

**UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
MARCIA ALGEMIRO FREIRE**

**HOSPITALIDADE NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM
TURISMO NO RIO DE JANEIRO: EM BUSCA DE
CATEGORIAS DE ANÁLISE**

**São Paulo
2015**

MARCIA ALGEMIRO FREIRE

**HOSPITALIDADE NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM
TURISMO NO RIO DE JANEIRO: EM BUSCA DE
CATEGORIAS DE ANÁLISE**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, na área de concentração *Hospitalidade* e linha de pesquisa *Hospitalidade: Processos e Práticas*, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Profa. Dra. Mirian Rejowski

**São Paulo
2015**

F934h Freire, Márcia Algemiro.

Hospitalidade na formação profissional em turismo no Rio de Janeiro: em busca de categorias de análise. / Márcia Algemiro Freire – 2015.

88f.: il.; 30 cm.

Orientador: Mirian Rejowski

Dissertação (Mestrado Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2015.

Bibliografia: f.100-104.

MARCIA ALGEMIRO FREIRE

**HOSPITALIDADE NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM
TURISMO NO RIO DE JANEIRO: EM BUSCA DE
CATEGORIAS DE ANÁLISE**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, na área de concentração *Hospitalidade* e linha de pesquisa *Hospitalidade: Processos e Práticas*, da Universidade Anhembi Morumbi, sob a orientação da Profa. Dra. Mirian Rejowski

Aprovado em

Profa. Dra. Mirian rejowski
Universidade Anhembi Morumbi

Prof. Dr. Mário Carlos Beni
Universidade de São Paulo

Profa. Dra. Sênia Regina Bastos
Universidade Anhembi Morumbi

AGRADECIMENTOS

Se eu fosse agradecer a todos aqueles que acompanharam essa minha trajetória me incentivando com muito amor ou me criticando pelas ausências, sinal que sentem minha falta e me amam, as próximas páginas não seriam suficientes. Se estou compartilhando com vocês é porque eu consegui, venci mais uma batalha e sobrevivi a mais essa etapa da minha vida.

Quero agradecer sempre a minha família, sobrinhas, cunhado, primos e primas tios e tias e amigas, mas preciso destacar pessoas que são muito especiais para mim, como: a minha mãe Natalice pelo dom da vida, pela doação irrestrita, pelo amor, por ter me ensinado valores éticos sem saber se eu a retribuiria, e principalmente, muito obrigada, por ter me dado educação e partilhado saberes.

A minha irmã Marlene (Nena) por ter me ensinado a caminhar, por me incentivar a estudar, saiba que jamais esquecerei as sábias palavras que ouvia na minha adolescência – “estuda, se você quiser seguir em frente, se quiser ser gente”, creio que aprendi.

A minha irmã madrinha, a querida Marluce (Uce) que me ensinou as primeiras letras, pelos momentos alegres, pelo acolhimento, meu carinho eterno.

A minha irmã Marly (Li) amiga de todas as horas, divido a alegria deste momento, pelos vínculos estabelecidos, por esse amor incondicional, por tudo.

A minha prima amada Vânia, que colaborou incansavelmente nessa empreitada, pelas preces, pelo carinho dedicado a minha mãe, a nós. Pelo apoio das minhas idas e vindas, Rio São Paulo, São Paulo Rio. À distância não nos separa nos une.

A minha tia Zezina (Josefa) por me receber, hospedar, alimentar e entreter, em sua casa na cidade de São Paulo. O ser humano mais simples e hospitaleiro que dividiu e amparou minhas alegrias, desesperos e acalmou meu coração muitas vezes.

Aos docentes do programa de Mestrado em Hospitalidade por apresentar-me a magnitude do sentido maior da palavra HOSPITALIDADE, em especial a Prof^a Dr^a Sênia Bastos pelas contribuições e a minha orientadora Prof^a Dr^a Mirian Rejowisk pelas conversas amigáveis nos momentos oportunos, pela transmissão de saberes, por mostrar o caminho do estudo e da pesquisa e, principalmente por acreditar em mim. Muito obrigada, pelo carinho e respeito no desenvolvimento deste trabalho.

