-se rejeitar o estrangeiro; mas

⁷ Emanuel Kant (1724-1804), considerado importante filósofo do início da era moderna, ficou conhecido pela sua obra em filosofia moral e pela primeira proposta moderna do sistema solar, denominada como hipótese Kant-LaPlace.

⁸ Edição da obra original de 1795, traduzida por Artur Mourão e publicada em 2008 pela Universidade da Beira do Interior, Portugal.

enquanto o estrangeiro se comporta amistosamente no seu lugar, o outro não deve o confrontar com hostilidade.

A questão da hostilidade apresentada na recusa em receber o outro gera um contra-senso no pensamento de Kant. Para Belfort (2007), a partir do momento em que Kant aponta uma *condição* (grifo meu) ao recebimento do outro, ele abre uma série de precedentes para o conceito de hospitalidade. Tal pensamento também é colocado por Cixous (2010, s.p.) para quem nesse contexto o hóspede é suspeito e não bem-vindo:

[...] é que a palavra latina que junta ao mesmo tempo, não hostis, o sentido de estrangeiro enquanto hóspede, digamos: o convidado (mas hóspede em francês é ao mesmo tempo hóspede o acolhedor, e hóspede o acolhido, e isso introduz toda a diferença e desacordo) e hostis o estrangeiro-inimigo público, inimigo do país. Sim, é assim, o estrangeiro significa na língua: o inimigo. Ost, em francês antigo, é o exército dos inimigos. Eis o nosso hóspede hostilizado, nosso convidado, suposto bem-vindo, suspeito e não bem-vindo.

Essa contradição, refletida por Belfort (2002), se fundamenta na moral dos seres racionais proposta por Kant, uma lei fixada na liberdade do indivíduo, onde a vontade tem liberdade de ação, a qual deve estar de acordo com a lei⁹ e ocorrer de forma voluntária. É definida por Kant (*apud* Belfort, 2002, p. 128) como “uma força de sua determinação universalmente válida que manda o sujeito livre a obedecer [e] ele o faz por puro sentimento de respeito à lei”. Trata-se de uma lei presente no interior da razão do indivíduo, não orientada por atos ou agentes externos ou mandatos religiosos.

Kant (2008, p. 20) também considera que na hospitalidade “não existe nenhum direito de hóspede sobre o qual se possa basear esta pretensão (para tal seria preciso um contrato especialmente generoso para dele fazer um hóspede por certo tempo), mas [sim] um direito de visita”. Esse direito assiste todos os homens e refere-se ao direito da propriedade comum da superfície da Terra, sobre a qual, enquanto superfície esférica, os homens devem finalmente suportar-se uns aos outros, pois originariamente ninguém tem mais direito do que outro a estar em um determinado lugar da mesma¹⁰.

Nesse sentido, Borradori (2004) interpreta a visão de Kant sobre a hospitalidade como não relacionada à filantropia e sim à questão de direito. Fundamenta-se no conceito de

⁹ A Lei da Validade Universal para Kant está pautada no domínio da liberdade do sujeito e não dado a partir de um objeto, é o ponto de partida para o sujeito da moralidade, é a determinação moral da vontade dos seres racionais finitos. (BORRADORI, 2004)

¹⁰ O convívio no espaço delimitado pelo Planeta Terra também é destacado por Boff (2005, p. 199), que apresenta o que considera como a sacralidade intrínseca da hospitalidade: “A hospitalidade congrega assim o humano e o divino e pode garantir o fundamento para uma convivência minimamente fraterna de todos dentro da mesma Casa Comum, o planeta Terra”.

compartilhamento da superfície terrestre, onde todos tornam-se membros de uma comunidade universal e cosmopolita, concebida pelo princípio de que qualquer ato praticado na superfície terrestre é sentido pelo restante do planeta.

Para esse autor, Kant também sinaliza a necessidade de estar atento ao outro ao citar que “o iluminismo é a emergência do homem com relação à sua maturidade auto-induzida. Imaturidade é a incapacidade de lançar mão de nosso próprio entendimento sem a orientação de outro”, ou seja, para que o homem alcance sua maturidade é necessário se relacionar com a verdade do outro, o que propicia reflexão sobre a importância da comunicação e entendimento com o outro. (BORRADORI, 2004, p. 54)

De acordo com Serra (2006) Kant indica que a razão não é feita para se isolar a si própria mas para estar em comunidade com outros, sendo assim Kant traz a comunicação para o próprio coração do pensamento e “impõe” uma importância ímpar na liberdade de pensamento e na comunicação do mesmo. Suas reflexões, embora datem do século XVIII permanecem ainda como forte influência acerca dos papéis da comunicação e da abertura ao outro.

2.1.2 Abordagem de filósofos contemporâneos

Em relação ao papel da comunicação para o entendimento com o outro, Jürgen Habermas¹¹, ao refletir acerca da ação comunicativa no âmbito da hospitalidade, retoma o conceito de razão prática de Kant¹². Na sua obra intitulada *Teoria da Ação Comunicativa* (HABERMAS, 1981) indica que o ato de se comunicar é o que determina a auto-identificação do indivíduo. Para Borradori (2004), ao comentar essa teoria, no momento em que o indivíduo se firma como um agente autônomo de mudança a partir da relação que estabelece com o outro pela comunicação, desenvolve habilidades de autonomia e participação. Quanto mais eu me comunico, mais eu participo da transformação.

Ainda para essa autora, o argumento de Habermas aponta que quando nos comunicamos com o outro, sempre estamos tentando firmar como certo nosso ponto de vista e quanto existe um desacordo na comunicação, ou visões diferenciadas, busca-se sempre pelo consenso. Ele denomina esse processo de ação comunicativa emancipatória, por meio do qual

¹¹ Jürgen Habermas (1929), filósofo e sociólogo alemão pertencente à segunda geração da Escola de Frankfurt, foi assistente de Theodor Adorno.

¹² Entende-se que a razão prática é a razão humana, ou seja, ser capaz de pensar e raciocinar enquanto se age; para Adorno é a razão objetiva.

se busca na razão formas de convivência solidária, de um processo de “individuação bem-sucedida e de emancipação salvadora” (BORRADORI, 2004, p.72).

Para Habermas, mais pedacinhos de idealidade se insinuam em nossa vida cotidiana quanto mais comunicamos efetivamente com os outros e quanto mais crescemos no entendimento de nós mesmos e dos outros. Isso permite que nos tornemos indivíduos mais autônomos, agentes mais maduros e mais emancipados e, em última análise, cidadãos mais racionais. À proporção que a emancipação é inserida na prática comunicativa cotidiana, ela perde o caráter de uma experiência extraordinária: o acontecimento histórico singular na imaginação de Kant. Fundamentalmente, Habermas reestrutura esse acontecimento histórico singular como reivindicação de validade que está vinculada a cada ato de fala de um interlocutor em direção a um ouvinte, em uma situação não-manipulativa e não-mistificadora. (BORRADORI, 2004, p.59)

A idéia desse filósofo, para Borradori (2004, p. 73-74) é validar a “solidariedade e o vínculo social como uma função estrutural da comunicação”. Caso os indivíduos tomem consciência sobre suas afirmações, sobre o valor da ação civilizatória, estaremos impedidos, ou no mínimo, compelidos a evitar os processos de manipulação e distorção

A *alma* (grifo meu) da comunicação para Habermas (2004) está pautada na questão do entendimento mútuo, o qual nunca deve ocorrer num ambiente livre e desregulado. Para ele esta comunicação deve acontecer em um espaço onde a ética da comunicação verdadeira prevaleça e seja livre da manipulação e da mentira. Isso é o que o autor chama de comunicação como prática racional onde ocorre a deliberação da democracia.

Analisando ainda o pensamento de Habermas, considera-se que a partir do momento em que ocorre uma distorção da comunicação resultado de mal-entendidos, incompreensão, falta de sinceridade e impostura, os desacordos acabam sendo resolvidos em consultórios de terapia e tribunais de justiça. Portanto a importância do desenvolvimento de uma comunicação civilizatória é fundamental para que não ocorram distorções nos processos e que possam gerar processos de violência.

[...] o “universalismo” equivale ao individualismo igualitário de uma moralidade que exige reconhecimento mútuo, no sentido de respeito igual e consideração recíproca por todos. Ser membro dessa comunidade moral inclusiva, que está, portanto aberta para todos, promete não apenas solidariedade e inclusão sem discriminação, mas ao mesmo tempo, direitos iguais para a proteção da individualidade e da alteridade de todos. (HABERMAS apud BORRADORI, 2004, p. 54).

Sob outra ótica, cita-se a posição de Lévinas¹³ segundo Haesler (2002) sobre a hospitalidade. Lévinas acredita que a hospitalidade reflete fortemente o vínculo social e a existência do outro sob a ótica da dádiva. Lévinas divide o estado do sujeito em quatro situações. A primeira refere-se a um sujeito livre de qualquer amarra cultural, econômica ou política, o que ele descreve como estado de insônia. A segunda é caracterizada pelo sujeito da economia, onde este se encontra com o outro através de uma relação econômica. A terceira é a crise do sujeito que não suporta as relações desenvolvidas na situação anterior, pois o sujeito só é definido em função de suas necessidades econômicas. O autor sugere que a única saída é o encontro com o outro, que tem uma função libertadora do Eu, indicando a alteridade que leva ao próximo estado do ser que é a realização. Neste estágio o sujeito está completamente aberto ao outro, o sujeito não negligencia o outro, sente-se responsável pelo outro e assim revela-se a dádiva.

No quadro de ética levinasiana, o não dar é, portanto, estritamente excluído. [...] Para Lévinas, nenhuma dádiva poderia eliminar a dívida; pelo contrário, trata-se de uma dívida insolúvel, de uma dívida pré-original e, sobretudo de uma dívida para com Outrem que vai aumentando à medida do dom realizado. É nesse sentido, que nossa dívida a seu respeito é infinita. [...] Com Lévinas, aprendemos que a dádiva nunca é suficiente, que nunca impedirá a morte de Outrem, nem a absurda violência do mundo. No entanto, a vaidade deste recurso não deve interromper o esforço para tornar melhor a vida de Outrem. Devemos tentar essa humanidade, embora inútil, porque somente ela pode dar sentido. (HAESLER, 2002, p.149).

As reflexões de Lévinas influenciaram fortemente o pensamento de Derrida¹⁴ em relação à hospitalidade. Segundo Camargo (2008) o sujeito Outro destacado por Lévinas revela a abertura infinita para o com o Outro e essa idéia pode ser encontrada na proposta de hospitalidade incondicional de Derrida que introduz a dimensão política da hospitalidade.

Para Derrida a hospitalidade é considerada o oposto da tolerância, cuja fundamentação é pautada nos conceitos cristãos de caridade em “uma linha tênue entre integração e rejeição” (BORRADORI, 2004, p. 28). Sugere a hospitalidade como uma alternativa à prática da tolerância, onde a primeira é a obrigação única que cada um de nós tem com o outro:

A hospitalidade pura ou incondicional não consiste nesse convite (“Eu convido-o, eu dou-lhe as boas-vindas ao meu lar, sob a condição de que você se adapte às leis e normas do meu território, de acordo com a minha linguagem, tradição, memória etc.”). A hospitalidade pura e incondicional, a

¹³ Emmanuel Lévinas (1906-1995): filósofo francês (naturalizado) nascido na Lituânia e de origem judaica: em seus estudos destaca-se a preocupação com o outro.

¹⁴ Jacques Derrida (1930-2004): pensador francês de origem argelina, se destacou como um dos mais importantes filósofos do século XX, publicou seus primeiros livros na década de 1960 e criou o método denominado “desconstrução”; foi contemporâneo de Michel Foucault, Gilles Deleuze e Roaldnd Barthes.

hospitalidade em si, abre-se ou está aberta previamente para que alguém que não é esperado nem convidado, para quem quer que chegue como um visitante absolutamente estranho, como um recém chegado, não identificável e imprevisível, em suma totalmente outro. (DERRIDA *apud* BORRADORI, 2004, p. 28)¹⁵

Este posicionamento de Derrida não se restringe apenas à condução da ética de indivíduos, mas também à política das nações. Embora o autor aponte a impossibilidade de se vivenciar uma hospitalidade pura e incondicional, pois o Estado teria dificuldade de redigir isso em forma de leis. No entanto, um aspecto fundamental do seu pensamento é que sem o conceito de hospitalidade não seria possível delimitar qualquer base de hospitalidade condicional¹⁶, afirmando que: “sem essa idéia de hospitalidade pura [...], não teríamos sequer a idéia do outro, a alteridade do outro, ou seja, alguém que entra em nossas vidas sem ter sido convidado”. (Derrida *apud* BORRADORI, 2004).

Derrida (*apud* Borradori, 2004, p. 170) destaca que a tolerância como hospitalidade condicional é vigiada e protetora de sua própria soberania, pois quando somos tolerantes com os demais “admitimos o outro sob nossas próprias condições e sob nossa autoridade, lei e soberania”. Assim, considera que existe o desejo do controle da acolhida, o controle do Estado, do lar, da cultura, e espera por um novo conceito de hospitalidade, embora reconheça a utopia da hospitalidade pura.

2.2 Escolas de pensamento

2.2.1 Escola francesa

O estudo da hospitalidade a partir do século XX desenvolve-se na França em dois grupos ou movimentos distintos. O primeiro, cujos principais representantes, herdeiros do pensamento de Derrida com embasamento em Lévinas, são Alain Montandon, Anne Gotman e Isabel Baptista. O segundo, resulta da influência do movimento M.A.U.S.S. (*Mouvement Anti-utilitarist dans lês Sciences Sociales*), originalmente iniciado por Marcel Mauss, cujos e principais seguidores são Alain Caillé e Jacques Godbout. (MOYA, 2008)

Montandon (2003) reconhece a hospitalidade como uma construção humana da relação com o outro, defendendo a idéia de que é um modo de “encontro interpessoal marcado

¹⁵ Entrevista de Jacques Derrida concedida Giovana Borradori, na obra *Filosofia em Tempo de Terror*, 2004.

¹⁶ Hospitalidade condicional é composta por rituais, status legal, normas, convenções nacionais ou internacionais (Derrida *apud* Borradori, 2004).

pela atitude de acolhimento em relação ao outro”. Seu pensamento ressalta a importância da ética levinasiana onde o outro deve ter “a disponibilidade de consciência para acolher a realidade fora de si” não representada por objetos, conhecimento ou posse, mas sim pelo reconhecimento do outro e acolhimento, e assim revela-se a hospitalidade. No âmbito da hospitalidade comercial, na qual se insere o turismo, Montandon (2003, p. 143) afirma que:

[...] Qualificar a acolhida comercial como hospitalidade não é escandaloso, desde que estejamos de acordo com as definições. A utilização comercial do termo indica, em todo o caso, como a hospitalidade permanece uma marca, uma perspectiva e um horizonte para uma interação bem sucedida entre os homens, quer sejam clientes, amigos ou simples estrangeiros com a mão estendida.

Gotman (2004) indica que a hospitalidade é de importância central na organização das cidades, podendo ser considerada como uma categoria sociopolítica na planificação de cidades. Gotman (2001) em sua definição de hospitalidade enfatiza o recebimento de indivíduos em espaços urbanos que requer o pensamento e planejamento para as múltiplas interações entre anfitrião e hóspede, mas também congrega o pensamento sobre o desenvolvimento das cidades para o próprio indivíduo, que para ela pode ser considerado um “estrangeiro” em sua própria cidade. A autora considera a hospitalidade como uma relação social que interessa tanto às organizações comerciais quanto ao ordenamento e funcionamento das cidades, considerando o recebimento de turistas, estrangeiros, e moradores.

Para a autora a hospitalidade “deve ser entendida no seu sentido mais amplo de qualificar as relações sociais entre uma comunidade estabelecida e os ‘estrangeiros’ (ao lugar) que virão visitá-la ou simplesmente descansar” (GOTMAN, 2008, p.115)

Baptista¹⁷, a terceira representante deste grupo, apesar de alguns estudiosos não a considerarem como tal, aponta que o outro a quem referimos é qualquer pessoa, seja um desconhecido, estrangeiro, visitante, amigo, parente, etc. Esse outro é aquele que estimula a formação e atesta a sua identidade (em relação ao processo de reconhecimento de si e do outro). Existimos porque existe a relação com o outro.

O pensamento central da autora posiciona a hospitalidade como a “disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si”, partindo da subjetividade do ser humano, a aproximação é a única forma diálogo consigo próprio e com o mundo. A hospitalidade

¹⁷ Isabel Baptista é atualmente uma das principais autoras da contemporaneidade a tratar da hospitalidade discutindo sua importância no fortalecimento dos laços sociais, na formação de uma sociedade mais sólida, e como a hospitalidade pode funcionar como uma ferramenta de capilarização de atos que promovam seus valores.

permite ao indivíduo “romper o ciclo do egoísmo, porque a partir do momento que outrem faz a sua entrada na esfera do mesmo, o egoísmo só é possível como consciência e escolha deliberadas, portanto, como egoísmo não inocente” (BAPTISTA, 2002, p.160).

A hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana. Portanto, é urgente transformar os espaços urbanos em lugares de hospitalidade. Não uma hospitalidade convencional ou artificial, reduzida a um ritual de comércio e falsa cortesia, mas uma hospitalidade ancorada no carinho e na sensibilidade que só podem ser dados por outra pessoa. (BAPTISTA, 2002, p.162)

Na segunda linha de pensamento francesa, o conceito de “dom” desenvolvido por Marcel Mauss no livro *Essai sur le don* (2002)¹⁸ está pautado na “tríplice obrigação de dar, receber e retribuir”. Essa obra incentivou diversos antropólogos franceses a refletirem sobre as características utilitárias da política, da economia e conseqüentemente da sociedade. A dádiva se apresenta como uma antítese à lógica do mercado e do Estado:

Os teóricos antiutilitaristas insistem no fato de que a obrigação mútua gerada pelos movimentos da dádiva (dar, receber e retribuir) constitui, não apenas um fenômeno sociológico das sociedades tradicionais, mas também das sociedades modernas e que esta é a condição primeira do vínculo social. Ou seja, a perspectiva do “paradigma do dom” é de que regras próprias à economia, à política e ao social, mas a sociedade apenas resulta do modo ambivalente como essas diferentes lógicas, irredutíveis entre si, participam na montagem do jogo social, tendo, porém, a dádiva como um sistema primeiro e anterior aos demais (o que faz dela o ponto de referência de uma “paradigma da dádiva”) (MARTINS, 2002, p.12)

Nesse sentido, Bastos *et al.* (2010, p.2) destaca o pensamento de Mauss a importância dada à circularidade da dádiva, pois é esta que representa “o passo inicial da formação de vínculos sociais e das alianças, de ser um ritual de apaziguamento e uma proposta de paz” Complementando, Caillé e Graeber (2005, p.18) afirmam que a dádiva é “sobretudo, a obrigação de provocar os outros a um desafio de generosidade”.

Alain Caillé em sua obra *A Antropologia do Dom* faz uma análise da tríplice obrigação proposta por Mauss, na dicotomia da mesma e avalia também a presença do dom nas trocas comerciais.

[a tríplice obrigação] continua agindo vigorosamente até no seio da sociedade secundária. Nenhuma empresa, pública ou privada, nenhum empreendimento científico poderia funcionar, se não mobilizasse em benefício próprio as redes de primariedade cimentadas pela lei do dom. (CAILLÉ, 2002, p. 148).

¹⁸ Obra inicialmente publicada em 1923-1924.

A presença do dom na atualidade é defendida por Godbout (1992, p.20) para quem “o dom é tão moderno e contemporâneo quanto característico das sociedades arcaicas”. Para esse autor, o dom está relacionado à totalidade da existência social, e inicia-se pelo próprio sistema da vida, gerado no seio de uma família legítima ou ilegítima.

2.2.2 Escola anglo-saxã

A segunda escola de pensamento a ser tratada é a anglo-saxã, também dividida em dois grupos ou movimentos: a “indústria da hospitalidade”¹⁹ relacionada ao setor de prestação de serviços e trocas comerciais, e o da socioantropologia da hospitalidade, em uma tentativa de abertura ao outro, mas inserida de forma a aumentar as trocas comerciais..

Considera-se que obra inicial desta escola é *Hospitalidade: conceitos e aplicações* (CHON; SPARROWE, 2003), cujos autores enfatizam os contratos e trocas estabelecidas pelos empreendimentos comerciais do setor turístico. É nesta obra também que aparece o primeiro lastro da socioantropologia da dádiva na relação entre anfitrião e hóspede.

Mas a obra mais representativa desta escola, segundo Camargo (2008, p. 36) é o livro *Em Busca da Hospitalidade*, organizado por Conrad Hasley e Alison Morrison, cujos autores dos quinze capítulos buscaram “refletir sobre as implicações do uso do termo hospitalidade como ferramenta heurística, capaz de suscitar novas abordagens do campo do turismo”. (CAMARGO, 2008, p.36). No capítulo inicial, Lashley (2004) aborda a hospitalidade visando o seu entendimento teórico a partir dos seus domínios social, privado e comercial.