A minha querida turma do Mestrado em Hospitalidade pelo companheirismo e pela troca de experiências e conhecimentos enriquecedores.

A Alessandra Marota e Célia Torres pelo suporte e atenção.

Aos meus alunos e ex-alunos pelo entendimento da docência e a você Maria Teresa Gonçalves Monteiro, Bacharel em Turismo, minha amiga hoje, pela paciência e incentivo, por estar presente nas dificuldades que atravessei nesse percurso, pela ajuda e carinho.

Aos meus pares do CEFET/RJ, do Colegiado da Coordenadoria de Turismo onde trabalho que me ajudaram na conclusão o mestrado. Destaco aqui Iomara Giffoni, Marcia Oliveira e Rosane Manfrinato.

A Aguinaldo Fratucci pela sua valorosa participação no processo de qualificação para construção dessa dissertação foi louvável sua orientação.

A Capes por financiar meus estudos foi extremamente oportuno sem o qual não sei se conseguiria chegar até aqui.

A banca Examinadora pelos contributos os quais são bem vindos tanto para finalização desta dissertação quanto para o aprimoramento e continuidade desta pesquisa.

Por fim, agradeço a mim por mais essa conquista, a Deus pelo êxito deste trabalho e por colocar vocês na minha vida.

RESUMO

Nesta dissertação apresenta-se uma pesquisa exploratória de caráter bibliográfico e documental, complementado pelo levantamento do inventário da oferta de cursos da área de Turismo e Hospitalidade no Estado do Rio de Janeiro e dos cursos mais representativos em Turismo na Região Metropolitana, a qual concentra a maior oferta de ensino técnico, tecnológico e de bacharelado. Objetivou-se inventariar a oferta de ensino técnico e superior em Turismo na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, no contexto dos cursos da área de Turismo e Hospitalidade do estado, e propor categorias de análise para o estudo da Hospitalidade na formação de profissionais oriundos desses cursos. Aborda-se a importância da formação educacional em diversos níveis para profissionais aptos a desempenhar funções para e/ou no turismo receptivo. Informa que a hospitalidade se integra no turismo receptivo e requer um novo tipo de educação embasada nos valores humanísticos, de forma ética que reflita numa conduta para a cidadania e sustentabilidade. Ao se caracterizar o estado do Rio de Janeiro, notaram-se diferentes divisões regionais, especialmente quanto aos municípios que compõem a sua região Metropolitana, e seu posicionamento turístico nos cenários nacional e mundial. A oferta de cursos mostrou concentração em cursos técnicos, especialmente em Guia de Turismo, e nas instituições privadas. Nos cursos tecnológicos sobressaem os cursos de Gestão em Turismo, e nos bacharelados, os de Turismo. Os cursos técnicos e de graduação nas cidades do Rio de Janeiro, Niterói e Maricá apresentaram variações. Nas duas primeiras há cursos de todos esses níveis, com alta concentração no Rio de Janeiro, e destaque dos cursos tecnológicos à distância. Ao final apresenta-se uma proposta preliminar de quatro categorias de análise: hospitalidade no lugar da educação, hospitalidade na proposta educativa, hospitalidade na proposta curricular de formação e hospitalidade na sociabilidade.

Palavras-chave: Turismo. Hospitalidade. Ensino técnico. Ensino superior. Categorias de análise.