O domínio social compreende o ambiente onde as ações de hospitalidade acontecem. Essa dimensão foi analisada pelo autor como uma condição importante no fortalecimento dos relacionamentos da Inglaterra medieval e também pela oferta de alimentos e o papel que esta oferta representa em diferentes cenários das civilizações. Em sua reflexão, a alimentação é pensada nos quesitos de produção, distribuição, consumo e suas representações, incluindo a fome, a identidade de grupos e os relacionamentos.

O domínio privado é focado no espaço doméstico como o propulsor de ações de hospitalidade, tais como regras, rituais e costumes que emolduram as atividades de hospitalidade. É neste domínio que o termo “*hospitabilidade*” aparece indicando a recepção

¹⁹ O termo indústria da hospitalidade é amplamente utilizado na língua inglesa e representa o setor turístico.

de indivíduos externos ao núcleo familiar, e se identifica a criação de “laços simbólicos e vínculos entre as pessoas envolvidas” (LASHLEY, 2004, p.15).

O domínio comercial é delineado pela troca de valores e serviços, embora o autor aponte para a necessidade de desenvolver a hospitalidade comercial como aquela que é desenvolvida em cada do indivíduo. Ir além do contrato comercial estabelecido é a ordem de comércio renovada pela inserção do conceito de hospitalidade.

Na linha socioantropológica, Shelwyn identifica que a função da hospitalidade é criar e firmar laços. Estes são desenvolvidos em estruturas morais já conhecidas por ambas as partes ou pode acontecer à criação de novos universos estabelecidos a partir da aceitação do convívio por ambas as partes.

Os atos relacionados à hospitalidade, desse modo, consolidam-se estruturas de relações, afirmando-se simbolicamente, ou (no caso do estabelecimento de um nova estrutura de relações) são estruturalmente transformativas. (SHELWYN, 2004, p.26)

Para esse autor, a “surpresa inicial de que hostilidade e a hospitalidade poderiam se relacionar tão intimamente é diminuída pela constatação de que ambas são meios alternativos de expressar o relacionamento com o outro” (SELWYN, 2004, p.36). Nesse sentido, ressalta que não ser hospitaleiro, ou seja não conceder hospitalidade, pode significar a inexistência do outro.

Em relação aos motivos que levam uma pessoa ser hospitaleira com o outro, Telfer (2004, p.59) aponta três razões. A primeira é relacionada à consideração que se deve ter em relação ao outro, esses motivados pela amizade ou desejo de fazer o bem. O segundo motivo seria a compaixão ou preocupação que estão orientados a satisfação da necessidade do outro. O terceiro é referente à sensação de obediência, ligados aos deveres de hospitalidade, o dever de acolher os que estão em dificuldade. Entretanto este último se apresenta em desacordo com a questão da cordialidade, da espontaneidade, envolvendo verdadeiramente a consideração pelo outro.

Os demais autores desta escola (Lockwoord e Jones (2004), Brotherton e Wood (2004), Darke e Gurney (2004), Walton (2004), Andrews (2004) e Lynch e MacWhannell (2004), além de discutirem aspectos históricos e etnográficos da hospitalidade, navegam pelos conceitos da hospitalidade comercial e doméstica, buscando definir a indústria da hospitalidade e como sua gestão deve ser realizada. Neste contexto, os autores referem-se exclusivamente a hospitalidade como uma troca humana baseada em determinados produtos e serviços. Outro assunto presente é a perspectiva do cliente no processo de comercialização da

hospitalidade ressaltando os aspectos de eficiência e efetividade onde figuram os elementos da criação de valor para o cliente, ética, legislação, valores sociais, etc.

2.2.3 “Escola brasileira”

Autores como Moya (2008) apresentam a “escola brasileira da hospitalidade” sendo formada a partir das pesquisas desenvolvidas pelos docentes e discentes do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, criado em 2002. Esse programa incorporar em sua proposta abordagens das duas escolas anteriores, indo além, ou seja, buscando uma identidade própria de uma “nova escola”. Ao mesmo tempo, adiciona estudos epistemológicos da hospitalidade e desdobramentos da atividade turística que impactam nas relações sociais dos indivíduos nela envolvidos. Dessa forma vem produzindo:

[...] um novo corpo de reflexões que redefinem a hospitalidade, incorporando visões da escola francesa e inglesa, do discurso maussiano da dádiva, ao entendimento das relações entre turismo e hospitalidade, em suas dimensões econômicas e sociais. (MOYA, 2008, p. 22)

Um dos representantes que mais se destaca é Luiz Otávio de Lima Camargo que tem desenvolvido diversos estudos e contribuído significativamente na formação desta “escola”. Camargo (2003) criou dois eixos para a delimitação do estudo da hospitalidade, o eixo cultural pautado nas ações de hospitalidade em receber, hospedar, alimentar e entreter e o eixo social referente aos modelos de interação social e lugares de hospitalidade tais como, doméstico, público, comercial e virtual. Sendo assim propõe a seguinte definição de hospitalidade que agrega os contextos anglo-saxão e francês:

Hospitalidade, do ponto de vista analítico-operacional, pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat. A interseção de ambos os eixos cria dezesseis campos teóricos para o estudo da hospitalidade humana. (CAMARGO, 2003, p.19).

Essas subdivisões possibilitam a visualização da hospitalidade nos mais diversos campos de movimentação do indivíduo, o que demonstra a possibilidade de sua inserção. No eixo receber, por exemplo, pode-se identificar a hospitalidade nos momentos de recepção doméstica, recepção pública, recepção comercial (configurada não somente pela hotelaria mas todo o processo de acolhimento de um indivíduo em qualquer estabelecimento comercial) e por fim recepção virtual relacionado ao processo de navegabilidade de uma página da *World Wide Web*, facilidade da informação, dentro outros elementos. Apesar da obra de Camargo ter

forte influência do ciclo de dádiva estabelecido por Mauss (1974), na tríplice aliança do dar-receber-retribuir, incorpora e reconhece a hospitalidade moldada pela transação comercial.

Também influenciadas por Mauss tem-se as pesquisas desenvolvidas no âmbito do grupo de pesquisa Socioantropologia da Hospitalidade vinculado ao programa de Mestrado de da Universidade Anhembi Morumbi em São Paulo, relacionadas às questões sociais e culturais envolvendo os ritos e mitos da hospitalidade, bem como os processos de inclusão e exclusão de indivíduos decorrentes de uma sociedade cada vez mais hostil em relação ao outro. As pesquisadoras mais destacadas deste grupo são Maria do Rosário R. Salles, Maryelis S. Bueno e Sênia Bastos.

Em estudo sobre a hospitalidade na Festa dos Santos Reis, Bueno (2003, p. 1-2) coloca que as tentativas de definições propostas por diversos autores apresentam um ponto que pode ser considerado comum que se distancia da sua concepção original como virtude teológica:

[...] a abertura para o acolhimento, que já foi um dever sagrado, moral e social, sempre teve aspectos diversos. Por isso, pode-se falar em hospitalidade como virtude burguesa associada à idéia de bem-receber [...] Em relação a aspectos mais recentes, o domínio comercial seria também abordado. Isso evidencia que a hospitalidade permanece e ultrapassa fronteiras, permeando instâncias sociais, coletivas, políticas e econômicas. A sociedade se tornou laica, e a hospitalidade naturalmente não se apresenta mais como uma virtude teológica. O sentido e o valor que ela passa a ter agora pedem uma reflexão ampla para compreender suas novas faces e, também, o processo por meio do qual ela desemboca em diversas instâncias que, por sua vez e em conseqüência, são encorajadas a absorver uma nova ética, uma nova política, recuperando o apelo do acolhimento- do bem-estar.

Tal pensamento é complementado em artigo mais recente de Salles, Bastos e Bueno (2009) acerca dos desafios da pesquisa em Hospitalidade principalmente no âmbito do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, criado em 2002/2003 no país. A produção científica desse programa de 2004 a 2007 foi objeto de estudo de dissertação de Fedrizzi (2008), que identificou temáticas, denominadas pela autora de facetas da hospitalidade configuradas como

[...] um sistema composto por Hospitalidade turística (18), Hospitalidade comportamental (15), Hospitalidade espacial (14), Hospitalidade e eventos (9), Hospitalidade e meios de hospedagem (13), Hospitalidade e ensino (10), Hospitalidade e restauração (7), Hospitalidade e gestão (12), Hospitalidade religiosa (4) e Hospitalidade organizacional (6)”. (FEDRIZZI, 2008, p. 10)

Em estudo posterior, Bastos analisa a produção científica do programa até 2008, por meio de eixos temáticos (e não de facetas), com destaque para a Hospitalidade (40 dissertações) seguida de Turismo (33 dissertações) e Meios de Hospedagem (16 dissertações). Destaca também uma nova tendência no final desse período com estudos sobre a

hospitalidade urbana enfocando “lugares” de hospitalidade (associada a questões de sustentabilidade de locais turísticos ou não), o que amplia a sua compreensão conceitual.

Um dos estudiosos a serem citados com tal preocupação é Grinover (2002) que ao tratar da hospitalidade na ótica da relação entre o habitante de uma cidade e o seu espaço físico, cujo objetivo final é o bem estar do indivíduo, discute o fato da cidade ser ou não hospitaleira a partir das seguintes dimensões: acessibilidade, legibilidade e identidade.

A hospitalidade supõe a acolhida; é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal. Acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço, nesse sentido, a cidade deixa de ser um conceito geográfico, para transformar-se em um símbolo complexo e inesgotável da experiência humana. O que torna a cidade bonita e hospitaleira é sua capacidade de expressar um microcosmo social e arquitetônico ordenado, no qual cada edifício, por sua dimensão, por seu refinamento e seu esplendor, mostra não só sua própria importância, mas também a importância de quem o encomendou e que ali vive. (GRINOVER, 2006, p. 29)

Também abordando a cidade mas na interação do visitante com a mesma, Bastos (2003, p.73) por meio de um viés histórico acredita que:

[...] o conceito de hospitalidade permite acompanhar a interação que se estabelece entre o visitante e a cidade, percorrer trajetórias em busca de melhores colocações no mercado de trabalho, possibilidades de acomodação, alimentação e lazer, sem perder de vista suas iniciativas comerciais, a circulação por diferentes espaços e grupos sociais.

Sob outra ótica, na aproximação da hospitalidade no turismo tem-se os trabalhos de Wada (2003), nos quais considera o turismo e a hospitalidade como campos de estudo e ação que se complementam. A autora aponta a sigla TRENDS para análise da interação entre os dois campos, correspondente tradição, relacionamento, expectativas, necessidades, desejos e soluções. No turismo os elementos TRENDS são abordados sob a ótica do viajante e na hospitalidade sob a ótica do anfitrião, sendo que na intersecção entre esses dois campos situa-se a interação entre viajante e anfitrião.

Por fim cita-se a pesquisadora Ada Dencker que concentrou seus estudos nos aspectos epistemológicos e na promoção dos vínculos sociais que a hospitalidade promove. Para ela, o acolhimento do outro é esperado para que gere a sustentação dos vínculos, sendo responsável pelo “estabelecimento de redes espontâneas de relações uns com os outros, circulando informações assegurando a coerência e a coesão por meio de desenvolvimento da sociabilidade” (DENCKER, 2007, p.12). Partindo da teoria da ação comunicativa de Habermas, vê a hospitalidade na base da sustentação das organizações sociais, pois permite a relação entre indivíduos que se relacionam pelo processo comunicativo.

Pelas idéias dos estudiosos dispostas neste tópico, concorda-se com Salles, Bastos e Bueno (2009, p. 6) de que o programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi “abriu a possibilidade de se incrementarem as pesquisas dirigidas não apenas à relação hóspede/visitante/anfitrião, mas a toda uma gama de fenômenos sociais que enriqueceram sem duvida, o universo das pesquisas em hospitalidade, ampliando as bases de constituição”. Ao mesmo tempo é inegável o caráter interdisciplinar das pesquisas e sua relação às Ciências Sociais Aplicadas e os seus reflexos no avanço do conceito de hospitalidade além da sua simples associação à hotelaria e outras formas de hospedagem.

2.3 Síntese das idéias

Este capítulo tratou dos fundamentos teóricos da hospitalidade, analisando o pensamento de um conjunto de estudiosos a partir da influência dos filósofos e das escolas de pensamento, conforme se sintetiza no quadro 1 na próxima página.

Compreendeu-se que as idéias expressas por diferentes pensadores oriundos da filosofia se encaminham, de um lado, para a hospitalidade condicional ou possível (Kant e Habermas) e, de outro, para a hospitalidade pura ou incondicional (Derrida). Dentre ambas, destaca-se a primeira como a construção social que permite o livre deslocamento de indivíduos, a comunicação pacífica, a abertura ao outro e a tolerância como formas de convivência. Partindo-se da idéia de que a hospitalidade se pauta nas relações sociais, percebe-se a sua inserção no acolhimento do outro, cujo processo de ocorrência envolve uma ética de convivência necessária para o fortalecimento de vínculos na sociedade moderna. Embora inicialmente tenha apresentado forte relação com a religiosidade, as mudanças ocorridas na sociedade alteraram o seu significado.

Em relação à escola Francesa, percebe-se a forte influência dos filósofos referenciados, e a caracterização do processo social da hospitalidade. É justamente esse processo que gera e/ou envolve o acolhimento do outro, o planejamento para o recebimento do estrangeiro e as múltiplas relações estabelecidas pela tríplice aliança do “dar, receber e retribuir”, que desde as sociedades arcaicas estão presentes na formação de laços sociais, percebidos nas regras, ritos e leis não escritas da hospitalidade social.

A escola anglo-saxã, embora presente em seu eixo principal a hospitalidade como um vetor para um cenário mais produtivo, oferece relevante contribuição para a reflexão da dádiva no contexto do planejamento e organização do turismo. Nos seus três domínios

apresentados (social, privado e comercial), Lashey sugere a dimensão da dádiva proposta na escola francesa, mas de certa forma encontra resistência ao fazê-lo devido à característica comercial com que analisa o tema, ou seja, a hospitalidade deve ser alcançada com o intuito de gerar um diferencial competitivo para as organizações. Ao mesmo tempo, insere o conceito de reciprocidade na análise da hospitalidade em direção à compreensão e inclusão da compreensão no mesmo.

	Kant	Derrida	Habermas	Lévinas
FILÓSOFOS	<p>Hospitalidade relacionada ao direito de visita que deriva de todos habitarem o planeta terra.</p> <p>Hospitalidade condicional: tolerância. Sujeita a regras e leis determinadas por quem recebe.</p> <p>Base da Hospitalidade: moral racional</p> <p>Hospitalidade possível</p>	<p>Hospitalidade pura: abertura à alteridade do outro.</p> <p>Hospitalidade incondicional: oposto da tolerância, pois não submete o que chega às regras e leis daquele que recebe.</p> <p>Base da hospitalidade pura: ausência de controle.</p> <p>Hospitalidade como utopia norteadora de uma hospitalidade possível.</p>	<p>Hospitalidade relaciona-se à solidariedade, busca do consenso.</p> <p>Hospitalidade possível: Ação comunicativa emancipatória e solidária.</p> <p>Base do entendimento: diálogo racional.</p> <p>Hospitalidade possível</p>	<p>Hospitalidade como reflexo do vínculo social e da existência do outro sob a ótica da dádiva</p> <p>Hospitalidade possível: gesto humanitário de abertura ao outro, o sujeito não negligencia o outro, sente-se responsável pelo outro e assim revela-se a dádiva</p> <p>Base da hospitalidade: Tentativa de humanidade,</p> <p>Hospitalidade possível: somente ela pode dar sentido à vida.</p>
	Montandon	Gotman	Baptista	M.A.U.S.S.
ESCOLA FRANCESA	<p>Hospitalidade como forma de interação social e como forma própria de hominização.</p> <p>Hospitalidade a partir de regras, ritos e leis.</p> <p>Base da hospitalidade: valores de sociabilidade e solidariedade.</p> <p>Hospitalidade como fenômeno social total.</p>	<p>Hospitalidade pensada a partir dos movimentos migratórios para as grandes cidades, acolhimento do estrangeiro, do residente e no processo de integração.</p> <p>Hospitalidade a partir do planejamento dos espaços e das formas de acolhimento</p> <p>Base da hospitalidade: acolhimento do estrangeiro e do cidadão</p> <p>Hospitalidade possível.</p>	<p>Hospitalidade: disponibilidade da consciência para acolher a realidade fora de si.</p> <p>Hospitalidade a partir da subjetividade e da aceitação do outro.</p> <p>Base da hospitalidade: carinho e sensibilidade.</p> <p>Hospitalidade como ética de convivência.</p>	<p>Hospitalidade pautada na tríplice “dar, receber e retribuir”, observado desde as sociedades arcaicas como uma forma de formar alianças e como uma proposta de paz</p> <p>Hospitalidade a partir das regras e ritos explícitos e implícitos</p> <p>Base da Hospitalidade: “dar, receber e retribuir”</p> <p>Hospitalidade como fortalecedora dos laços sociais.</p>

Quadro 1 – Síntese do pensamento de estudiosos referenciais sobre a Hospitalidade

Fonte: Elaboração própria adaptado de KANT, E. (2008); DERRIDA, J. (2004); HABERMAS, J. (1981); LÉVINAS, E. (2002); BAPTISTA, I. (2008); GOTMAN, A. (2008); MONTANDON, A. (2003).

	Lashley	Shelwyn	Telfer
ESCOLA ANGLO-SAXÃ	<p>Hospitalidade relaciona-se ao bom acolhimento do viajante</p> <p>Hospitalidade condicionada às trocas comerciais estabelecidas</p> <p>Base da hospitalidade: comercial</p> <p>Hospitalidade possível</p>	<p>Hospitalidade a partir de uma estrutura moral já conhecida por ambas as partes, ou a aceitação do outro.</p> <p>A hospitalidade como uma fortalecedora de laços sociais</p> <p>Hospitalidade consolidada a partir de uma ação transformativa- as pessoas envolvidas nesse processo nunca mais serão as mesmas</p> <p>Hospitalidade vista como necessária e compulsória, possível no processo de troca de produtos e serviços (materiais e simbólicos)</p>	<p>Hospitalidade considerada como “Hospitabilidade” no campo privado e ocorre a partir da vontade, da amizade, do desejo de fazer o bem e do sendo de obediência</p> <p>“Hospitabilidade “como uma virtude moral (opcional)</p> <p>“Hospitalibilidade” a partir do prazer em servir e ajudar o outro- depende da dedicação e do espírito de generosidade</p> <p>Hospitalidade possível como uma opção de trabalho no campo da hospitalidade</p>
	Camargo	Dencker	Bueno e Salles
“ESCOLA BRASILEIRA”	<p>Hospitalidade: forma de interação social e compreensão do planejamento turístico</p> <p>Hospitalidade a partir da ética de convivência e sobrevivência comercial</p> <p>Base da hospitalidade: atos humanos</p> <p>Hospitalidade possível: nos âmbitos social e cultural.</p>	<p>Hospitalidade como base de sustentação das organizações sociais</p> <p>Hospitalidade como um processo social pois permite a relação entre indivíduos que se relacionam pelo processo comunicativo</p> <p>Base da hospitalidade: consciência e espontaneidade</p> <p>Hospitalidade possível: coerência e coesão por meio do desenvolvimento da sociabilidade.</p>	<p>Hospitalidade como abertura para o acolhimento</p> <p>Hospitalidade como uma virtude burguesa associada a idéia de bem-receber (amizade) ou caridade (domínio público e proteção social)</p> <p>Hospitalidade a partir de uma nova ética do acolhimento relacionado ao bem-estar.</p>

Quadro 1 – Síntese do pensamento de estudiosos referenciais sobre a Hospitalidade (continuação)

Fonte: Elaboração própria adaptado de LASHLEY, C.; SHELWYN, T.; TELFER, E. (2004); CAMARGO, L.O.L. (2004); DENCKER, A.F.M. (2007); BUENO, M. S. (2003); SALLES, M.R.R. (2008).

Percebe-se que a “escola brasileira de hospitalidade” incorpora e mescla os legados das escolas francesa e americana, ora com ênfase na primeira, ora na segunda, portanto de diferentes formas. Revela, de um lado, a forte ênfase no planejamento da hospitalidade tanto para o melhor acolhimento do indivíduo (habitante ou visitante, turista ou não) na cidade como também o desenvolvimento de laços sociais mais sólidos para a construção de ambientes e espaços democratizados e humanos; e, de outro, insere-a em processos de gestão da hospitalidade comercial que utiliza os conceitos de base da hospitalidade para desenvolver processos, produtos e serviços que propiciem o bem-estar dos *stakeholders*, gerando uma cadeia de valores a ser percebida pelo público, retornando em forma de fidelidade, valorização de marca/produto, retorno financeiro dentre outros.

No entanto, questiona-se a configuração de uma “escola brasileira” da hospitalidade tendo em vista que as idéias sobre uma nova compreensão do seu conceito, processo e aplicações no país estão em “gestação” a partir da implantação do programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi na primeira metade da década de 2000. No entanto, referenda-se que esse programa tem contribuído significativamente para essa nova compreensão, cujas pesquisas e estudos poderão no futuro configurar uma escola de pensamento.

Ao se refletir sobre as contribuições dos estudiosos brasileiros da hospitalidade no Turismo, percebe-se que estas podem responder a uma série de inquietações da comunidade acadêmica no que diz respeito à “sobrevivência” do turismo enquanto campo de estudo e pesquisa. Considera-se que os aportes teóricos da hospitalidade aplicados às pesquisas turísticas permitem, por exemplo, ampliar a sua compreensão sócio-antropológica sem descartar o seu caráter gerador de renda e crescimento econômico, ou os seus variados impactos positivos e negativos. Nesse sentido ao se incorporar a hospitalidade na teoria e na prática do turismo estar-se-á adicionando valor às comunidades, aos trabalhadores do setor, aos viajantes e ao próprio ambiente, e avançando além das fronteiras disciplinares que o priorizam enquanto atividade econômica; e um novo conceito de turismo, fundamentado em novos paradigmas, parece já estar emergindo.

O estudo do turismo aliado à hospitalidade também responde a uma série de inquietações em relação à construção da identidade do ensino superior em turismo no Brasil, impondo-se como uma “força de mudança” da mentalidade de gestores e docentes em busca de novas propostas de formação profissional nesse campo ou área. Assim, defende-se que a hospitalidade não pode ser relegada, mas sim deve ser priorizada e integrada nas propostas de

formação de turismólogos, em busca de uma sociedade e de um turismo mais humanizado, educativo e responsável para com o Outro.

É com esse pensamento que se passa ao próximo capítulo onde se apresentam os resultados do estudo de caso do programa TEFI, incluindo sua descrição enquanto proposta de iniciativa internacional e sua análise perante as concepções teóricas da Hospitalidade.

CAPÍTULO 3 - TEFI – *Tourism Education Future Initiatives*: proposta, aplicações e relações com a Hospitalidade

Este capítulo aborda o TEFI – *Tourism Education Future Initiatives*, um programa em andamento iniciado em 2007, mediante preocupações de um grupo de professores, estudiosos e profissionais, líderes comprometidos com a educação do Turismo no futuro. Após a descrição dos procedimentos metodológicos que nortearam a pesquisa, aborda particularmente o programa a partir da visão geral, valores e projetos desenvolvidos ou em desenvolvimento. Em seguida, analisa e discute a hospitalidade aparente e subjacente na concepção e aplicação do TEFI, em especial no âmbito dos seus valores fundamentais. Finaliza com a síntese das principais idéias, e reflete sobre a inserção da Hospitalidade no programa com base nas referências de hospitalidade construídas no capítulo 2.

3.1. Metodologia

O estudo do programa TEFI desenvolve-se na forma de uma pesquisa de caráter qualitativo, fundamentada no método de estudo de caso único, conforme Yin (2001, p. 32-33), ou seja, por meio de uma pesquisa científica

[...] que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real [...]; enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados [...], baseia-se em várias fontes de evidência [...]; e beneficia-se [ainda] do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e análise dos dados.

Assim, o referencial teórico dos capítulos 1 e 2 foi organizado de forma a que se pudesse trabalhar o estudo de caso, e a coleta de dados deste se orientou por um protocolo (Apêndice A), subdividido em cinco tópicos principais orientados à fundamentação teórica e à pesquisa empírica:

- *Dados gerais da pesquisa*: título, objetivo, finalidade e justificativa.
- *Procedimentos de campo da pesquisa*: aspectos metodológicos, “organização” a ser estudada, unidade de análise, fontes de evidência (documentos disponíveis na Internet e contato com coordenador do programa) e executores da pesquisa. As primeiras evidências do programa ocorreram em agosto de 2009, em busca de bibliografia sobre tendências do

ensino superior na Internet para exposição em reunião do grupo de pesquisa Inovação e Qualificação em Hospitalidade e Turismo, liderado pelos pesquisadores Mirian Rejowski e Airton José Cavenah da Universidade Anhembi Morumbi.

- *Estudo documental das fontes sobre o TEFI*: coleta e leitura de vários documentos sobre o programa (*White Document*, textos utilizados em discussões do grupo, artigos e relatórios, e *site* oficial do programa), somadas a contatos por e-mail e pessoais com a coordenadora e os participantes do programa, e a notas de observação durante a participação da autora no IV Encontro TEFI, realizado em San Sebastian (Espanha) em abril de 2010.
- *Questionário semi-aberto a coordenadores dos projetos TEFI*: cadastro de coordenadores dos projetos TEFI, conforme indicação da coordenadora do mesmo; aplicação de questionário semi-aberto a cada um dos coordenadores durante o IV Encontro TEFI, coletando dados sobre: identificação do respondente, perfil do projeto, desenvolvimento do projeto (do planejamento à execução) e integração e motivação no programa, em alguns casos houve contatos posteriores por e-mail para esclarecer dúvidas ou complementar informações. No Anexo A há um modelo de questionário e a relação dos sujeitos que o responderam.
- *Guia para relatório do estudo de caso*: dois capítulos teóricos, sendo um sobre a Hospitalidade e o outro sobre o Ensino Superior em Turismo, ao final dos quais se elaborou uma síntese de idéias a nortear a análise e discussão do caso investigado; um capítulo referente à pesquisa empírica do estudo do caso TEFI, cuja descrição tratou de concepção inicial, desenvolvimento, concepção atual, valores fundamentais e projetos desse programa; e cuja análise e discussão dos resultados abordou a Hospitalidade no âmbito do TEFI, confrontando a teoria expressa na síntese de idéias dos capítulos teóricos.

Justifica-se a adoção do estudo de caso nesta pesquisa por buscar a maior compreensão acerca de um programa novo, ainda pouco conhecido dos acadêmicos dos campos do Turismo e da Hospitalidade e, portanto, sua descrição procura ser abrangente com base em um amplo conjunto de dados obtidos tanto face a documentos quanto à observação pessoal da pesquisadora autora desta dissertação. Ressalta-se, porém que como um único caso, os resultados e conclusões aqui expostos não podem ser generalizados e nem tomados como referência, mas podem sim se constituir em indícios para a elaboração de hipóteses ou para o aprofundamento de outras pesquisas.

3.2 Visão geral do TEFI

3.2.1 Concepção inicial (2006)

Em 2006, durante um encontro anual da *Tourism and Travel Research Association (TTRA)*, Pauline Sheldon²⁰ e Daniel Fensemmeir²¹, iniciaram uma discussão informal sobre o futuro da educação do turismo face às mudanças globais. Diante de suas inquietações esta dupla de professores decidiu promover um encontro com líderes da academia e do setor turístico para dar início a esta iniciativa. Assim Pauline Sheldon, foi nomeada coordenadora do primeiro encontro que seria realizado em Viena no ano seguinte, para o qual foram convidados um grupo de estudiosos de vários países.

Anteriormente ao evento, a coordenadora encaminhou um conjunto de 4 questões para que os membros do grupo refletissem e contribuíssem para as discussões iniciais sobre o tema a serem realizadas no primeiro encontro (Anexo A). A seguir apresenta-se a síntese das respostas por questão.

A primeira questão relacionava-se ao objetivo do encontro e a indicação de ações a serem desenvolvidas durante o mesmo. Os respondentes apontaram a necessidade de se identificarem as lacunas na educação do turismo do futuro, não somente em formato de tendências, mas também de ações tangíveis e passíveis de serem mensuradas. Com isso, os educadores poderiam contribuir para o aprimoramento dos alunos e adicionar valores aos desafios do mundo na atualidade.

Na segunda questão os respondentes deveriam identificar quatro elementos chave que poderiam realmente mudar o mundo do turismo no período de 2010 a 2030. As respostas foram consolidadas em sete categorias.

- Mudanças ocorridas no mercado turístico global, referentes ao fluxo turístico, demografia, tipo de turismo consumido, novos segmentos e valorização da diversidade cultural.

²⁰ Docente do programa de Gestão da Indústria do Turismo, da Universidade do Haváí. Publicou mais de 70 artigos acadêmicos em periódicos de turismo e é autora de três livros. Atualmente está presente no corpo editorial de sete periódicos de turismo. É co-fundadora da rede TRINET em parceria com Jafar Jafari. É consultora da Organização Mundial do Turismo, Banco mundial, Associação da Indústria de Viagens da América dentre outras.

²¹ Diretor do Laboratório Nacional para Turismo e *E-commerce* dos Estados Unidos, Diretor do Programa de Gestão em Turismo e Hospitalidade da *Temple University*. Conduziu diversos projetos de pesquisa relacionados a marketing e tecnologia. É autor de mais de 200 artigos em marketing turístico e sistemas de informação de marketing. É editor do periódico *Tecnologia da Informação e o Turismo*.

- Avanços tecnológicos e sua relação com a formatação de produto, operacionalização, planejamento e organização.
- Mudança climática, responsável pela mudança nos padrões de viagens e em mudança de legislação para impactos relacionados ao turismo.
- Sustentabilidade como crucial para o turismo do futuro, a qual, face à sua complexidade, não pode ser negligenciada por empresas do setor, que são chamadas à responsabilidade social corporativa.
- Mudança na forma de gestão, desde o termo *glocalização* (pensar globalmente e agir localmente), até o formato virtual de empresas que poderão extinguir diversas funções atuais.
- Processo de seleção, treinamento e retenção de mão de obra altamente qualificada, onde a percepção, a sensibilidade intercultural, as habilidades analíticas e o pensamento crítico serão decisivos para a operação de novos negócios.
- Mudanças demográficas, tais como aumento da classe média, idade dos viajantes, papel da mulher, desigualdade de renda, oportunidades de migração, formação de mão de obra dentre outros.

A terceira questão buscava a identificação de quatro capacidades e áreas de conhecimento a serem atingidas pelos alunos de graduação e pós-graduação em sua educação. Para os respondentes havia a necessidade do aluno ser capaz de realizar várias tarefas ao mesmo tempo, ser flexível, desenvolver o espírito empreendedor, obter maior compreensão da diversidade cultural e do comportamento do consumidor, explorar a tecnologia de forma inovadora e desenvolver habilidades de gerenciar redes (“*networks*”) globais com ênfase em marketing estratégico, pesquisa, gerenciamento e planejamento. Ainda foram citadas outras habilidades acerca do desenvolvimento pessoal do aluno para o uso do senso comum, como a criatividade e inovação, sensibilidade às diferentes necessidades dos grupos populacionais diversos, capacidade de liderança, construção de equipes e o gerenciamento de sistemas adaptativos complexos²².

A questão final do relatório solicitou que os respondentes identificassem quatro capacidades e áreas do conhecimento que os graduados precisam, mas que não encontram em sua educação. As respostas indicaram a necessidade da utilização mais dinâmica da tecnologia

²² Neste último item previu-se a necessidade de se trabalhar com projetos e equipes virtuais distribuídos globalmente, realizando gestão do *networking* e buscando a co-criação do conhecimento.

para lidar com questões estratégicas no desenvolvimento do turismo, de forma pró-ativa, e a preparação dos alunos para gerenciamento de crises na atividade, como a necessidade de se defender um turismo sustentável e responsável, buscando a parceria público-privada, a compreensão dos problemas ambientais e a gestão adaptativa.

Além destas foram citados assuntos referentes ao desenvolvimento pessoal, que apontaram a necessidade de preparar os alunos para um processo de decisão baseado na ética, no respeito mútuo e no envolvimento de todos os *stakeholders*. Além destas questões foram adicionadas o patriotismo, o aprendizado do amor ao próximo a compreensão dos valores humanos que permitam uma vida pacífica, o compromisso constante de utilização das múltiplas plataformas de aprendizado, as habilidades de negociação em prol de melhores salários, e os benefícios e as condições de trabalho.

Todas essas respostas, em sua íntegra, foram compiladas em formato de relatório e discutidas em 2007 no primeiro encontro intitulado como *TEFI Summit 2007*, o qual foi realizado de 18 a 20 de abril no Hotel Modul, em Viena (Áustria), onde participaram cerca de 45 convidados de 22 universidades da Europa, América do Norte, Austrália e África. Teve por objetivo discutir o ensino superior do turismo e estabelecer uma base para o desenvolvimento desse programa, a partir da identificação das mudanças que afetariam a educação do turismo do futuro, e de lançar desafios para que as instituições de ensino superior encontrassem soluções a fim de lidar com tal cenário.

Inicialmente houve a exposição da coordenadora sobre o relatório consolidado das respostas às questões anteriormente enviadas aos participantes, o qual foi discutido pelos mesmos. Além dessa ação, Chris Cooper²³, na época representante do Centro de Pesquisa Cooperativa em Turismo Sustentável na Austrália, fez uma exposição sobre as megatendências globais (econômicas, políticas, sociais, ambientais e tecnológicas) e suas influências diretas nos valores e necessidades dos visitantes, assim como sobre os fluxos turísticos e seus impactos no desenvolvimento de novos produtos, e na gestão de destinos e de empresas turísticas.

Considerando os desafios oriundos das mesmas, questionou a necessidade de identificarem as áreas prioritárias na educação global do futuro e os possíveis impactos na

²³ Co-fundador da Pesquisa Progresso em Turismo, Hospitalidade e Recreação e o Jornal Internacional de Pesquisa em Turismo e co-editor do periódico *Current Issues in Tourism*. É membro do corpo editorial para diversos periódicos em turismo, hospitalidade e lazer. Autor de diversos livros e artigos em turismo recebeu o prêmio Ulysses da Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas em 2009. Atualmente é diretor da escola de negócios de Universidade Oxford Brookes.

formação de desenvolvimento humano. Provocou os presentes a refletirem sobre como inserir estas mudanças no currículo para que os cursos se mantenham contemporâneos e como estas questões devem ser incorporadas já que permeiam todas as demais questões (por exemplo, a tecnologia e a ética).

Em seguida, foram formados grupos de trabalho a fim de serem criadas “ferramentas concretas” para dar suporte às bases conceituais que estavam sendo estabelecidas. As atividades propostas aos grupos foram: construir uma base teórica para os docentes de turismo, desenvolver formas de divulgação do programa nas universidades ao redor do mundo e elaborar um inventário de valores a ser utilizado como parte do processo de avaliação do programa. A missão do programa ficou assim estabelecida: “oferecer visão, conhecimento e uma base para os programas de educação em turismo a fim de promover cidadania global e otimismo para um mundo melhor” (TEFI, 2009, p. 5).

Concebeu-se a base do programa na pró-atividade, com foco central na identificação de valores essenciais para provocarem mudanças na educação do turismo no futuro. Definiu-se que o seu desenvolvimento incluiria dois momentos de ação: a) encontro anual que reuniria interessados de diferentes países do mundo, a fim de refletir sobre os valores da educação do turismo com palestras para estimular o pensamento e a mudança do *status quo*; b) atividades dos grupos de trabalho que se encontram ao longo do ano com o intuito de desenvolver ferramentas que poderiam ser utilizadas para mudar a educação do turismo no futuro.

Nesse primeiro encontro houve, portanto, a preocupação de alinhar os desafios para a educação do turismo pautada em valores, e o desenvolvimento de cenários mundiais futuros para dar início a proposições de possíveis soluções e/ou respostas aos cenários estabelecidos. Face a isso, o encontro não se caracterizou como um evento isolado, mas sim como a célula *mater* de um programa, denominado pelos seus idealizadores de *Tourism Education Future Initiatives – TEFI*, que teria continuidade.

3.2.2 Desenvolvimento (2008 a 2010)

O desenvolvimento do TEFI, concebido em 2007, ocorreu nos dois anos seguintes, durante o segundo e o terceiro encontros, resultando na formalização da sua concepção.

No *TEFI Summit 2008*, realizado de 11 a 14 de abril de 2008 na Universidade do Havaí (Estados Unidos), as palestras foram proferidas por dois estudiosos e um representante

do setor produtivo. O professor John Tribe²⁴, da Universidade de Surrey (Inglaterra), articulou uma visão de esperança para o futuro da sociedade e da educação em turismo, e desafiou o grupo a ter mais responsabilidade pessoal na formulação desse mundo futuro. Gianna Moscardo, da Universidade James Cook (Austrália), focou os estilos de aprendizagem da próxima geração, argumentando que *o como* se ensina é tão importante quanto *o que* se ensina. E Scott Meis, ex-diretor de pesquisa da Associação da Indústria do Turismo do Canadá (Canadá), demonstrou de forma bem conclusiva que a necessidade do setor em ter profissionais qualificados será ainda maior na próxima década.

Igualmente ao evento anterior, os participantes receberam um conjunto de textos para dar sustentação às discussões, selecionados pelos organizadores por apresentarem um teor instigante e atual sobre a educação, como indicado a seguir.

- Artigo de Wallis e Steptoe (2006) publicado na *Times Magazine* em parceria com a CNN²⁵, sobre o como as escolas pouco mudaram nos últimos cem anos. As autoras chamam a atenção para as boas práticas que vêm sendo apresentadas isoladamente em escolas americanas, belgas, alemãs e suecas que desenvolvem muito mais o pensamento crítico, a conexão de idéias e o processo de saber aprender. Também apontam a necessidade de se trabalhar em grupo e resolver problemas aplicados ao mundo real.
- Artigo científico, publicado na *Current Issues in Tourism* por Coles, Hall e Duval (2006) sobre a pós-disciplinaridade no turismo. Os autores apontam a existência de um espaço epistemológico para as abordagens interdisciplinares baseadas em maior flexibilidade, pluralidade, síntese e sinergia que podem ser alcançadas face ao abandono dos “grilhões” da política disciplinar.

Nós argumentamos que a vantagem do olhar pós-disciplinar é que este encoraja modos mais flexíveis de produção e consumo do conhecimento que são capazes de lidar com os atuais assuntos e desafios do turismo, que são a complexidade, caos, imprevisibilidade, hibridização contemporânea do mundo onde o turismo acontece e que o turismo contribui para a mediação reflexiva. (COLES; HALL; DUVAL, 2006, p.313)

- Artigo do *Wired Magazine*²⁶ de autoria de Pink (2006), no qual o autor relata o reconhecimento do lado direito do cérebro como o grande diferencial para o profissional do futuro. Em um cenário onde os processos de *outsourcing*²⁷ são cada vez mais comuns,

²⁴ Editor-chefe da *Annals of Tourism Research*.

²⁵ CNN (Cable News Networks): Canal de notícias, sediado nos Estados Unidos com ampla repercussão internacional

²⁶ Revista americana de distribuição internacional com ênfase nos desenvolvimentos tecnológicos recentes.

²⁷ Processo referente à terceirização de mão-de-obra externa, normalmente em países em desenvolvimento.

a era do conhecimento está sendo trocada pela era da transcendência. Nessa nova era, o profissional deve ser capaz de compreender o ambiente, as situações trabalho, dos processos comerciais como um todo, estabelecendo ligações, procurando desenvolver a empatia, criando beleza emocional, detectando padrões e oportunidades e sendo capaz de gerar idéias que o mundo não sabia que eram necessárias. (PINK, 2005)

- Artigo publicado no *Academy of Management Learning & Education* por Samuelson (2006), acerca do novo rigor a ser adotado em cursos de MBA²⁸. Refere-se ao compromisso com o questionamento, valorizando a oportunidade de desafiar conceitos chave e ensinando os alunos a ampliar seus valores pessoais e institucionais. A autora relata que embora a inovação tenha sido marcante nesses cursos, os docentes devem ter mais coragem para explorar o novo rigor na pesquisa e na sala de aula.

Então, para perseguir esse novo rigor, o que os professores de negócios podem fazer diferente na segunda pela manhã? Eles podem dar boas vindas às novas vozes e encorajar os alunos a questionar seus modelos de decisão. Eles podem introduzir os futuros empresários a modelos de negócios que assumam a necessidade de planejamento para longos períodos de tempo, objetivos múltiplos e pesquisa mais aprofundada. Eles podem desafiar os alunos de MBA a praticar decisões onde a resposta “certa” não pode ser derivada de uma planilha. E eles podem insistir que os alunos aumentem a coragem para dominar as táticas que possam dar voz aos seus valores. (SAMUELSON, 2006, p. 364)

A sessão final relatou os resultados de todos os palestrantes e grupos de trabalho e identificou a visão de futuro do TEFI e um elenco de valores que esta iniciativa adotou para guiar suas atividades futuras. A visão do TEFI ficou então definida como a de

[...]prover uma visão de futuro, de conhecimento e uma base para os programas de educação em turismo com o objetivo de promover cidadania global e otimismo para um mundo melhor. (TEFI, 2010, s.p.)

Os cinco valores originados foram identificados como fundamentais para dar suporte a essa visão e devem ser nutridos e desenvolvidos em alunos e docentes, e nos alinhamentos curriculares: zelo (*stewardship*), conhecimento, profissionalismo, ética e respeito mútuo. A proposta indica que os valores “são permeáveis e sobrepostos originando assim uma série de diferentes valores que podem estar apropriados para diferentes cursos e unidades em diferentes situações profissionais” (TEFI, 2010, s.p.)

O *TEFI Summit 2009*, realizado na Universidade de Lugano (Suíça), de 23 a 25 de abril de 2009, tratou das barreiras a serem ultrapassadas pelas universidades e as estratégias

²⁸ MBA – *Master of Business Administration* – são cursos de pós-graduação em nível de especialização direcionados à alta qualificação de profissionais para o mercado.

para uma mudança programática. As exposições desenvolvidas por Thomas Bieger, vice-reitor da Universidade de St. Gallen, na Suíça, e da Irena Ateljevic, da *Academy of Hope* abordaram assuntos referentes ao futuro da educação, em especial à educação do turismo. Os expositores demonstraram claramente as barreiras e estratégias potenciais para uma mudança nos processos educacionais dentro da universidade, e destacaram uma série de conflitos no âmbito da execução dessas mudanças do ensino superior.