ABSTRACT

This dissertation presents an exploratory investigation carried out from an analysis of literature and documents, besides an inventory survey of Tourism and Hospitality courses in the area of state Rio de Janeiro, where the main tourism courses in the metropolitan area were identified. The metropolitan area has the largest technical, technological and higher education supply. The objective was to assess tourism technical and higher education in the metropolitan area of Rio de Janeiro, considering tourism and hospitality-related courses in the state, and establish categories of analysis for learning hospitality practices in the courses. This research addresses how important multiple level educational qualifications are in order to have professionals able to perform their functions for receptive tourism. The results show that hospitality practices are inherent to receptive tourism and require a new type of education to its development, grounded in humanistic and ethical values that can lead to citizenship and sustainability attitudes. In the state of Rio de Janeiro, different regional divisions were noted, especially in the cities that comprise its metropolitan area, in relation to positioning in national and global tourism scenarios. Offered courses focus on technical levels, especially for tour conductor training, in private institutions. Management courses are the majority in technological level and tourism is the main subject in bachelor formation. The postgraduate offer is restricted to specializations with little expression. Technical and bachelor courses in tourism are only offered in the cities of Rio de Janeiro, Niterói and Maricá; all levels are present in Rio de Janeiro and Niterói, with high concentration in Rio de Janeiro and a great number of internet learning courses. A preliminary division into analysis categories is presented for future work.

Key words: Tourism. Hospitality. Technical education. Higher education. Categories of analysis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fundamentação interdisciplinar dos estudos turísticos segundo Jafar Jafari	25
Figura 2 - Sistema de Turismo - SISTUR - de Mário Carlos Beni	27
Figura 3 - Criação do conhecimento turístico, por John Tribe	28
Figura 4 - Valores do modelo TEFI de educação superior para o Turismo	30
Figura 5 - Mapa das Regiões Turísticas do estado do Rio de Janeiro	62
Figura 6 - Cursos regulares da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por nível - Brasil, 2014	65
Figura 7 - Cursos técnicos da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por denominação - Brasil, 2014	67
Figura 8 - Cursos técnicos da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por tipo e denominação - Brasil, 2014	68
Figura 9 - Cursos tecnológicos da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por denominação - Brasil, 2014	68
Figura 10 - Cursos tecnológicos da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por tipo e denominação - Brasil, 2014	69
Figura 11 - Cursos de bacharelado da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por denominação - Brasil, 2014	69
Figura 12 - Cursos de bacharelado da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por tipo e denominação - Brasil, 2014	71
Figura 13 - Cursos na área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por formação, modalidade e tipo - Brasil, 2014	72
Figura 14 - Cursos técnicos e superiores de Turismo na Região Metropolitana no Rio de Janeiro - Brasil, 2014	75

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tempos e espaços da Hospitalidade humana	20
Quadro 2 – Competências para o profissional	50
Quadro 3 – Municípios das regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Chegadas de turistas estrangeiros no Brasil e no Rio de Janeiro - 2012 e 2013	63
Tabela 2 - Nível e modalidade dos cursos de Turismo no estado do Rio de Janeiro - 2014	65
Tabela 3 - Nível, modalidade e tipo dos cursos de Turismo na Região Metropolitana do Rio de Janeiro - Brasil, 2014	73
Tabela 4 - Nível, modalidade e tipo dos cursos de Turismo em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro - Brasil, 2014.	76
Tabela 5 - Tipo de instituição dos cursos de Turismo em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro por modalidade - Brasil, 2014	76
Tabela 6 - Oferta de cursos técnicos em Gestão de Turismo por instituição em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro - Brasil, 2014	78
Tabela 7 - Oferta de cursos tecnológicos de Gestão de Turismo por instituição em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro - Brasil, 2014	79
Tabela 8 - Oferta de cursos de bacharelado em Turismo por instituição em Maricá, Rio de Janeiro e Niterói - Brasil, 2014	80