Como resultado definiram-se as seguintes atividades para os grupos de trabalho: a) elaboração do *White Paper*, documento com o registro do progresso e os fundamentos alcançados no TEFI; b) proposição de um código de ética dos professores; c) desenvolvimento de um programa piloto de disseminação do TEFI para as universidades; e d) elaboração de um inventário de valores que possam ser utilizados como parte de avaliação dos programas desenvolvidos nas universidades.

Durante este terceiro encontro os participantes concordaram em desenvolver os cinco valores fundamentais para a educação do turismo e aceitaram as idéias de que cada membro do grupo é responsável em prover liderança para seus programas particulares, que o atual foco do ensino superior precisa mudar para refletir e se adaptar as mudanças da sociedade e que a educação baseada em resultados é de certa forma importante²⁹.

Neste terceiro encontro os envolvidos redigem então o denominado *White Paper: Building Capacity to Lead* que registra todo o histórico da iniciativa, sua forma de trabalho, descrição dos valores e agenda de desenvolvimento. O documento, editado Pauline Sheldon e Daniel Fensemaier, é constantemente atualizado.

O *TEFI Summit 2010* foi realizado em San Sebastian (Espanha), na Universidade de Deusto, de 15 a 18 de abril de 2010. Reuniu cerca de 30 representantes de universidades dos Estados Unidos, Inglaterra, Austrália, Suíça, Dinamarca, Áustria, Croácia, Coréia, China e Brasil.

Os objetivos desse último encontro foram os seguintes: atualização dos valores atuais do TEFI (reformulação e comprometimento dos grupos de trabalho), esclarecimento dos objetivos e planejamento do *TEFI Summit 2011*, identificação dos assuntos críticos que afetarão a educação do turismo nas próximas décadas, criação de grupos de trabalho para desenvolver as questões acima e definição das linhas gerais do novo *White Paper*. Foram

²⁹ Apesar de importante, desenvolver um programa que meça tais resultados é difícil, na melhor das hipóteses existem muitos resultados não intencionais.

realizadas diversas apresentações sobre a evolução do programa nos dois primeiros dias, as quais são citadas a seguir.

- Exposição sobre escalas de medição de valores, por Gianna Moscardo, da James Cook University (Austrália)
- Relato do estudo de caso em desenvolvimento sobre os currículos e os valores do TEFI, por Betsy Barber, da Temple University (Estados Unidos).
- Análise dos juramentos do bacharel em turismo, por Karl Wober, diretor da Modul University (Viena).
- Discussão sobre as deficiências do Programa Embaixadores TEFI, por Darki Prebezac, da Universidade de Zagreb (Croácia).
- Resultado do projeto educacional colaborativo com uma Universidade da Finlândia, por Ulrike Gretzel, da Texas A&M University (Estados Unidos).
- Objetivos do programa de certificação TEDQUAL da Organização Mundial de Turismo, por Loreta Ibañez, gerente desse programa, que destacou ainda a disposição da OMT em incorporar os valores TEFI no mesmo.

No terceiro dia do evento houve um painel, quando alguns participantes foram convidados a expor sua visão sobre os desafios e oportunidades na educação do turismo. Os principais resultados apontaram para a formação de quatro grupos de trabalho nos quais os participantes se dividiram para a discussão dos seguintes temas: inovação no ensino e construção de comunidades de aprendizado, desenvolvimento de corpo docente, desenvolvimento do aluno e status da disciplina. Os resultados dos grupos de trabalho estão sendo compilados e discutidos com o comitê executivo do evento, e estarão disponíveis no site do TEFI em breve.

Por fim, definiu-se que o próximo encontro TEFI será organizado em conjunto com o I Congresso Mundial TEFI, a organização conjunta do I Congresso Mundial TEFI, a ser realizado em abril de 2011, na Filadélfia, Estados Unidos. O desafio do evento será divulgar o programa a toda a comunidade acadêmica, ao setor turístico e a outros níveis da universidade.

3.2.3 Concepção atual

O processo de trabalho da iniciativa TEFI se baseia em dois pilares, os encontros anuais e os grupos de trabalho. As palestras nos encontros geram um ponto de partida para as

discussões nos grupos de trabalho, onde os participantes utilizam a criatividade e o livre diálogo para a resolução de problemas. (TEFI, 2009)

Assim nos encontros anuais, os participantes são imbuídos a desenvolver afirmações de posicionamento em relação aos vários assuntos discutidos; e os resultados desses esforços são apresentados a todos os participantes para esclarecimentos e aprovação final (TEFI, 2009). Em cada encontro, os grupos de trabalho são organizados para que resultem “ferramentas concretas” orientadas à ação. Durante o ano os grupos se reúnem virtualmente para o desenvolvimento das ferramentas para que estas sejam apresentadas no encontro do ano seguinte. (TEFI, 2009).

Por exemplo, antes do primeiro encontro, os principais idealizadores do projeto, formaram um grupo de trabalho para identificação de textos cujas leituras estabeleceram uma base conceitual - uma linguagem comum e uma série de idéias e ideais para discussão. Adicionalmente, esse grupo realizou uma pesquisa sobre conhecimentos-chave e habilidades necessárias para o aluno de turismo do futuro. Três diferentes grupos de trabalho emergiram do primeiro encontro: um com foco na definição dos valores do TEFI; um na identificação de estudos de caso baseados em valores na educação; e um na avaliação das mudanças nos programas educativos baseada em resultados. (TEFI, 2009). Cada grupo desenvolveu artigos e exposições que foram apresentados e discutidos nos encontros TEFI 2009 e 2010.

Outro resultado foi a elaboração do *White Paper*, logo após a realização do terceiro encontro. Este é o documento oficial do programa, que retrata a sua trajetória histórica e as suas formas de ação. Seu conteúdo apresenta os seguintes tópicos: introdução, fatores que levaram ao desenvolvimento da iniciativa, formas de atuação e histórico, descrição dos valores TEFI, caminhos a serem seguidos, instituições e pessoas envolvidas no processo e referências.

É importante ressaltar que este documento apresenta os motivos pelos quais a educação em turismo deve ser reorganizada sob ótica dos valores universais. São apontados como motivos, a reprodução cega do conhecimento sem reflexão, o imediatismo, a necessidade de desenvolver nos novos líderes valores sociais mais amplos, a sustentabilidade como fator de pressão nos desenvolvimento de negócios, a caracterização das trocas comerciais desenvolvidas na atualidade e o ritmo de mudança e inovação imposto pelo desenvolvimento tecnológico. Todos esses fatores questionam a validade dos currículos acadêmicos e justificam o desenvolvimento do programa.

O documento sugere que o novo paradigma, orientado à mudança de pessoas e de mundo, pode acontecer a partir da educação do turismo pensada de forma global por meio de bases valorais e ações que vêm sendo desenvolvidas por esse programa. (TEFI, 2009)

O *White Paper* é atualizado após cada encontro, sendo que os resultados do *TEFI Summit 2010* ainda não haviam sido nele incorporadas até o fechamento desta dissertação.

O processo inicial de três anos resultou em um conjunto de cinco princípios baseados em valores que os alunos de graduação em turismo devem incorporar a fim de se tornarem líderes responsáveis e administradores dos destinos onde vivem ou exercem uma função profissional. Estes valores são tratados pelos articuladores do programa como valores inter-relacionados com princípios devido a sua correlação e permeabilidade. Considera-se que o centro do programa reside nesses valores, os quais são descritos a seguir: ética profissionalismo, zelo, conhecimento e mutualidade. (TEFI, 2009)

Como ação futura definiu-se também a formatação de um módulo educacional TEFI, proposto e desenvolvido por professores de diversas universidades envolvidas na iniciativa. A pesquisadora está envolvida no projeto e tem participado dos encontros virtuais para definição de ferramenta eletrônica a ser utilizada bem como a definição dos conteúdos a serem adotados. O curso será ministrado pelos professores envolvidos e será adaptado a realidade de cada universidade.

3.3 Valores TEFI

O TEFI se estrutura em um conjunto de princípios baseado em valores que os alunos de turismo devem incorporar para se tornarem líderes responsáveis e “zeladores” nos locais e espaços onde vivem e trabalham. São cinco valores de base do programa (figura 1) – ética, profissionalismo, zelo (*stewardship*)³⁰, conhecimento e mutualidade - retratados como *princípios valorais* interconectados devido à sua inter-relação e permeabilidade.

Os educadores podem usar os valores derivados dos cinco princípios básicos (figura 2) integrando-os em seus cursos conforme for apropriado. Assim, cada princípio é descrito no

³⁰ *Stewardship*: de acordo com Dicionário Webster o termo refere-se à conduta, supervisão, gerenciamento de algo, a gestão cuidadosa e responsável de algo encarregado aos cuidados alguém (tradução do livre do autor), portanto para este trabalho o termo foi traduzido como zelo por representar as características mencionadas. Disponível em <http://www.merriam-webster.com/dictionary/stewardship>. Acesso em: 19 fev 2010.

White Paper com ênfase em sua incorporação no processo de aprendizagem do aluno, como tratado a seguir.

3.3.1 Ética

A ética deve ser inserida como um campo de estudo de aplicação prática, pois é por meio da distinção entre comportamento certo e comportamento errado que o aluno terá uma base para julgar ações questionáveis. Acredita-se que há necessidade de uma disciplina, denominada Introdução a Ética, que possibilitaria ao aluno quebrar paradigmas em relação a si próprio, realizando uma “descolonização”³¹ do seu “eu”.

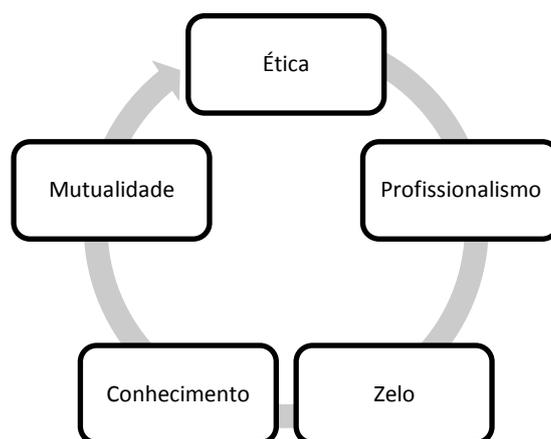


Figura 1- Princípios Valorais do TEFI

Fonte: Adaptado de TEFI (2009).

O comportamento ético significa se esforçar para ações que são consideradas boas baseadas em princípios e valores, tornar explícito tais valores e princípios, e direcionar o processo a decisões transparentes, reconhecendo que as boas ações não ocorrem em um vácuo e são derivadas de um sistema de valores específicos. É importante que o aluno apresente uma compreensão adicional e respeito por ações baseadas em sistemas culturais diferentes. (TEFI, 2009)

³¹ Proposta de uma desconstrução identitária para que uma nova possa emergir à partir das bases valorais propostas pelo TEFI.

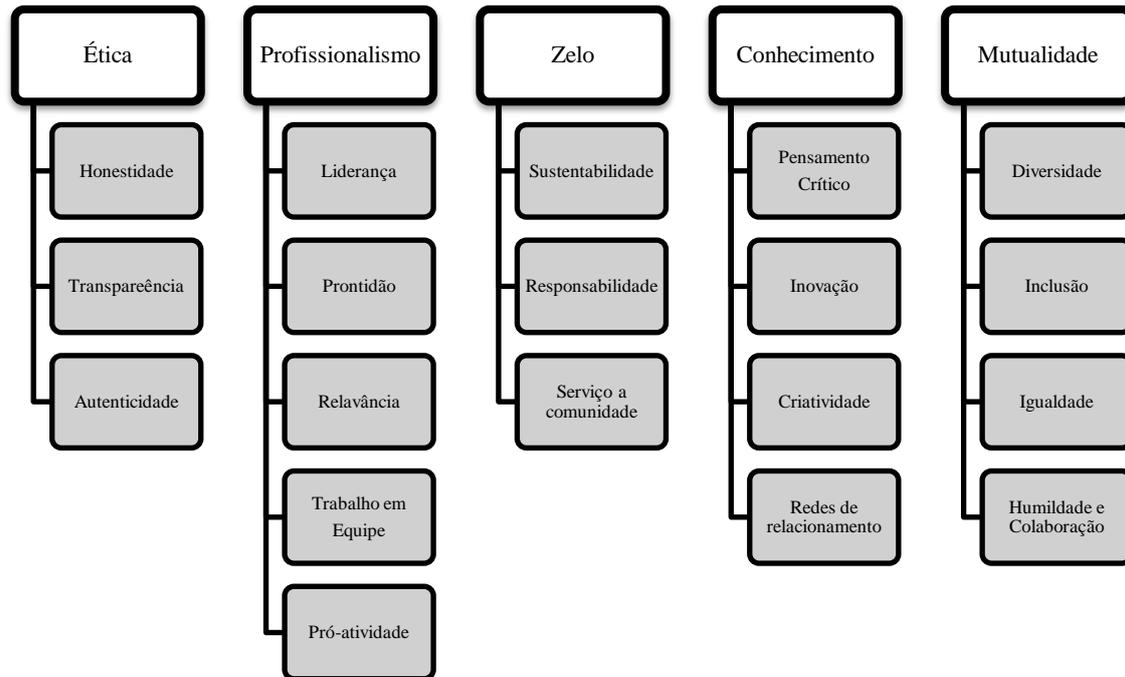


Figura 2- Princípios derivados dos Princípios Valorais do TEFI

Fonte: Elaboração própria.

Além de trabalhar questões específicas sobre a evolução da ética, o programa procura discutir a sua diversidade na atividade turística e identificar os principais dilemas éticos a serem enfrentados. O quadro 2 refere-se aos cinco etapas (“*step*”) sugeridos em um treinamento de ética para cursos superiores em turismo.

O treinamento sugerido procura fazer com que os alunos reconheçam sua importância dentro da atividade turística, mostrar que suas ações não são isoladas, possibilitando o julgamento das suas ações e das ações dos outros, e valorizar principalmente a transparência na tomada de decisões, na identificação de conflitos potenciais e como mitigá-los. Além disso, procura fazer com que o aluno compreenda quais os recursos que estão disponíveis para lidar com preocupações éticas. Tais ações indicam que a liderança ética pode iniciar mudanças para uma situação melhor, no que diz respeito aos processos de gestão e conduta profissional.

Etapas	Tópicos do conteúdo					
1. Introdução à Ética	Introdução e definição	Descolonização do “eu”	Reconhecer diversidade	Importância prática	Ética e turismo	Dilemas éticos
2. Tradições Éticas e Princípios	Tradições e princípios éticos	Evolução das tradições	Como as tradições e princípios influenciam as ações	Áreas de conflitos potenciais	-	-
3. Estratégias de Conciliação	Como a ética informa o julgamento	Princípios de negociação	Como os conflitos podem ser resolvidos e compromissos alcançados	-	-	-
4. Relação entre Poder e Política	Identificar fontes de poder	Importância dos princípios e legitimação do poder	Papel das estruturas de poder em determinados resultados éticos	-	-	-
5. Evocar a Ação	Auto-guiamento de ações	Desenvolvimento do próprio código de ética	Identificação e implementação de ações éticas	-	-	-

Quadro 2- Articulação da ética no programa TEFI

Fonte: TEFI (2009, tradução própria).

3.3.2 Conhecimento

O conhecimento, no âmbito do programa, é descrito da seguinte forma:

[...] 1. expertise e habilidades adquiridas por uma pessoa através da experiência ou educação; a compreensão teórica ou prática de uma assunto, 2. O que é conhecido de um campo em particular; fatos e informações, ou 3. Sensibilização ou familiaridade ganha pela experiência de um fato ou situação. (TEFI, 2009, p.12, tradução própria)

Isto implica que o conhecimento é mais do que fatos e dados (descrição breve de partes do mundo) e do que informação (o fato colocado em um contexto), e surge em “formato” explícito e tácito. Na maioria dos casos, não é possível ter uma compreensão exaustiva de um domínio da informação, de forma que o conhecimento é incessantemente incompleto. (TEFI, 2009)

O conhecimento é informação se conectando ao conhecimento existente; é criado por meio de processos de seleção, conexão e reflexão; está sempre já previsto por conhecimento prévio, o que significa que o conhecimento envolve interpretação e contextualização. O seu processo de criação deve abordar a criatividade, pensamento crítico e *networking* para mudança e inovação por meio de processos cognitivos complexos de percepção, razão, aprendizado, comunicação, associação e aplicação (figura 3) (TEFI, 2009).

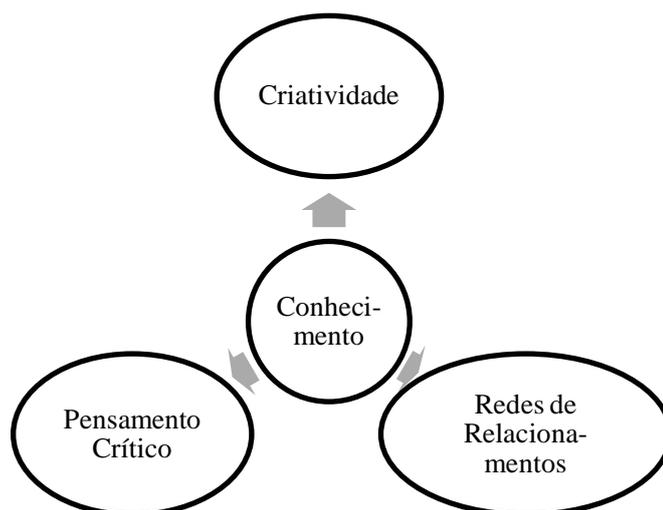


Figura 3- Pilares do Conhecimento no Programa TEFI

Fonte: Elaboração própria.

A criatividade é citada como um fator chave na adaptação ao mundo moderno, pois permite flexibilidade na tomada de decisões. O “pensar fora da caixa” compõe a originalidade e auxilia no redirecionamento de ações quando necessário. A geração e aplicação de idéias criativas em um contexto específico, como por exemplo, objetivos humanos, culturais e econômicos, é denominada inovação.(TEFI, 2009)

O pensamento crítico parte do pressuposto que o conhecimento não é estático e está em constante mudança. Sendo assim tudo aquilo que é apresentado a alguém deve ser analisado, refletido e não ser aceito de forma passiva como verdade universal.

O pensamento crítico chama por uma revisão implacável de qualquer forma de conhecimento e processo de criação de conhecimento para reconhecer a existência (ou a não-existência) do uso do poder que o suporta e as conclusões que este tende [...]. Incorporar uma dimensão ética das principais disciplinas em ciências sociais pode enriquecer o pensamento e adicionar dimensões relevantes do pensamento crítico, não só para a crítica como para o exercício acadêmico, mas a crítica como parte de um exercício construtivo. A cidadania responsável evolui através do conhecimento reforçado pelo espírito crítico. (TEFI, 2009, p.13)

A principal característica do *networking* no contexto do conhecimento é que este representa uma forma de conexão entre os diferentes repositórios de conhecimento. Em um sistema colaborativo ocorre a solução de problemas, que por meio da divisão e cooperação de sistemas de conhecimentos abertos, fornecedores e usuários de conhecimento se encontram e trocam informação. A figura 4 apresenta, de forma sintetizada, os três pilares para o desenvolvimento do conhecimento.

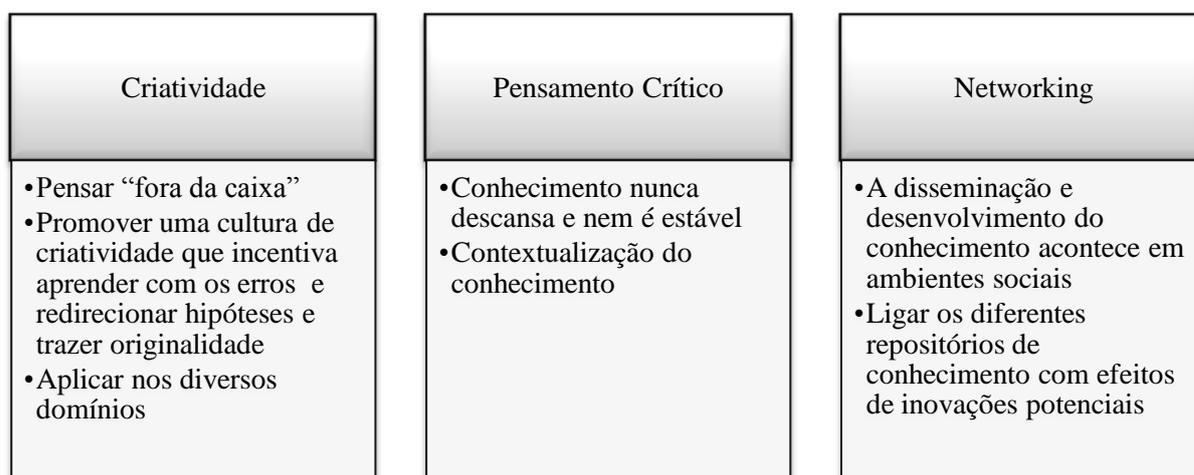


Figura 4- Descrição dos pilares do Conhecimento no programa TEFI

Fonte: Elaboração própria.

3.3.3 Zelo

O zelo está relacionado aos cuidados que se deve ter com o planeta, distribuídos em três plataformas mostradas na figura 5. A sustentabilidade exige a gestão dos recursos e dos impactos para as gerações futuras, indicando que a qualidade de vida deve ser apropriada de forma equitativa ao redor do globo e incluindo as possibilidades de viagens. Assim, há necessidade de contenção do crescimento econômico a fim de equilibrar os sistemas ambientais, sociais e econômicos:

Um estado contínuo de equilíbrio irá requerer intervenção constante no sistema do funcionamento. No âmbito do turismo, isto pode significar um fim à utilização ao uso do número de turistas e de receitas para indicadores principais de desempenho. A sustentabilidade só pode ser alcançada se indivíduos e organizações reconhecerem suas responsabilidades e agirem em conformidade. (TEFI, 2009, p.15)

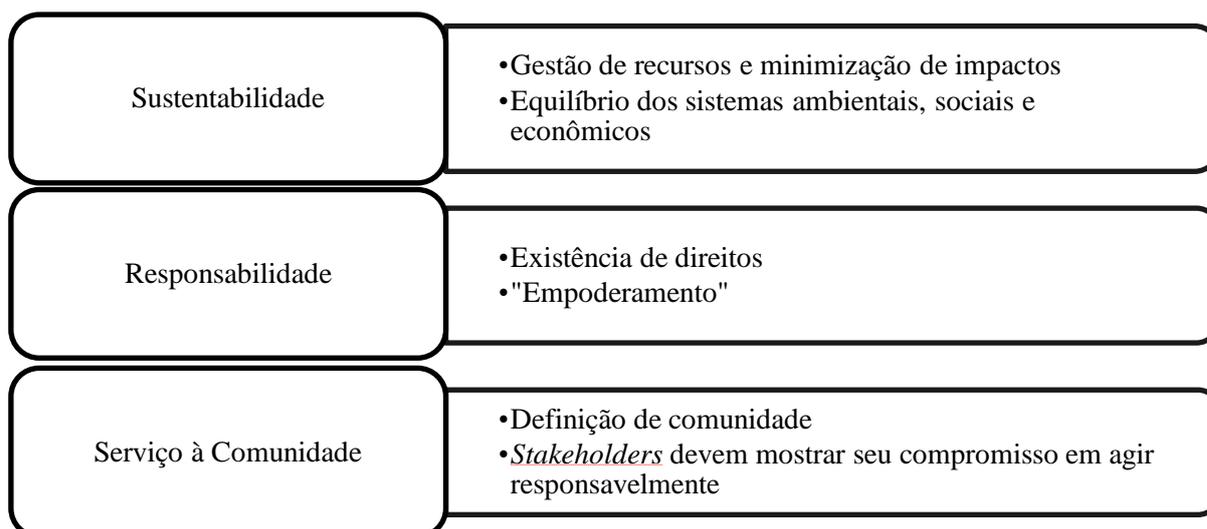


Figura 5- Pilares do valor Zelo

Fonte: Elaboração própria

Sendo assim o pilar da responsabilidade perpassa pela incumbência de todos os envolvidos no processo. Tal ação irá requerer uma compreensão dos sistemas de poder e de influência que são exercidos nas sociedades, bem como o reconhecimento de seus direitos para maior exercício de cidadania, o que gera a necessidade de dar poder de decisão aos indivíduos desprovidos de poder. Nesta questão estão envolvidos os governos dos núcleos emissores e receptores, os órgãos de gestão do turismo, os turistas, a própria comunidade receptora, a mídia e os investidores (produtores e fornecedores) do setor turístico.

O pilar de serviço à comunidade está diretamente ligado ao da responsabilidade, pois é por meio das ações desenvolvidas no âmbito de comunidade que se demonstra a responsabilidade efetivamente. As comunidades referidas no documento são: alunos (ex-alunos, alunos reais ou atuais e alunos potenciais ou futuros), comunidade acadêmica global, ambiente educacional das instituições de ensino, comunidade receptora e setor turístico. O seu grande desafio é o envolvimento de usuários não diretamente relacionados ao turismo, ou seja, educadores, alunos, organizações e comunidades fora do “mundo do turismo”.

Isto irá exigir uma mudança fundamental na cultura e estará em conflito com algumas forças na academia do turismo que vêem o turismo como uma disciplina autônoma ou até mesmo uma pseudo-disciplina. Mas, isso também exigirá uma nova abertura de mente nos acadêmicos enraizados nas disciplinas tradicionais tais como economia e geografia. (TEFI, 2009, p. 17, tradução própria)

Em relação às principais habilidades e competências que deverão ser incorporadas na experiência do aluno, o corpo discente e docente deve avaliar criticamente o impacto de suas próprias viagens e refletir sobre como poderão minimizar esses impactos na condição de

gerentes e empregados no setor do turismo. Além disto, devem realizar projetos de turismo relacionados às comunidades onde vivem, bem como trabalhar com projetos reais em parceria com outros países ou outros campos de estudo para ampliar suas habilidades de trabalho em ambientes multiculturais. (TEFI, 2009).

Adicionalmente, é sugerido que os alunos tenham melhor compreensão das causas e efeitos da atividade turística, compreendendo as motivações de todos os envolvidos no sistema de turismo, e reconhecendo as diferenças de poder dentre os envolvidos. Aponta-se também a necessidade de reconhecer o papel das novas tecnologias de comunicação para trabalhar a favor da sustentabilidade.

3.3.4 Profissionalismo

O profissionalismo é definido como a “habilidade de alinhar a conduta pessoal e organizacional com os padrões éticos e profissionais que incluem a responsabilidade para com o cliente, hóspede, comunidade, orientado ao servir e o compromisso de aprendizado e melhoria por toda a vida” (TEFI, 2009, p. 18, tradução própria). Considera não apenas as competências e habilidades, mas também as atitudes e os comportamentos que reflitam esse profissionalismo.

Ainda pode ser definido “como uma liderança incorporadora, uma abordagem prática, atenção aos serviços, preocupação com a relevância e atualização da evidência, reflexão, espírito de equipe, parceria para compor habilidades e pro atividade”. (TEFI, 2009, p. 18, tradução própria). Essa definição é mostrada graficamente na figura 6 com base em dois pilares, que se decompõem em conjuntos de estratégias.

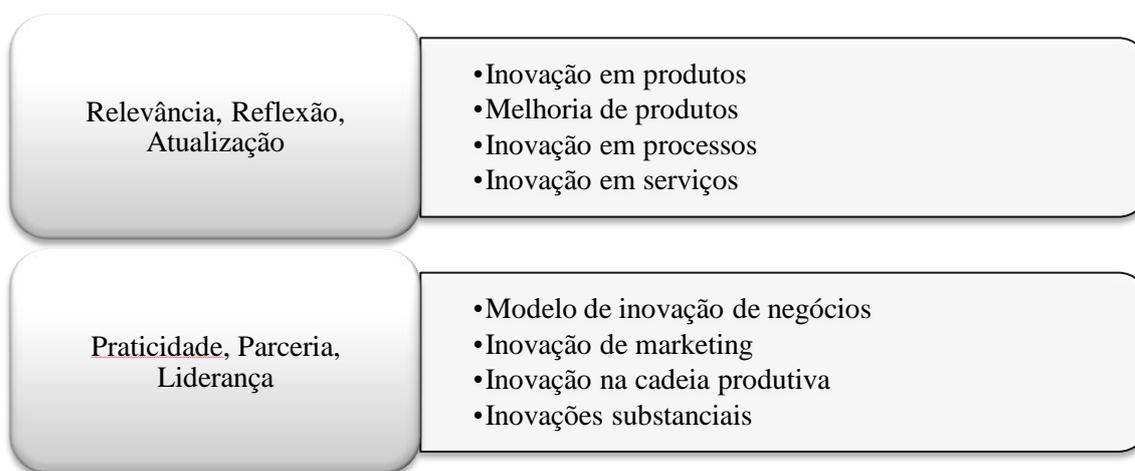


Figura 6- Pilares do Profissionalismo no programa TEFI

Fonte: Elaboração própria

A praticidade, parceria e liderança referem-se à criação de modelos de negócios inovadores, focando o marketing, a cadeia de suprimentos ou de logística e a inovação organizacional das estruturas de negócios, práticas e modelos; e pode-se incluir os processos, o marketing e os modelos de inovação de negócios.

3.3.5 Respeito mútuo

O respeito mútuo é descrito como “um valor baseado nas relações humanas que requer desenvolvimento de atitudes em evolução, [como] aceitação, dinamismo, conscientização das desigualdades estruturais, mente aberta, empoderamento³² e habilidade de revisitar a compreensão cultural do outro” (TEFI, 2009, p. 21, tradução própria). A figura 7 indica as bases do respeito mútuo propostos no programa.

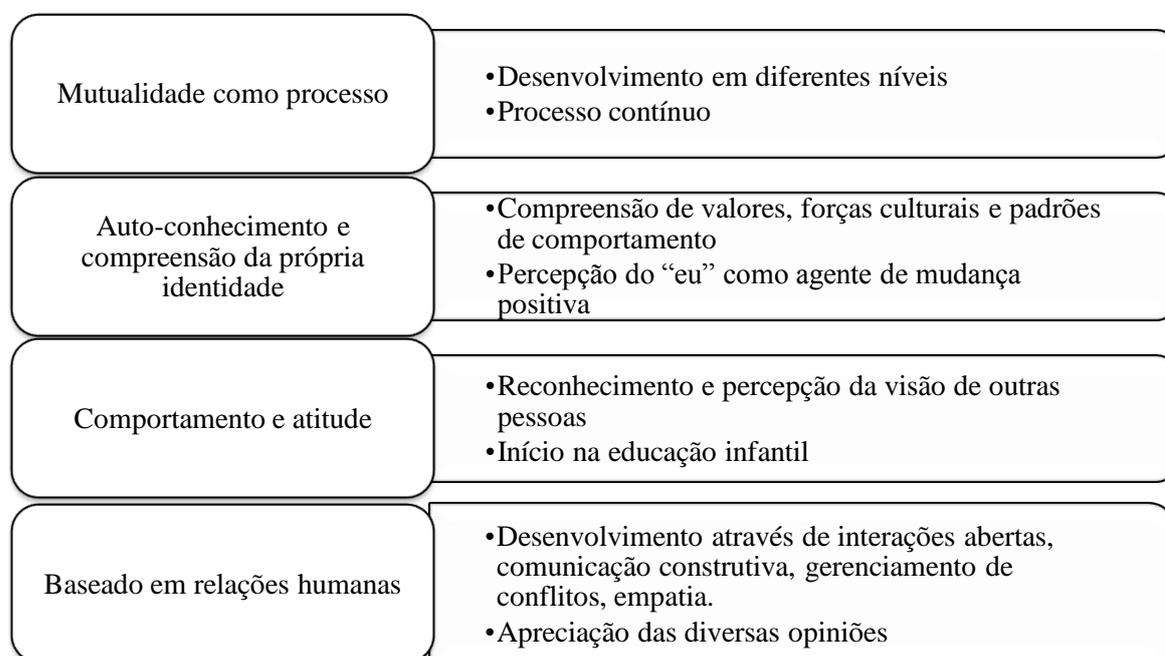


Figura 7- Pilares do Respeito Mútuo no TEFI

Fonte: Elaboração própria

O primeiro elemento dessa figura indica que a mutualidade é um processo dinâmico e contínuo de aprendizado que pode ser desenvolvido em diferentes níveis, desde o individual até o global. O segundo elemento propõe a compreensão da própria identidade como um pré-requisito para a compreensão de valores e crenças de outras pessoas.

³² *Empowerment* de acordo com o dicionário Merriam-Webster significa dar autoridade oficial ou poder legal a um indivíduo, bem como promover a auto-realização ou influência de alguém. Disponível em: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/empowerment>. Acesso em 15 jul 2010.

O respeito mútuo deve ser desenvolvido por meio de comportamentos e atitudes, além das estruturas legais de inclusão social e diversidade, e ser trabalhado desde a educação fundamental. Por fim, a mutualidade é firmada no campo das relações humanas, e “o respeito por si próprio e pelos outros é desenvolvido através de relações abertas, [...] de comunicação e discussão construtiva, evasão e gestão de conflitos, empatia e aceitação” (TEFI, 2009, p. 22, tradução própria). Isto requer relações respeitadas consigo próprio e com a comunidade, partilhando e compreendendo os diferentes valores e atitudes.

O desenvolvimento do respeito mútuo deve ser organizado nos diferentes níveis dos espaços de ensino e aprendizagem para que a incorporação desse valor seja percebida e vivenciada de forma plena, conforme sintetiza a figura 8. A proposta prevê uma mudança no ambiente de ensino-aprendizagem por meio da utilização de métodos inovadores que possam promover respeito e reconhecimento entre os diversos participantes do processo. Neste contexto o professor representa um facilitador desse processo, sendo que os casos do setor turístico devem ser abordados com mais frequência a fim de promover situações verídicas da atividade turística e permitir a reação dos alunos frente às mesmas.

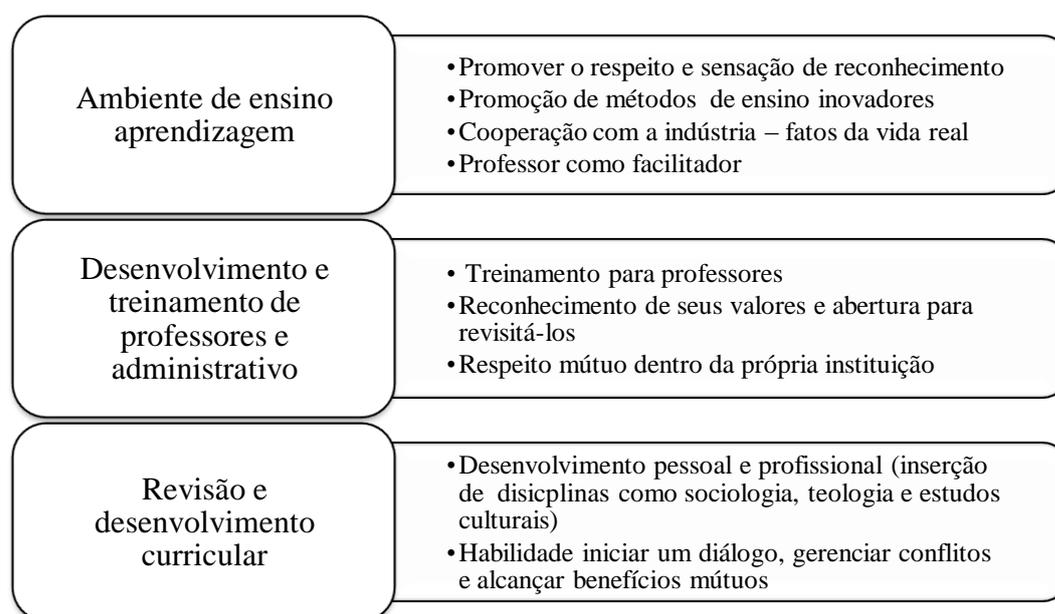


Figura 8: Níveis de desenvolvimento do valor Respeito Mútuo

Fonte: TEFI (2009).

A proposta ainda prevê que a instituição de ensino deve preparar seus professores e funcionários de maneira geral para a percepção real do respeito mútuo, a ser percebido em todos os níveis institucionais. E por fim, revisar a proposta curricular para que esta incorpore as disciplinas de desenvolvimento humano como sociologia, filosofia e teologia dentre outras,

possibilitando o desenvolvimento de habilidades e competências relacionadas ao gerenciamento de conflitos com o intuito de alcançar benefícios mútuos.

3.4 Projetos de aplicação

3.4.1 Projeto INNOTOUR³³

Baseado na hipótese que as tecnologias *Web 2.0* geram oportunidades para repensar e reorganizar a interação do conhecimento e disseminação entre o setor turístico, a educação e a pesquisa, a professora Janne Liburd da Universidade do Sul da Dinamarca propõe uma ferramenta de inovação chamada INNOTOUR. Este projeto é uma plataforma *WEB 2.0*, desenhada exclusivamente para o ensino, pesquisa e desenvolvimento de negócios em turismo.

Objetiva disseminar uma cultura de criatividade que é tolerante a falhas, a fim de que alunos e pesquisadores tenham coragem de questionar idéias estabelecidas e que possam ir além do conhecimento convencional em busca da originalidade.

As práticas interativas de ensino têm sido desenvolvidas na Universidade do Sul da Dinamarca desde 2006, com diversas experiências de parcerias entre destinos, empresas e alunos que juntos buscavam soluções para a sustentabilidade na gestão de negócios, eventos, marketing, participação de *stakeholders*, etc. Nesse processo utilizam-se *blogs*, plataformas *Wiki* e *sites* de relacionamento para troca, aquisição e produção de conhecimento. Por meio de grupos focais realizado com alunos, destinos e empresas, foi reconhecida a importância e a eficácia desse método, a partir do que a Universidade do Sul da Dinamarca e o Ministério de Inovação, Ciência e Tecnologia Dinamarquês financiaram o desenvolvimento da plataforma INNOTOUR, criada pelo Centro de Turismo, Inovação e Cultura da Universidade do Sul da Dinamarca. Além da coordenadora, conta com a participação de mais um professor do departamento de turismo, uma assistente de pesquisa e um desenvolvedor de páginas de internet.

A plataforma possui quatro sessões principais. A primeira é denominada sala de aula virtual (*playground* para alunos) onde eles podem ter acesso a diversos estudos de caso que demonstrem o processo de inovação assim como podem fazer a inserção de seus documentos. Esta sessão ainda conta com ferramentas para desenvolvimento de criatividade, testes de

³³ Disponível em <<http://www.innotour.com>>. Acesso em 20 jun 2010.

inovação, biblioteca virtual, banco de imagens, e *geo-tagging*³⁴. Todos os recursos disponíveis permitem a utilização de *tagging* ou *feed RSS*³⁵, acesso a outras redes sociais.

A segunda sessão é denominada Acelerador de Conhecimento que disponibiliza artigos científicos, estudos de caso, plataformas conceituais, pesquisas de mercado, etc. Os formatos estão em vídeos, *downloads* para *i-pods*³⁶, apresentações e recursos interativos. Além desses recursos, a sessão ainda apresenta uma ferramenta onde os usuários da plataforma podem dar *feedback*³⁷ sobre os estudos de caso apresentados.³⁸

A terceira sessão chama-se Esquina do Professor, na qual se acessam planos de ensino, dinâmicas utilizadas em sala de aula, slides, e se criam fóruns de discussões e uma série de atividades eletrônicas que trazem inovação ao processo de ensino e aprendizagem no turismo.

A última sessão refere-se ao setor privado e se chama Links de Negócios, na qual se disponibilizam conteúdos para empresários que também são chamados a financiar o projeto em troca de divulgação de sua marca. Outro benefício a este grupo de usuários é o oferecimento de participação em seminários de inovação e acesso a dados de pesquisa customizados ao seu negócio. As empresas são fortemente convidadas a descrever seu caso de sucesso, de melhoria ou de necessidade, para que alunos, pesquisadores, docentes e setor privado possam aconselhá-lo ou utilizar seu caso como *benchmarking*³⁹.

Os desafios do projeto estão na falta de compreensão da comunidade acadêmica e do setor de negócios de como a inovação pode mudar de uma perspectiva econômica para objetivos sociais em ambientes abertos onde os usuários e provedores de serviços interagem ativamente. A coordenadora do projeto adiciona que

[...] adotando perspectivas mais amplas e de longo prazo, assim como o INNOTOUR propõe que as universidades devem perceber que a responsabilidade social corporativa e a liderança ética entre as culturas são

³⁴ *Geo-tagging*: processo de adicionar identificação geográfica de metadados às mídias fotográficas, vídeo, páginas da internet, ou *feeds RSS*.

³⁵ *Tagging, Feed Really Simple Syndication (RSS)*: técnica utilizada para publicação de informações atualizadas em blogs, jornais de notícias, áudio e vídeo, em um formato padronizado.

³⁶ *Ipod*: é um tocador de mídia portátil lançado pela Apple em 2001. Além de músicas e vídeos o aparelho também funciona como armazenador de dados.

³⁷ *Feedback*: de acordo com o Dicionário Webster Online o termo significa a transmissão de uma informação avaliativa ou corretiva sobre uma ação, evento, ou processo. Disponível em: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/feedback>. Acesso em 15 jul 2010.

³⁸ Vários relatos de profissionais do setor indicando a eficácia das ações sugeridas através da ferramenta.

³⁹ *Benchmark*: de acordo com o Dicionário Merriam- Webster Online o termo significa estudar (um produto ou práticas adotadas pelos competidores) com o objetivo de melhorar a desempenho de uma empresa.

de suma importância para educadores e pesquisadores. (LIBURD; HJALAGER, 2010, p. 18, tradução própria)

Janne Liburd participa do comitê executivo do TEFI desde a sua fundação. Suas reais motivações para fazer parte desta iniciativa estão centradas em uma crença fundamental da necessidade de mudança do ensino superior, passando de programas isolados para programas colaborativos e realizados de forma equitativa e significativa com a sociedade onde as universidades co-existem. Isto inclui aspectos de auto-aprendizado e um compromisso para a vida que vai além dos ambientes tradicionais de aula.

3.4.2 Construção curricular pautada nos valores TEFI

Projeto coordenado pela professora Betsy Barber, coordenadora do curso de turismo da Universidade Temple, Filadélfia (Estados Unidos), com início em maio de 2009 e término em agosto do mesmo ano, embora esteja aberto a modificações. Contou com a participação de todo o corpo docente do curso de turismo daquela universidade e teve por objetivo apresentar um modelo que descrevesse como os valores fundamentais do TEFI podem ser integrados no currículo da escola de gestão em turismo e hospitalidade.

A metodologia utilizada foi a revisão dos objetivos de aprendizagem de toda a grade curricular do curso, seguida pela análise dos valores TEFI, a partir do que os professores reescreveram aqueles objetivos. Inicialmente desenvolveu-se uma planilha com todas as disciplinas oferecidas pelo programa e identificaram-se os valores que permeavam cada curso. A proposta estimulava a integração dos valores de acordo com o grau de formação, e, dessa forma, quando o aluno estivesse no último semestre, eles perceberiam a integração de todos os valores.

Em um segundo momento, a coordenadora do programa fez uma imersão com os professores, onde divulgou o levantamento realizado, fez uma palestra sobre os valores TEFI e pediu que em grupos eles reescrevessem os objetivos de aprendizagem utilizando a taxonomia de Bloom⁴⁰. A partir dessa análise foram criadas atividades para cada valor TEFI de acordo com os estágios propostos por Bloom. Por exemplo, no valor profissionalismo, o primeiro nível de Bloom é conhecimento (definição, descrição, identificação,

⁴⁰ Nessa taxonomia, são levados em consideração o estágio de aprendizagem do aluno e os desafios para cada estágio. As etapas do aprendizado foram definidas por Bloom (1956) em conhecimento, compreensão, aplicação, análise, síntese e avaliação.

reconhecimento) e as atividades propostas foram: conhecimento do setor turístico, reconhecimento da organização profissional do setor e compreensão sobre grupos. O segundo estágio é a compreensão (explicar, classificar, interpretar, sumarizar e dar exemplos), no âmbito do qual as atividades propostas foram compreender as diferenças entre as organizações, interpretar missão, visão e objetivos de uma organização e compreender como a organização pode fazer parte de outros grupos e construir redes de relacionamento.

Após essa construção coletiva, os professores ministraram suas disciplinas orientadas pela formação de valores e, mediante um questionário qualitativo, coletaram a percepção dos alunos em relação ao programa. As respostas revelaram que houve uma compreensão significativa pelos alunos que mostraram maior preocupação com a sustentabilidade em suas ações na iniciativa privada, reconhecendo os atores envolvidos em qualquer processo de desenvolvimento de novos negócios, reconhecendo a ética como ponto de partida para a tomada de decisões, além de desenvolver a criatividade e o pensamento crítico do aluno.

O projeto será revisado semestralmente para adequação e melhoria do mesmo por todo o corpo docente. A coordenadora informou que neste semestre foram feitas modificações no início de 2010, com apontamentos dos professores envolvidos. Houve um maior esclarecimento por parte dos professores que puderam aprimorar o ensino de valores a partir da discussão inicial em 2009.

3.4.3 Iniciativa TEFI Finlândia-Texas

O projeto Iniciativa TEFI Finlândia-Texas é coordenado pela professora Ulrike Gretzel, da Universidade Texas A&M (Estados Unidos) e por três docentes da Universidade Laurea de Ciências Aplicadas (Finlândia). Teve início em 15 janeiro de 2010 e foi finalizado em 30 de março de 2010.

O principal objetivo desta iniciativa era oferecer um curso que incluísse um projeto onde os alunos poderiam implementar os valores TEFI. A equipe de professores responsável formatou uma tarefa sobre turismo sustentável para que os alunos das disciplinas irmãs (Finlândia/Texas) pudessem juntos realizar a pesquisa. O objetivo do trabalho foi investigar as ações de desenvolvimento do turismo sustentável em diversas partes do planeta, tais como, Amazônia, Costa Rica e África do Sul. A plataforma utilizada para o desenvolvimento do projeto foi o *facebook*⁴¹, onde os alunos deveriam formar grupos mesclados entre as duas

⁴¹ Site de relacionamentos amplamente utilizado na Europa e Estados Unidos.

universidades, sendo que cada grupo ficou responsável por um destino. Todos deveriam coletar materiais sobre o tema, postá-lo para todos os integrantes e posteriormente elaborar um dossiê sobre turismo sustentável na localidade analisada.

A professora indica que não houve uma programação de como esta atividade deveria acontecer, pois em cada etapa do projeto poderia haver mudanças e implementações de curto prazo. A última etapa foi a avaliação, onde os alunos informaram o seu aprendizado sobre sustentabilidade em diferentes localidades do mundo, e sobre o processo de construção coletiva do conhecimento de forma virtual, interativa e trabalhando com aspectos de diferenças culturais. Os alunos ainda realizaram um vídeo registrando os aspectos positivos e negativos desse tipo de atividade.

Os principais resultados do projeto foram a coleção significativa de materiais relacionados a turismo sustentável, a compreensão do funcionamento de outros programas em turismo e a discussão acerca da viabilidade de programas desenvolvidos de forma conjunta. Além destes, destacou-se que por meio da experiência foram observados os obstáculos que permeiam o desenvolvimento de projetos colaborativos internacionais.

A coordenadora deste projeto teve seu envolvimento com o TEFI desde o seu início, pois foi convidada a participar da primeira reunião ocorrida em Viena. Suas motivações em integrar o programa relacionam-se à oportunidade de fazer a diferença na educação do turismo, levando os valores TEFI para sua universidade, além de ser parte de uma comunidade de indivíduos de grande valor. Ela participou do desenvolvimento do *White Paper* no âmbito do valor Ético.

3.4.4 Ensino Superior em Turismo na China

Este projeto é coordenado pelo professor Bihu Wu da Universidade de Peking em parceria com a Universidade Politécnica de Hong Kong, e a Universidade Normal de Easchina (China). Teve início em março de 2009 e término previsto para junho de 2010. Tem como principal objetivo é conduzir um estudo para avaliar o ensino superior em turismo na China, em especial em cursos centrados em desenvolvimento docente.

O foco de interesse da pesquisa situou-se apenas em cursos de bacharelado. Os dados secundários foram coletados de *websites* de universidades e de relatórios estatísticos oficiais, e os primários por meio de entrevistas conduzidas por telefone em mais de cinquenta universidades chinesas.

No estágio inicial desenvolveu-se um projeto de pesquisa que foi discutido com as demais universidades envolvidas. Na segunda etapa realizou-se a coleta de dados secundários em relatórios e estatísticas oficiais, e na terceira as entrevistas via telefone. Posteriormente os dados foram analisados e identificou-se maior necessidade de desenvolvimento de docentes para o setor de turismo.

Como resultados, o coordenador citou um relatório enviado ao governo a fim de estabelecer uma política nacional de desenvolvimento de docentes no setor e um artigo submetido a uma revista científica internacional, além de apresentação dessa experiência no IV Encontro TEFI em 2010. Embora tenha-se realizado contato via email com o professor sobre o andamento ou finalização do projeto, até o fechamento desta dissertação não houve retorno do mesmo.

O professor Wu foi convidado a participar do III Encontro TEFI em Lugano, Suíça, e suas motivações para estar envolvido com o TEFI situam-se na necessidade de dar suporte ao setor turístico na China e de compreender o ensino superior em turismo com maior profundidade. Ainda aponta a necessidade de estar mais atento aos países em desenvolvimento, em especial nos quais a língua oficial não é o inglês, incluindo o espanhol, chinês, russo e árabe.

3.5 Hospitalidade no TEFI

3.5.1 Hospitalidade na concepção e aplicações

Devido às mudanças ocorridas no mundo pós-moderno, o turismo se depara com fatores de pressão para que aconteça uma mudança na forma como é ensinado e também na formatação de produtos e serviços orientados ao mercado consumidor. Observa-se que além da sustentabilidade, da ética e dos processos de internacionalização/globalização, existe uma força que começa a incidir sobre toda a cadeia produtiva do turismo. Essa “força”, oriunda das pressões por inclusão social, prática da cidadania e humanização dos processos educacionais e de gestão, é denominada de Hospitalidade, que oferece ao Turismo uma base sólida para a edificação de operações comerciais mais justas, de vivências mais autênticas, de uma cadeia produtiva mais humanizada e inclusiva.

A Hospitalidade vislumbra a relação do hóspede e do morador em relação ao espaço físico adotado, como recomenda Grinover (2002), para quem a hospitalidade representa a acolhida que é uma das leis superiores da humanidade. A visão deste autor permite olhar a hospitalidade como o elemento que faltava nas ações de planejamento e gestão do turismo, pois ela pode exaltar a autenticidade de cada comunidade visitada, promover a verdadeira interação entre turista e anfitrião, e ainda conduzir o ordenamento equilibrado do espaço.

Percebe-se nos atuais processos de comunicação virtual que a humanidade está em busca do Outro, refletindo a visão de Habermas e Dencker sobre a teoria da ação comunicativa, onde a hospitalidade parece estar presente de forma explícita. Este fato corrobora com Baptista (2008) no sentido de que o processo de aprimoramento moral de um indivíduo deve estar assentado em princípios da racionalidade comunicativa, de forma cooperativa e interdisciplinar, respeitando as particularidades das situações estabelecidas e do contexto sócio-histórico dos grupos envolvidos.

A Hospitalidade parece ser a forma mais adequada de conscientização de indivíduos em relação à percepção de si e do Outro, e a partir da qual se pode refletir sobre os processos de ocupação territorial, respeito às diferentes posturas sócio-culturais, inclusão social e processos comunicativos. Complementando, Baptista (2008, p. 49) afirma que “os imperativos de cidadania colocam-se hoje numa escala planetária”, e que esta cidadania pode ser resgatada pelos valores de paz, tolerância e hospitalidade.

Refletindo sobre a Hospitalidade nos quatro projetos TEFI, percebe-se, inicialmente, uma ênfase na Internacionalização e Globalização, face ao objetivo do programa relacionar-se a valores universais⁴² que podem ser compreendidos e adaptados às diferentes culturas onde os projetos de aplicação forem desenvolvidos.

Assim, o projeto INNOTOUR já caminha nesta direção, pois promove a construção coletiva do conhecimento, a livre dispersão do conhecimento, embora não sejam discutidas as dificuldades idiomáticas para a utilização da ferramenta. Percebe-se ainda o conceito de universalismo proposto por Kant, onde o indivíduo está em um lugar, mas também é parte do todo; e também o processo de comunicação civilizatória proposta por Habermas, pois por meio de uma ferramenta de livre acesso, os participantes opinaram, chegaram a consensos e elaboraram o relatório final.

⁴² Existe uma crítica não revelada da comunidade acadêmica que os valores descritos no TEFI não podem ser considerados universais, pois refletem o pensamento de um grupo de acadêmicos privilegiados e exclusivos. A relação de valores descrita no TEFI partiu de um grupo de acadêmicos que foram convidados a participar das reuniões.

Esta percepção também ocorre ao se focar o projeto Texas-Finlândia que, além de apresentar maior aderência com os objetivos da internacionalização e globalização, promove, por meio de um “site” relacionamento aberto, atividades educacionais colaborativas, propicia a formação e sustentação de vínculos sociais, e estimula o respeito das diferenças culturais. Com isso, tem-se o conhecimento do Outro, a abertura e aceitação às distintas realidades que foram confrontadas durante o projeto.

Espera-se que os alunos que passem por um programa TEFI consigam incorporar todos aos valores descritos no programa. O projeto Texas-Finlândia desenvolve primordialmente o valor sustentabilidade mas de forma intrínseca percebe-se que todos os demais valores estão inseridos na proposta, transparência, respeito ao outro, processos de comunicação democráticos e profissionalismo.

É interessante ressaltar que embora estes processos pareçam democratizados, existe uma percepção da autora que as relações de poder ainda estejam presentes nestes projetos, onde o propositor é sempre aquele que apresenta as regras e conduz o processo.

Já os projetos desenvolvidos na Temple University (Construção Curricular) e na China (Projeto de Pesquisa em Ensino Superior em Turismo) não revelam de forma explícita a Hospitalidade, apesar de ambos caminharem para o desenvolvimento do ensino superior em Turismo baseado em valores TEFI.

3.5.2 Hospitalidade como valor

3.5.2.1 Hospitalidade na Ética TEFI

Nota-se que a Ética além de ser considerada como força de pressão no TEFI, também se faz presente como um dos seus valores fundamentais enquanto os outros dois fatores se diluem nos pilares de sustentação do programa. Assim posicionada, a Ética estabelece, convergências com a Hospitalidade, claramente visíveis sob ótica dos filósofos e dos representantes das escolas francesa, americana e “brasileira”.

Considerando que no TEFI o comportamento ético está pautado em valores e princípios que possam conduzir as formas de gestão e os processos decisórios, percebe-se na visão dos filósofos a Hospitalidade como um valor explícito na ética do acolhimento ao Outro, ao direito do Outro em relação ao uso do espaço alheio (Derrida e Lévinas). Acrescenta-se ainda o conceito de hospitalidade relacionado ao processo de comunicação

civilizatória ou emancipatória que estabelece os modelos de diálogo firmados para evitarem distorções e possíveis desentendimentos (Habermas).

Nas práticas turísticas deste início do século XXI, onde as forças de pressão atuam de forma declarada, saber ouvir o Outro, gerenciar acordos e chegar a um consenso é imperativo para que o discente reconheça a percepção das necessidades de sua comunidade, acolhendo o Outro para dentro de si, transformando a sua visão individualista para uma visão voltada para a coletividade. Esta visão conduz à ética levinasiana e ao conceito de tolerância de Derrida. Para este último autor, tal condução ética de comportamento não se refere somente ao indivíduo, mas também à organização política das nações.

Os representantes da escola francesa frisam a ética do acolhimento ao Outro, a formação de alianças e dos vínculos sociais, que permitem a uma sociedade dialogar consigo própria e com o mundo. Nesta escola de pensamento, a hospitalidade está explícita no contexto do desenvolvimento turístico, quando os autores apontam o planejamento das cidades para seus próprios moradores e para os estrangeiros (Montandon, Gotman, Baptista), e na ética de convivência entre os indivíduos (Baptista).

Nesse sentido, corrobora-se com Baptista (2002) para quem as práticas de hospitalidade deverão marcar todas as situações da vida, não restritas ao recebimento do turista e do visitante, mas sim ampliando esta conduta com o vizinho, colega de trabalho ou qualquer Outro. Esta visão também transparece em Lemos (2002) ao citar que os cursos de graduação e pós-graduação não devem formar o aluno para uma vida isolada, individualizada e sim para a sociedade.

Em relação à escola anglo-saxã, na visão socioantropológica de Shelwyn e Telfer, a ética aparece nos deveres de hospitalidade, relacionada à sensação de obediência, ao dever de acolher aqueles que estão em dificuldade. Telfer referindo-se ao termo “hospitalidade” como um dever moral apresenta um código de ética na condução da prática do turismólogo.

Para a “escola brasileira”, a ética revela-se no estabelecimento de uma convivência entre os habitantes de uma cidade e seus visitantes, partindo de uma visão socioantropológica aliada à sobrevivência comercial dos estabelecimentos e formalizada no receber, hospedar, alimentar e entreter (Camargo e Wada). Insere-se ainda o reforço ao processo de comunicação civilizatória sustentada por Dencker para quem a hospitalidade deve ser a base das organizações sociais.

Considera-se que o conceito de hospitalidade está diretamente relacionado ao conceito de Ética tal como definido no TEFI, pois um dos principais objetivos deste programa é realizar a “descolonização” do “eu”, rompendo a visão individualista para a coletividade, um

conceito central nas abordagens estudadas sobre o tema. Reconhecendo e aproximando a ética da hospitalidade, os atuais discentes e futuros profissionais poderão adotar uma postura mais humanizada na tomada de decisões, e, ainda, enfrentar os dilemas éticos da cadeia produtiva do turismo.

3.5.2.2 Hospitalidade no Profissionalismo TEFI

De acordo com o TEFI o valor Profissionalismo é definido como a “habilidade de alinhar a conduta pessoal e organizacional com os padrões éticos e profissionais que incluem a responsabilidade para com o cliente, hóspede, comunidade, orientado ao servir e o compromisso de aprendizado e melhoria por toda a vida” (TEFI, 2009, p. 18, tradução própria). Aqui aparece o conceito de hospitalidade da escola anglo-saxã.

De acordo com Shelwyn, existe a preocupação do alinhamento de conduta do indivíduo, baseado na idéia do acolhimento ao outro, do desejo de fazer o bem e do senso de obediência, e da conduta organizacional, que considera a hospitalidade como compulsória e possível no processo de trocas de produtos e serviços.

Por outro lado, os conceitos acerca da Hospitalidade não aparecem de forma explícita no desenvolvimento de processos inovadores de negócios, embora a escola anglo-saxã permita visualizar esta abordagem, por meio do aprimoramento dos processos para maior satisfação do cliente e, conseqüentemente, maior ganho financeiro (Lashley e Shelwyn).

Verifica-se que no âmbito deste valor a Hospitalidade aparece forma implícita mas com o reconhecimento de sua importância.

3.5.2.3 Hospitalidade no Conhecimento TEFI

O valor Conhecimento proposto no TEFI não aparece de forma explícita frente aos conceitos de Hospitalidade apresentados nesta dissertação. Entretanto no âmbito do pensamento crítico desenvolvido pela iniciativa, compreende-se a necessidade de se discutir o uso do poder no processo de criação e disseminação do conhecimento. Nesse sentido aparece a relação com a Hospitalidade ao lembrar-se de que a “cidadania responsável evolui através do conhecimento reforçado pelo espírito crítico” (TEFI, 2009, p. 13). Esta cidadania responsável também se conecta a Hospitalidade pautada na comunicação civilizatória proposta por Habermas. Para esse filósofo, a base do entendimento entre as pessoas e as

nações é o diálogo racional, sendo assim a Hospitalidade se revela por meio da solidariedade e da busca de consenso.

Especificamente quanto ao valor *networking* do Conhecimento, o TEFI reconhece-o como uma ação colaborativa fundamental para a resolução de problemas, por meio da divisão e cooperação de sistemas de conhecimentos abertos onde os usuários podem encontrar e trocar informações. Isso corrobora com a visão de hospitalidade proposta por Dencker, que indica que a hospitalidade é um processo social que permite a relação entre indivíduos que se relacionam pelo processo comunicativo. A autora adiciona que a hospitalidade só é possível a partir do momento em que existe a coerência e a coesão por meio do desenvolvimento da sociabilidade.

Ao mesmo tempo, remete-se ao pensamento de Kant acerca da necessidade de relacionamento com o Outro para que fosse possível refletir sobre a importância da comunicação e o entendimento com o Outro. (BORRADORI, 2004)

Percebe-se nesta análise que a Hospitalidade no valor conhecimento aparece de forma moderada, mas com aderência aos conceitos de hospitalidade aqui estudados.

3.5.2.4 Hospitalidade no Zelo TEFI

O valor Zelo descrito na iniciativa TEFI relaciona-se à sustentabilidade, à responsabilidade e ao serviço à comunidade, portanto explicitamente relacionado às abordagens conceituais da hospitalidade.

Na visão dos filósofos, iniciando por Kant, para quem todos têm o direito de ir e vir, pois todos têm o direito a habitarem o planeta Terra. Para tanto é necessário condições de direito para compreender e viver dentro deste sistema. Aqui, Kant concebe o conceito de compartilhamento do espaço terrestre, onde se tornam membros de uma comunidade universal e cosmopolita, concebida pelo princípio de qualquer ato praticado na superfície terrestre é sentido pelo restante do planeta. (Borradori, 2004). Esta idéia reflete fortemente a necessidade de preservação e conservação dos recursos naturais para as gerações futuras, premissa da sustentabilidade, cuja compreensão valoriza o TEFI enquanto iniciativa, pois estimula os discentes e futuros profissionais refletirem sobre suas próprias viagens, seus atos de consumo e ações de negócios.

Em relação ao valor Responsabilidade também aparece o pensamento de Kant sobre a liberdade de ação do indivíduo regulado sobre a lei. Tal lei, denominada de Lei da Validade Universal, fundamenta-se no domínio da liberdade do sujeito, e é o ponto de partida para a

moralidade, para a determinação moral da vontade dos seres racionais, de acordo com Borradori (2004). Nota-se então que a Responsabilidade, tal como apresentada no TEFI, refere-se justamente ao conceito de moralidade inserido na idéia de Hospitalidade de Kant.

Em relação ao Serviço à Comunidade, revela-se nitidamente a escola francesa da Hospitalidade. Montandon reconhece que uma das bases da hospitalidade é a solidariedade, a qual se apresenta, por exemplo, pelas ações ou comportamentos de alunos em reconhecerem sua comunidade e serem solidários com a mesma. Assim como Baptista que insere de forma clara a necessidade de aceitação do Outro e de seu acolhimento.

Ainda na escola francesa, o Serviço à Comunidade fica evidenciado pela corrente de M.A.U.S.S, mediante a tríplice aliança do “dar, receber e retribuir” que incute nas sociedades atuais (e o fez também nas sociedades arcaicas) a dádiva como o início dos vínculos sociais, podendo gerar uma proposta de paz, mas que acima de tudo é um desafio de generosidade. Por meio desta generosidade compreende-se a necessidade de “estender a mão à comunidade” e gerar a responsabilidade de todos os envolvidos para seu bem estar.

3.5.2.5 Hospitalidade na Mutualidade TEFI

O valor Mutualidade é o que apresenta a mais forte aderência conceitual com a Hospitalidade. Este valor expresso no TEFI indica que o respeito mútuo é um processo, pautado em comportamentos e atitudes, onde deve existir o reconhecimento e a percepção da visão de outros indivíduos. Além disso, o TEFI indica que esse respeito relaciona-se à percepção do “eu” como agente de mudança positiva.

Revela-se assim o pensamento de Derrida que indica a abertura à alteridade do Outro, como hospitalidade pura, e ainda a hospitalidade possível de Lévinas, que se refere à abertura ao Outro, onde um indivíduo não negligencia o Outro e sente-se responsável por ele.

Na escola francesa, Baptista pontua a necessidade de criar consciência para acolher a realidade fora de si, e para acolher o que está fora de si deve-se, inicialmente, compreender o “eu” para então poder entender o Outro. Isso sugere a percepção do “eu” como agente de mudança positiva presente no TEFI.

O programa também considera que o Respeito Mútuo se apresenta nas relações humanas e, dessa forma, deve desenvolver interações abertas, comunicações construtivas e gerenciamento de conflitos, além de gerar empatia e apreciar diversas opiniões. Aqui se percebe a hospitalidade possível de Habermas, onde a base do entendimento é o diálogo racional em um processo comunicativo civilizatório. Na “escola brasileira” este conceito é

desenvolvido por Dencker que sinaliza a hospitalidade como um processo social, pois permite a relação entre indivíduos que se relacionam pelo processo comunicativo.

3.6 Síntese das idéias

Mediante o exposto neste capítulo, pode-se compreender a proposta do programa TEFI, iniciado espontaneamente em 2007 e formalizado até 2009. Na sua concepção inicial transparece a iniciativa de um grupo de docentes universitários e estudiosos comprometidos com a educação superior em turismo no futuro, por meio das ações antes e durante o primeiro encontro. O seu desenvolvimento ocorre a partir desse evento até 2010, face à construção coletiva de conhecimento, com forte engajamento e motivação dos participantes, culminando com a elaboração do *White Paper*, no qual se formaliza a sua concepção atual, embora sujeita a revisões. Aliado a isso, destaca-se o apoio das universidades envolvidas nos projetos, que ao aplicarem o modelo testam os seus preceitos, e oferecem resultados a serem analisados e discutidos para o seu aprimoramento. Assim, do planejamento à execução, estabelece-se um fluxo de controle na forma de um *feedback* que retroalimenta o modelo.

A análise e discussão da Hospitalidade no âmbito da concepção desse programa oferecem reflexões e perspectivas a serem destacadas. Nota-se que a Ética é a força de pressão que melhor define o posicionamento do programa TEFI, ou seja, que estimula a mudança da educação superior em turismo no futuro. Isto porque o programa parte do pressuposto da necessidade de um profissional que apresente posicionamento ético para questionar a moralidade das ações de planejamento, desenvolvimento e gestão das políticas públicas e privadas.

Percebe-se que a Ética enquanto força de pressão, aproxima-se da Hospitalidade, pois esta pode ser tratada como um valor na condução de negócios e no posicionamento pessoal do próprio profissional em relação ao Outro. A ética integrada ou inserida no comportamento hospitaleiro pode ter “muito mais sentido” do que os conceitos mais densos de ética.

A leitura da Hospitalidade como força de pressão ou Turismo TEFI é mostrada no modelo apresentado na figura 9, em plano horizontal paralela à sustentabilidade. Nesse posicionamento, considera-se que pode influenciar de forma mais genuína mudanças na realidade turística de um local, região, país ou organização. Observa-se pelas linhas descontínuas que o Turismo também exerce pressão sob as forças relacionadas e que as mesmas influenciam umas as outras. Por exemplo, o turista bem informado opta por produtos

desenvolvidos nos preceitos da sustentabilidade, exercendo uma pressão em cima do setor turístico para que este se adapte a sua forma de consumo.

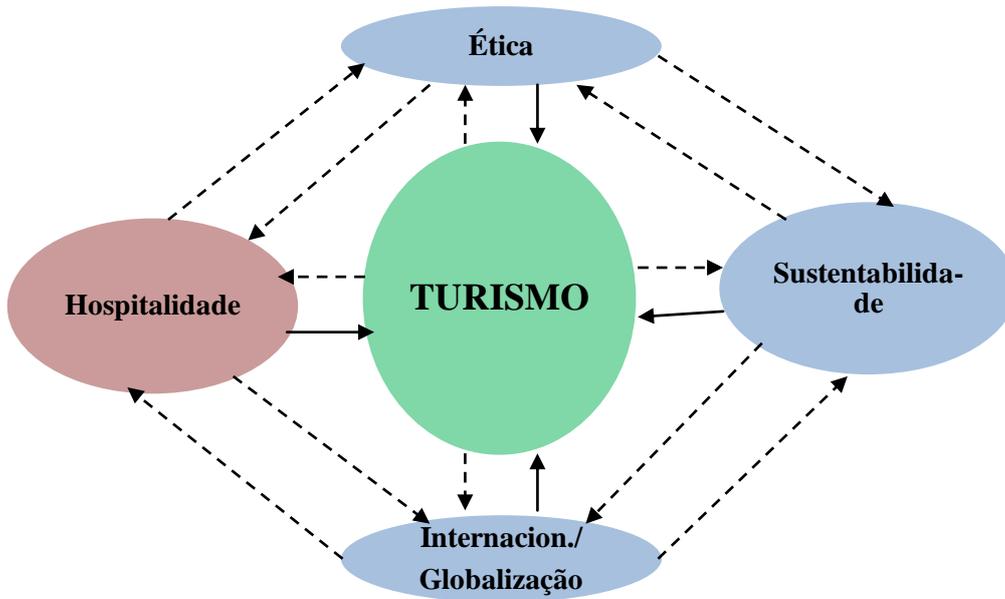


Figura 9 – Forças de pressão no Turismo

Fonte: Própria

Mas também a Hospitalidade pode integrar o próprio TEFI como um valor, conforme a análise realizada no item 3.5.2. Dessa análise elaborou-se a figura 10, na qual são ressaltados, em cada valor fundamental, os valores nos quais a Hospitalidade se apresenta de forma explícita (lilás), implícita (amarelo) e explícita-implícita (laranja).

Verifica-se que na Ética, no Zêlo e na Mutualidade (Respeito Mútuo) a Hospitalidade se mostra explicitamente em todos os valores, estabelecendo relações muito próximas e diretas com esses três valores fundamentais do programa. Em relação ao Conhecimento, a Hospitalidade se faz presente, na medida em que aparece explicitamente em dois valores e ora explicitamente ora implicitamente em outros dois. E no Profissionalismo, já estabelece uma relação um pouco mais distante, uma vez que se torna explícita em dois valores e implícita em outros três.

Essa constatação, a partir da figura revela que, apesar dos criadores do TEFI não terem adotado a fundamentação conceitual da Hospitalidade, esta aparece em todos os seus pilares de sustentação, de forma aparente ou subjacente. Nesse sentido, vê-se em um primeiro momento a Hospitalidade como um valor a permear todos os valores do TEFI. Ao mesmo tempo, a sua compreensão como valor poderá levar à criação de um sexto pilar de sustentação do programa, ou seja, um novo valor fundamental.

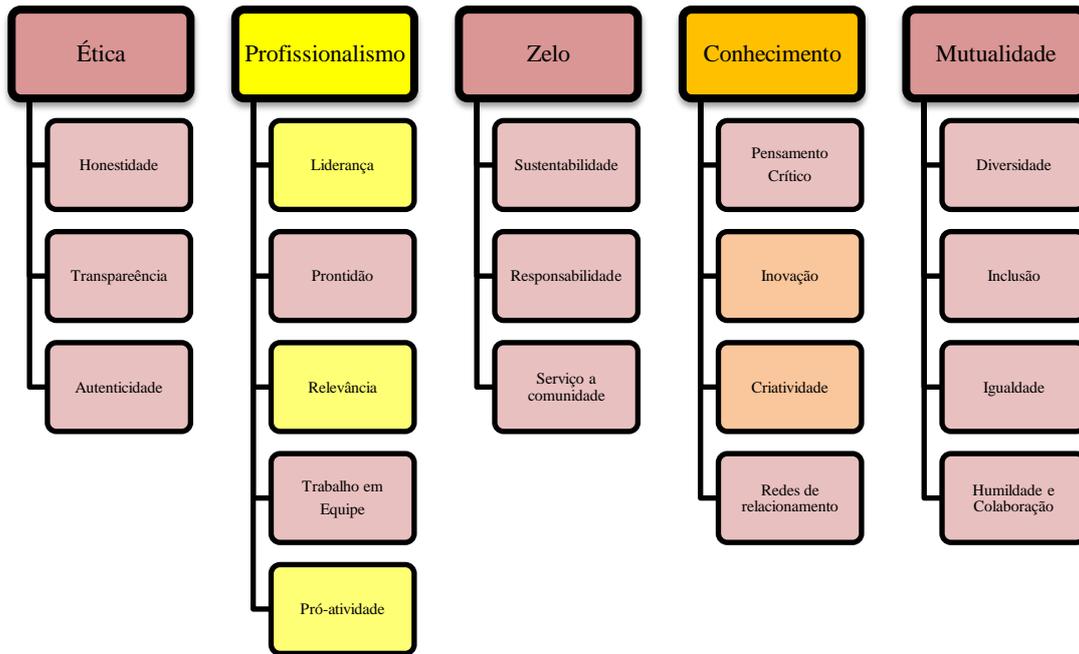


Figura 10- A Hospitalidade nos valores TEFI

Fonte: Própria

Resta por fim interpretar a presença da Hospitalidade nos projetos de aplicação do programa TEFI, a partir da figura 11. Consta-se que os projeto Innotour e a Iniciativa Texas-Finlândia revelam a Hospitalidade de forma mais explícita, pois promovem o universalismo, a comunicação civilizatória, e abertura ao Outro. Em contrapartida, os projetos da Temple University e da China inserem implicitamente a Hospitalidade, uma vez que não se observa os conceitos aqui defendidos neste dissertação.

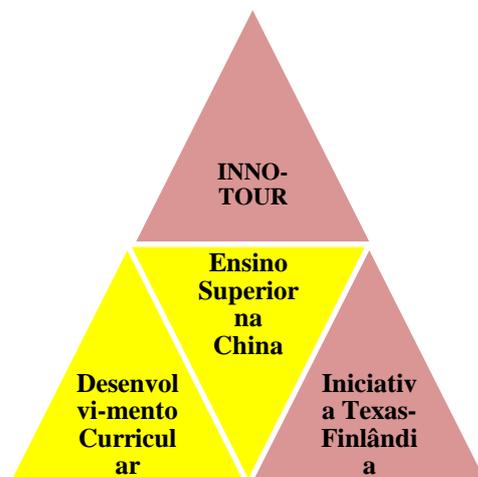


Figura 11- A Hospitalidade nos projetos TEFI

Fonte: Própria

Assim como a Hospitalidade se faz presente na concepção oficial do TEFI, também se revela nos projetos de aplicação, o que reforça a possibilidade de sua futura configuração como um novo valor fundamental a integrar o programa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar esta dissertação, faz-se necessário discutir o alcance dos seus objetivos propostos na Introdução, para, de forma conclusiva, responder ao problema central desta pesquisa.

A fundamentação teórica foi dividida em dois capítulos, o primeiro tratando do cenário evolutivo do ensino superior de Turismo e o segundo das principais abordagens filosóficas e teóricas da Hospitalidade. Tal divisão se mostrou adequada, pois, apesar de dificuldades pela falta de fundamentação filosófica, antropológica e/ou sociológica, principalmente na compreensão e sistematização dos diferentes estudiosos sobre a Hospitalidade, reuniu-se um conjunto de informações teóricas relevantes para o estudo do caso TEFI.

Destaca-se na evolução do ensino superior no mundo, da formação técnico-operacional para o desenvolvimento de pesquisas, sinalizando a mudança do nível pragmático para o nível universitário. No Brasil o processo de amadurecimento e profissionalização do setor nas últimas três décadas foram marcados pelo crescimento econômico, as políticas governamentais de expansão do ensino superior e aumento da classe média. Ressalta-se ainda o grande crescimento quantitativo dos cursos e conseqüente dificuldades estruturais de sua organização demonstrando certa superficialidade de propostas pedagógicas num processo de mercantilização do ensino.

No tocante aos fundamentos conceituais da Hospitalidade, foi o capítulo que demandou maior esforço da pesquisadora, na busca de sistematizar as abordagens de estudiosos do Exterior e do Brasil relacionadas ao tema. Um dos momentos mais importantes que ampliou o olhar da mesma foi a leitura da obra *A Paz Perpétua*, de Emmanuel Kant, o qual dá início as reflexões filosóficas da hospitalidade. Daí o interesse se aguçou e abriu-se um horizonte para a compreensão do papel e da importância do resgate e renovação do conceito de Hospitalidade no mundo atual.

Ressalta-se que o pensamento de Kant no século XVIII parece ter sido o “mote” que estimulou reflexões sobre o universalismo, o senso de responsabilidade e de direitos em relação ao Outro. Seus seguidores Habermas e Derrida, além dos estudiosos contemporâneos ampliam sua visão e sustentam o pensamento das atuais escolas de hospitalidade.

No entanto deparou-se com um grande desafio, o de selecionar as idéias mais importantes dos estudiosos referenciados, de forma a orientar a análise e discussão dos resultados da pesquisa empírica. Esse quadro foi sendo composto em função de várias

tentativas, após revisões e complementações dos tópicos do capítulo, os quais abordam a visão do filósofos, e as escolas francesa, anglo-saxã e “brasileira” da Hospitalidade. No entanto, destaca-se que é um primeiro esboço, o qual poderá ser ampliado, revisto e/ou complementado em pesquisas futuras.

As principais dificuldades encontradas na composição do referencial teórico desta dissertação relacionam-se, além da composição do quadro síntese, na identificação de estudiosos da escola anglo-saxã que tratam da Hospitalidade na visão aqui defendida, no material disperso e fragmentado sobre o ensino superior no mundo e no Brasil; na pouca fundamentação da autora nos campos da filosofia, antropologia e sociologia; e na construção e aplicação da metodologia de uma pesquisa qualitativa.

Especialmente na construção metodológica do estudo de caso, a princípio adotou com certa resistência, o modelo proposto por Robert Yin baseado em um protocolo de pesquisa. Porém com o decorrer da pesquisa, percebeu-se a sua validade como tal, possibilitando descrever o TEFI e analisar a Hospitalidade neste. Veio então a compreensão sobre o rigor metodológico, a utilidade do método adotado e a constatação de o que é uma pesquisa científica.

Na descrição do TEFI, enquanto um programa em andamento, verificou-se que esta iniciativa centra-se em um conjunto de cinco valores fundamentais que podem mudar a educação do turismo no futuro: ética, profissionalismo, conhecimento, zelo e respeito mútuo. Sua concepção originou-se de desafios para essa educação, os quais se integram ao programa, como valores que se distribuem pelos valores fundamentais em um modelo teórico que propõe um novo paradigma para os cursos superiores da área. Como a formação se associa à pesquisa e a extensão, presume-se que esse novo paradigma em composição poderá vir a ser adotado como referência de estudos e pesquisas acadêmicos, ou seja, será validado pela comunidade científica de Turismo.

Também foi uma grata surpresa contar com a colaboração de docentes e pesquisadores internacionais envolvidos diretamente nesse programa, a disponibilização de documentos e em colaborar respondendo os questionários, o convite para fazer parte dessa iniciativa, enfim, portas foram se abrindo para novas perspectivas de estudo e atuação. Destaca-se a dinâmica de construção desse projeto, uma iniciativa internacional de um pequeno grupo de acadêmicos, que vem sendo construído tanto durante o evento anual, quanto no decorrer do tempo entre um evento e outro, com o forte engajamento e participação dos envolvidos. Aqui os projetos desenvolvidos ou em andamento demonstram a preocupação em testar a teoria em construção, validando ou não o conhecimento gerado no mesmo.

A dificuldade encontrada durante a participação no SUMMIT TEFI 2010 foi justamente fazê-los entender a conceituação sobre Hospitalidade que vem sendo trabalhada no Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi, desvinculando-a do termo hotelaria. Nesse ponto há necessidade de se ajustar a uma terminologia talvez mais voltada ao acolhimento e à hospitabilidade para promover esse entendimento.

Ainda importa considerar que, embora esta seja uma iniciativa pautada em “valores universais”, estes comportam uma visão da cultura ocidental, refletida por um grupo seletivo de pesquisadores, não sendo necessariamente universais perante todas as culturas, inclusive as orientais. Daí poder-se refletir sobre a imposição desse modelo no mundo como uma forma de dominação intelectual acadêmica. Mas, ainda assim, incorporando ou estimulando estudiosos de outros países, poderá se adaptar ou gerar outros modelos e paradigmas válidos para o ensino superior em culturas não ocidentais.

O último aspecto a ser retomado nestas considerações finais refere-se à análise da Hospitalidade no programa TEFI, a partir desta como força de pressão e como valor. Cita-se que foi difícil chegar nesse modelo de análise e percebeu-se mais uma vez o disposto por Robert Yin de que o estudo de caso se desenvolve por um projeto flexível, que permitiu compreender a natureza, os processos e a complexidade em um programa que está em desenvolvimento. Obteve-se assim uma riqueza de informações sobre o TEFI, que no início da pesquisa não se tinha noção do que se investigava.

Neste estudo inicial da hospitalidade no TEFI, compreendeu-se que a Hospitalidade parece ser o mais antigo dos “valores universais”, sendo tão atual e tão necessária quanto os cinco valores que sustentam esse programa. Mesmo não sendo adotada como um valor, sua conceituação é inerente à proposta, sendo revelada como força de pressão associada principalmente à Ética, ao Zelo e à Mutualidade.

Pode-se pensar então no estudo da Hospitalidade a partir de projetos de aplicação do TEFI. Por exemplo, no INNOTOUR é passível a análise e discussão da hospitalidade virtual na plataforma WEB 2.0 integrada à internacionalização/globalização. Dois dos ambientes dessa plataforma parecem ser mais propícios a estudos nessa ótica, a Sala de Aula Virtual e a Esquina do Professor, onde ocorrem os “encontros virtuais”. Em novos projetos, outras pesquisas podem tratar em conteúdos de Hospitalidade inseridos na grade curricular, na capacitação de docentes ou até no ambiente físico onde ocorre a aprendizagem; em caracterizar a Hospitalidade como uma força de pressão na atualidade, a partir da percepção de agentes ou atores do Turismo; ou, até, na concepção teórica de um sexto “valor universal” a ser inserido no TEFI, tendo como foco central de estudo a realidade do ensino superior em

Turismo no Brasil. Neste último caso, o projeto refletirá a adaptação do programa em uma cultura ocidental diferente daquelas onde o programa foi concebido.

Defende-se assim a importância do programa TEFI no resgate e na releitura de valores em prol de mudanças na formação superior de Turismo, preparando futuros profissionais para atuarem em uma sociedade alinhada à Ética, Conhecimento, Zelo, Mutalidade e Profissionalismo. Mas não apenas isso, a preparação de recursos humanos para o Turismo no futuro deve incorporar também a preocupação em perceber e respeitar o Outro, ou seja, a Hospitalidade.

Face a todas essas considerações, presume-se ter alcançado o objetivo primário desta pesquisa e ter respondido o seu problema central, isto é, ter investigado a Hospitalidade em uma iniciativa internacional direcionada à construção de novos paradigmas da educação superior em Turismo, a partir de um modelo metodológico que foi sendo construído no decorrer da pesquisa.

Sugere-se, por fim, tratar a Hospitalidade tanto como uma força de pressão de origem ancestral, quanto um valor, não apenas no TEFI, mas no âmbito do Turismo, contribuindo para um novo modelo de formação de profissionais direcionado à coletividade e aos processos mais democratizados, onde as relações de poder são questionadas na busca da humanização da sociedade e do próprio ser humano.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AIREY, D. Cross cultural approaches to teaching tourism, teaching tourism into the 1990s. International conference for tourism educators, University of Surrey, 1988. In: COOPER, C.; SHEPERD, R.; WESTLAKE, J. *Educando os educadores em Turismo: manual de educação em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Rocca, 2001
- AIREY, D. Tourism education: from practice to theory. In: The role of education in quality destination management, proceedings of the WTO Education Council Conference, p.9-16. Madrid: World Tourism Organization, 2005. In: STERGIOU, D.; AIREY, D.; RILEY, M. Making sense of tourism. In: *Annals of tourism research*. v. 35, n. 3, p. 631-649, 2008.
- ANSARAH, M. G. dos R.; REJOWSKI, M. 1994. Cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil. In: *Turismo em Análise*, São Paulo, ECA-USP, v.5, n.1, p.116-128, 1994.
- BAPTISTA, I. *Dar rosto ao futuro: a educação como compromisso ético*. Porto: Profedições, 2008.
- BAPTISTA, I. Lugares de Hospitalidade. In: DIAS, C.M.M. *Hospitalidade reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.
- _____. Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano V, n. 2, p. 5-14, jul.- dez. 2008.
- BASTOS, S. A produção científica do Mestrado em Hospitalidade (2002-2008). *Revista Hospitalidade*. São Paulo, ano V, n.2, p. 120-132, jul-dez.2008.
- _____. Hospitalidade e história: a cidade de São Paulo em meados do século XIX. In: DENCKER, A.F.M.; BUENO, M.S.(org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson Learning, 2003.
- BASTOS, S.; BUENO, M.S.; SALLES, M.R.R. *Desafios da pesquisa em hospitalidade*. São Paulo: mimeografado, 2010.
- _____. Cidade e hospitalidade: o Bairro de Santa Ifigênia em São Paulo. *Os Urbanitas*. São Paulo, v.05, p.00-00, 2008.
- BELFORT, C. *Estudo da natureza do homem em Kant a partir do caso do estrangeiro e o conceito da hospitalidade*. Kant e-prints. Campinas, série 2, v.2, n.2, p.127-142, jul-dez., 2007.
- BENI, M. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC Nacional, 2003.
- BLOOM, B.S.; DAVID, R.K. *Taxonomy of educational objectives: the classification of educational goals, by a committee of college and university examiners*. Handbook 1: cognitive domain. New York: Longmans, 1956.
- BOFF, L. Virtudes para um outro mundo possível, vol I: *Hospitalidade: direito e dever de todos*. Petrópolis: Vozes, 2005.
- BORRADORI, G. *Filosofia em tempos de terror: diálogos com Jurgen Habermas e Jacques Derrida*. (Tradução: Roberto Muggiati). Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora, 2004.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006. Dispõe sobre as diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em Turismo e dá outras providências. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13_06.pdf>. Acesso em 18 fev 2010.

BUENO, M.S. Festa dos Santos Reis: uma forma de hospitalidade. In: DENCKER, A.F.M.; BUENO, M.S.B. (Org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, v., p.113-120.

BUENO, M.S. Introdução. In: DENCKER, A.F.M.; BUENO, M.S.(org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

CAILLÉ, A. *A antropologia do dom: o terceiro paradigma*. Petrópolis: Vozes, 2002.

CAILLÉ, A.; GRAEBER, D. Introdução. In: MARTINS, P.H. (Org.). *A dádiva entre os modernos: discussão sobre os fundamentos e as regras do social*. Petrópolis: Vozes, 2002, 205 p.

CAMARGO, L.O.L. A pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, ano V, nº2, p. 23-56, dez.2008.

_____. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, A.F.M.; BUENO, M.S.(org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

CARVALHO, M. A. Os números do ensino superior em turismo e hospitalidade no Brasil-2001 a 2006. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 5, 2008, Belo Horizonte: Centro Universitário UMA. Disponível em: <<http://anptur.org.br/anais/seminario2008/data/248t.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2009. Anais eletrônicos...

CIXOUS, H. *L'hospitalité?* Disponível em: <http://www.theatre-du-soleil.fr/thsol/nos-spectacles-et-nos-films/nos-spectacles/le-dernier-caravanserail-2003/extraits-du-programme/l-hospitalite>. Acesso em 29 abr 2010.

CHON, K.S; SPARROWE, R.T. *Hospitalidade: conceitos e aplicações*. São Paulo: Pioneira Thompson learning, 2003

COOPER, C. *Turismo: princípios e práticas*. 3ª ed. Artmed: Porto Alegre, 2007.

COOPER, C.; SHEPERD, R.; WESTLAKE, J. *Educando os educadores em Turismo*. Manual de educação em Turismo e Hospitalidade. (Tradução Rosemary N.S. Dias). São Paulo: Rocca, 2001.

COLES, T.; HALL, C.M.; DUVAL, D.T. Tourism and post-disciplinary enquiry. *Current Issues in Tourism*. v.9, n. 4-5, 2006.

DENCKER, A.F.M. Comunicação e hospitalidade nas organizações. In: PINHO, J.B. (Org.). *Comunicação brasileira no século XXI*. Intercom: Ação e reflexão. 3ª Ed. São Paulo: Intercom, p.89-106.

_____. O uso do estudo de caso nas pesquisas de turismo e hospitalidade. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 4, 2007, São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi UAM. Disponível em http://www.anptur.org.br/seminario2007/data/pdf/6.27%20maneti_dencker.pdf. Acesso em 11 set 2010. Anais eletrônicos...

FARRELL, B.H.; TWINING-WARD, L. Un nuevo concepto del turismo. *Annals of Tourism Research en Español*, v.6, n.1, p 65-90, 2004.

FEDRIZZI, V. O conhecimento gerado no programa de mestrado em hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. *Dissertação de Mestrado*. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2008.

FINN, M. ELLIOU-WHITE, M.; WALTON, M. *Tourism and leisure research methods*. Data collection, analysis and interpretation. England: Pearson, 2000.

GO, F. A globalização e os problemas educacionais do turismo emergente. In: THEOBALD, W. F.(org.). *Turismo global*. Trad. de CAPOVILLA, A. M.; CUPERTINO, M. C. G.; PENTEADO, J. R. B. São Paulo: SENAC, 2001.

GODBOUT, J.T. *O espírito da dádiva*. (Tradução José Pedro Cabrera). Paris: Éditions La Découverte, 1992.

GOTMAN, A. *Le sens de l'hospitalité*. Paris: Presses Universitaires de France, 2001.

GOTMAN, A. *Villes et hospitalité*. Paris: Éditions de la maison des sciences de l'homme, 2004.

GOTMAN, Anne. "O Turismo e a encenação da hospitalidade". In: BUENO, M. L.; CAMARGO, L. O. (Organizadores). *Cultura e Consumo*. Estilos de Vida na contemporaneidade. São Paulo: Editora SENAC, 2008.

GRINOVER, L. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, C. M. M. *Hospitalidade reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

_____. A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

HABERMAS, J. *The theory of communicative action*. Traduzido por Thomas McCarty. Boston: Beacon Press, 1981. Disponível em: http://74.125.155.132/scholar?q=cache:N_4vtXAKTRUJ:scholar.google.com/+theory+of++communicative+action+1981&hl=pt-BR&as_sdt=2000&as_vis=1. Acesso em 15 jul 2010.

HAESLER, A. A demonstração pela dádiva: abordagens filosóficas e sociológicas. In: MARTINS, P.H. (Org.). *A dádiva entre os modernos: discussão e fundamentos e as regras do social*. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

JAFARI, J. El turismo como disciplina científica. *Política y Sociedad*, v. 42, n. 1, p. 39-56, 2005.

JAFARI, J.; RITCHIE, J. R. B. Toward a framework for tourism education: problems and prospects. In: *Annals of Tourism Research*. v. 8, n.1, p.13-34, 1981.

JORDAN, F. Internationalization in hospitality, leisure, sport and tourism higher education: a call for further reflexivity in curriculum development. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*. v.7, n.1, p.99-103.

KANT, I. *A paz perpétua- um projeto filosófico*. (Tradução: Artur Morão, 2008). Disponível em http://www.lusosofia.net/textos/kant_immanuel_paz_perpetua.pdf. Acesso em 28 abr 2010.

KILPATRICK, W.H. *Educação para uma civilização em mudança*. 16. Ed. São Paulo/ Rio de Janeiro: Melhoramentos/Fundação Nacional de Material Escolar, 1978.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISSON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

LAWSON, M. Teaching tourism: education training in Western Europe. British Tourist Authority: Londres, 1974. In: GO, F. A globalização e os problemas educacionais do turismo emergente. In: THEOBALD, W. F.(org.). *Turismo global*. Trad. de CAPOVILLA, A. M.; CUPERTINO, M. C. G.; PENTEADO, J. R. B. São Paulo: SENAC, 2001.

- LEMOS, A. D. C. de. A sociedade, as teorias educacionais, o ensino do turismo e o papel do bacharel em turismo. In: SHIGUNOV NETO, A. MACIEL, L. S. B. *Currículo e formação profissional nos cursos de turismo*. Campinas: Papirus, 2002.
- LIBURD, J. HJALAGER, A.M. Changing approaches towards open education, innovation and research in tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. v.17, p.12-20, 2010.
- LIMA, A. V. B.; SILVA, S. D. C. M. Bacharel em turismo: profissional sem formação de mercado ou mercado sem conhecimento da profissão? In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 4, 2007, São Paulo: UAM. Disponível em: <http://www.anptur.org.br/seminario2007/data/pdf/6.53%20melo_silva_bacharel.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2010. Anais eletrônicos...
- MACBETH, J. Towards an ethics platform for tourism. *Annals of Tourism Research*, v.32, n.4, p.962-984, 2005.
- MARTINS, P.H.(Org.). *A dádiva entre modernos: discussão sobre os fundamentos e as regras do social*. Tradução: Guilherme João F. Teixeira. Petrópolis:Vozes, 2002.
- MAUSS, M. *Essay sur le don: forme et raison de l'échange dans les societies archâiques*. 2002. Disponível em: http://classiques.uqac.ca/classiques/mauss_marcel/socio_et_anthropo/2_essai_sur_le_don/essai_sur_le_don.pdf. Acesso em 15 jul 2010.
- MOLINA, S. *O pós-turismo*. São Paulo: Aleph, 2003.
- MONTANDON, A. Hospitalidade: ontem e hoje. In DENCKER, A.F.M.; BUENO, M.S. (Orgs) *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Pioneira –Thomson, 2003.
- MOREIRA, C. B. G.; NEVES, J. N. A.; GOMES FILHO. W. Ensino Superior em Hotelaria na Cidade de São Paulo: bacharelados versus tecnólogos. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 6, 2009, São Paulo: UAM. Disponível em: <<http://eventos.univerciencia.org/index.php/seminANPTUR/2009/paper/view/359/80>>. Acesso em 15: fev. 2010. Anais eletrônicos...
- MOYA, I. Imagens da hospitalidade: ideologia e encontro- um olhar sociológico. *Dissertação de mestrado*. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2008.
- OMT. *Introducción a TEDQUAL: uma metodologia para la calidad en educación y formación turísticas*. Madrid: Organización Mundial Del Turismo, 1997.
- PANOSSO NETTO, A. TRIGO, L. G. G. *Reflexões sobre um novo turismo: política, ciência e sociedade*. São Paulo: Aleph, 2003.
- PINK, D. H. Revenge of the right brain. *Wired Magazine*, n. 2, 2005.
- REJOWSKI, M. *Turismo e pesquisa científica*. Pensamento internacional versus realidade brasileira. Campinas: Papirus, 1996.
- _____. Ensino e pesquisa em turismo e hospitalidade: disciplina do mestrado em Hospitalidade. 15 mar. a 15 jun. de 2009. Notas de aula.
- RUSCHMANN, D. *Turismo no Brasil: análise e tendências*. Barueri: Manole, 2002.
- SALLES, M.R.R.; BASTOS, S.; BUENO, M.S. Desafios da pesquisa em hospitalidade. In: VI Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo, 2009, São Paulo. *VI Seminário 2009 ANPTUR*. São Paulo: ANPTUR, 2009, v.1, p. 2-3.
- SAMUELSON, J. The new rigor: beyond the right answer. *Academy of Management Learning & Education*. v.5, n. 3, p. 356-365, 2006.

- SANTOS, M. M. C. dos; OLIVEIRA, A. C. R. M. de; MARINHO, M. F. Pedagogia da hospitalidade: da formação à atuação profissionais em turismo. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE TURISMO, 11, 2009, Curitiba: OBSTUR/UFPR: Universidade Positivo. Anais..., 2009. 1 cd-rom.
- SERRA, P. *Iluminismo e comunicação: de Locke a Kant*, 2006. Disponível em: <http://www.bocc.uff.br/pag/serra-paulo-iluminismo-comunicacao-locke-kant.pdf>. Acesso em 25 jul 2010.
- SHIGUNOV NETO, A. MACIEL, L. S. B. *Currículo e formação profissional nos cursos de turismo*. Campinas: Papirus, 2002.
- SHELWYN, T. Uma antropologia da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISSON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.
- SPINELLI, S. M. A importância da formação profissional em turismo. In: SHIGUNOV NETO, A. MACIEL, L. S. B. *Currículo e formação profissional nos cursos de turismo*. Campinas: Papirus, 2002.
- STERGIOU, D.; AIREY, D.; RILEY, M. Making sense of tourism. In: *Annals of Tourism Research*. v. 35, n. 3, p. 631-649, 2008.
- STIER, J. Internationalisation, ethnic diversity and the acquisition of intercultural competencies. *Intercultural Education*, v.14, n.1, p.77-91, 2003.
- SWARBROOKE, J.; HORNER, S. *Consumer behavior in tourism*. 2ªed. Oxford:Butterworth-Heinemann 2007.
- TEIXEIRA, R. M. Ensino superior em turismo e hotelaria no Brasil: um estudo exploratório. In: *Turismo em Análise*. São Paulo, v. 12, n. 2, p. 7-31, 2001.
- TEIXEIRA, S. H. A. *Cursos Superiores de Turismo: uma abordagem histórica (1970/1979)*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO - A Educação e seus Sujeitos na História, 4, Goiânia: UCG, 2006. Disponível em: <<http://www.sbhe.org.br/novo/congressos/cbhe4/individuais-coautorais/eixo05/Sergio%20Henrique%20Azevedo%20Teixeira%20-%20Texto.pdf>>. Acesso em 20 jan 2010.
- TELFER, E. A filosofia da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISSON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.
- TEFI- *Tourism Education Future Initiatives*. A values-based framework for tourism education: building the capacity to lead- White Paper. In: *Tourism Education Future Initiatives*. Disponível em: <http://quovadis.wu-wien.ac.at/drupal/files/White%20Paper%20May22_0.pdf>. Acesso em: 10 set. 2009.
- TRIBE, J. Tourism, knowledge and the curriculum. In: AIREY, D.; TRIBE, J. (eds). *An International Handbook for Tourism Education*. Oxford: Elsevier Science, 2005.
- _____. The indiscipline of tourism. *Annals of Tourism Research*, v.24, n.3, p.638-657, 1997.
- _____. Research trends and imperatives in tourism education. *Acta Turistica*, v.14, n.1., p.61-81, 2002.
- TRIGO, L. G. G. *A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Campinas: Papirus, 1998.
- YIN, R. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2ªed. Porto Alegre:Bookman2001
- WADA, E.K. Reflexões de uma aprendiz na hospitalidade. In: DENCKER, A.F.M.; BUENO, M.S.(org.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson Learning, 2003.
- WALLIS, C.; STEPTOE, S. How to bring our schools out of the 20th century. *Time in partnership CNN*. Time Archive. Dec. 2006, p. 1-7. Disponível em: <http://www.time.com/time/printout/0,8816,1568480,00.html>. Acesso em 25 jun. 2010.

WTTC. *Travel and tourism economic impact: executive summary*. Disponível em: http://www.wttc.org/bin/pdf/original_pdf_file/2010_exec_summary_final.pdf. Acesso em 20 jul 2010.

ANEXOS

ANEXO A – Questões enviadas aos participantes antes da realização do primeiro encontro TEFI⁴³

Questão um: Como você percebe as intenções e objetivos deste encontro?

Questão dois: Por favor, identifique e explique quatro questões centrais, que você percebe que poderão mudar drasticamente o mundo do turismo entre os períodos de 2010 e 2030

Questão três: Por favor, identifique quatro capacidades chave e áreas de conhecimento que alunos do ensino superior em turismo (bacharéis e mestres), entrando neste cenário futuro, necessitam adquirir em sua educação.

Questão quatro: Por favor, identifique as quatro capacidades chave e áreas do conhecimento que alunos do ensino superior em turismo (bacharéis e mestres), entrando neste cenário futuro precisam saber mas atualmente não tem acesso em sua educação.

⁴³ Tradução própria. Disponível em: <http://www.tourism.wu-wien.ac.at/Summit/Material/Summit_Survey_Consolidated_Comments.pdf> Acesso em 20 jul 2010.

ANEXO B- Página Web do Programa TEFI



TEFI TOURISM
EDUCATION
FUTURES INITIATIVE

Username: *

Password: *

■ Request new password

▼ Home

- ▶ TEFI Summit 2007
- ▶ TEFI Summit 2008
- TEFI Summit 2009
- TEFI Summit 2010
- Call for Case Studies

Home

TEFI seeks to provide vision, knowledge and a framework for tourism education programs to promote global citizenship and optimism for a better world



APÊNDICES

APÊNDICE A- Protocolo do Estudo de Caso

1 Dados gerais

1.1 Título: Tendências na educação superior em turismo: iniciativas internacionais para introdução de novos valores. Estudo de caso do Projeto TEFI.

1.2 Objetivo do estudo: Analisar as iniciativas propostas pelo TEFI à partir do conceito de hospitalidade.

1.3 Finalidade: Identificar a contribuição que a abordagem à partir do conceito de hospitalidade pode agregar ao aprimoramento do projeto.

1.4 Justificativa: A avaliação das tendências internacionais para a construção de um novo paradigma educacional para a educação em turismo é fundamental para o aprimoramento do ensino de turismo no Brasil, pois permite identificar as demandas em relação ao profissional que irá atuar no setor decorrentes da globalização da comunicação e da economia. A hospitalidade, enquanto ética de convivência, tem muito à contribuir para a reflexão sobre os valores que devem ser incorporados à formação profissional em turismo.

2 Procedimentos de campo

2.1 Aspectos metodológicos: pesquisa qualitativa de caráter exploratório usando como método de pesquisa o estudo de caso.

2,2 Organização a ser estudada: Iniciativa de um grupo de experts internacionais do Turismo

2,3 Unidade de análise: *Tourism Education Future Initiative* (TEFI- Iniciativas da educação do turismo do futuro).

2.4 Fontes de evidência: Documento normativo da iniciativa denominado “*White Document*”, artigos científicos e jornalísticos utilizados em discussões do grupo, questionário aplicado a alguns participantes do evento e notas de observação do relatório de campo elaborado pela pesquisadora durante a participação no IV encontro TEFI.

2.5 Executores da pesquisa: Roberta Leme Sogayar (pesquisadora) e Dra. Mirian Rejowski (orientadora).

3 Estudo documental das fontes sobre o TEFI

Levantamento e análise de documentos oficiais da proposta, textos que o fundamentam e matérias jornalísticas sobre o seu andamento, e anotações e material obtido no IV Encontro TEFI, e contatos pessoais e por e-mail com a coordenadora e participantes do projeto.

4 Questionário aberto aplicado a coordenadores dos projetos TEFI

Cadastro de coordenadores responsáveis pela aplicação de projetos TEFI, conforme indicação da sua coordenadora, e aplicação do questionário pessoalmente aos coordenadores durante o IV Encontro TEFI. As questões referiram-se aos seguintes tópicos:

4.1 Identificação do respondente:

- 4.1.1 Nome
- 4.1.2 Data de inclusão no programa
- 4.1.3 Motivações para envolvimento no programa
- 4.1.4 Participação e formas de envolvimento (grupos de trabalho e outras atividades) em outros Encontros TEFI (I, II e III) e no atual (IV)
- 4.1.5 Integração e motivação no TEFI

4.2 Perfil do projeto

- 4.2.1 Nome do projeto
- 4.2.2 Instituição
- 4.2.3 Data de início e término (ou previsão de término)
- 4.2.4 Equipe envolvida
- 4.2.5 Objetivos gerais
- 4.2.6 “Background” pedagógico e metodologia

4.3 Desenvolvimento do projeto (do planejamento a execução)

- 4.3.1 Descrição das fases
- 4.3.2 Resultados finais ou parciais
- 4.3.3 Outros comentários

5 Guia para relatório do estudo de caso

Descrição e análise do caso estudado, a partir da metodologia, dos dados coletados e do confronto com o referencial teórico.

- 5.1 Metodologia
- 5.2 Visão geral do TEFI
- 5.3 Valores TEFI
- 5.4 Projetos TEFI
- 5.5 Hospitalidade no TEFI

APÊNDICE B- Roteiro de Entrevista a Coordenadores de Projetos TEFI

Project Profile			
Project name:			
Institution:			
Beginning Date		Ending Date: (forecast completion)	
Is there a team involved? (coordinator and other members)			
Main Goals:			
Pedagogical background and methodology:			

Project Development (from Planning to evaluation)			
Stages	Description	Operationalization	Action Strategies
Stage 1			
Stage 2			
Stage 3			
Stage 4			
Stage 5			
Partial or Final Outcomes (positive or negatives)			
Outcomes	Description		
1			
2			

3	
4	
5	

Respondent's Identification
Name:
When and how was your inclusion in the TEFI program?
What are your real motivations to be inserted in this program?
Have you participated of all the TEFI meetings? Have got involved in any working groups?
Other comments:

Respondentes:

- 1. Dr. Janne Liburd- Universidade do Sul da Dinamarca**
- 2. Dr. Ulrike Gretzel- Universidade Texas A&M- Estados Unidos**
- 3. Dr. Elizabeth Barber- Universidade Temple- Estados Unidos**
- 4. Dr. Bihu Wu- Universidade de Pekking-China**