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- ANPTUR - Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
- CADPG - Colégio de Aplicação Dr. Paulo Gissoni
- CAEL - Colégio de Aplicação Emmanuel Leontsinis
- CAPES - Coordenação de Pessoal de Aperfeiçoamento de Nível Superior
- CBO - Classificação Brasileira de Ocupações
- CCB - Colégio Castelo Branco
- CEAPJ - Colégio Estadual Antônio Prado Junior
- CEB - Câmara de Educação Básica
- CECIERJ - Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro
- CEDERJ - Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro
- CEFET/RJ - Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca no Rio de Janeiro
- CEPERJ - Centro Estadual de Estatística, Pesquisa e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro
- CEPM - Centro de Educação Profissional de Maricá
- CETPI - Centro de Educação Profissional e Tecnológica
- CFE - Conselho Federal de Educação
- CIETH - Centro Integrado de Estudos em Turismo e Hotelaria
- CIS - Colégio Internacional Signorelle
- CNE - Conselho Nacional de Educação
- CNTUR - Conselho Nacional de Turismo
- CR - Colégio Realengo
- DCN - Diretrizes Curriculares Nacionais
- EAD - Educação à Distância
- EBAPE - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas
- EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo
- ETEAB - Escola Técnica Estadual Adolpho Bloch
- ETEJK - Escola Técnica Estadual Juscelino Kubitschek
- FACHA - Faculdades Integradas Hélio Alonso
- FAMA - Faculdade Machado de Assis

FEAD-MG – Faculdade de Educação a Distância de Minas Gerais
FEUCG - Fundação Educacional Unificada Campo Grandense
FGS - Faculdade Gama e Souza
FIJ - Faculdades Integradas de Jacarepaguá
FSJ - Faculdade São José
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFF - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
LDB - Leis de Diretrizes e Bases da Educação
MARC APOIO consultoria e Treinamento Ltda
MBA - Master of Business Administration
MEC - Ministério da Educação & Profissão
MTUR - Ministério do Turismo
NBR - Normas Brasileiras Registradas
OMT - Organização Mundial do Turismo
PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional
PNMT - Programa de Municipalização do Turismo
PPC- Projeto Pedagógico de Curso
PPI - Projeto Pedagógico Institucional
PPP- Projeto Político Pedagógico
PROTUR - Escola Técnica de Turismo
RIOTUR - Empresa de Turismo do município do Rio de Janeiro
RN - Rio Grande do Norte
SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem
SETUR - Secretaria de Estado de Turismo
SISTEC - Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica
SISTUR - Sistema de Turismo
TEFI - Tourism Education Future Initiative
TURISRIO - Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro
UCAM - Universidade Candido Mendes
UCB - Universidade Castelo Branco
UENF - Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro
UERJ - Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UFERJ - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

UFF - Universidade Federal Fluminense

UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro

UFRRJ - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

UNESA - Universidade Estácio de Sá

UNESCO - Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

UNIAN - Centro Universitário Anhanguera de Niterói

UNINTER - Centro Universitário Internacional

UNIOEST - Universidade do Oeste do Paraná

UNIRIO - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

UNISEB - Centro Universitário UNISEB

UNISUAM - Centro Universitário Augusto Motta

UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina

UNIVERSO - Universidade Salgado de Oliveira

UNOPAR - Universidade Norte do Paraná

USP - Universidade de São Paulo

UVA - Universidade Veiga de Almeida

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO 1 - TURISMO E HOSPITALIDADE: IMPLICAÇÕES NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL	16
1.1 Relações entre turismo receptivo e hospitalidade	16
1.2 Bases da formação de profissionais em turismo e hospitalidade	23
CAPÍTULO 2 – ENSINO TÉCNICO E SUPERIOR EM TURISMO NO BRASIL: REGULAMENTAÇÃO, ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS	35
2.1 Considerações gerais	35
2.2 Ensino técnico	39
2.3 Ensino superior	42
2.4 Formação por competências e Hospitalidade	50
CAPÍTULO 3 – ENSINO TÉCNICO E SUPERIOR NO RIO DE JANEIRO: OFERTA DE CURSOS E CATEGORIAS DE ANÁLISE	56
3.1 Metodologia	56
3.2 Estado e regiões do Rio de Janeiro	58
3.3 Oferta de ensino técnico e superior	64
3.3.1 Cursos no estado do Rio de Janeiro	64
3.3.2 Cursos em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro	75
3.4 Proposta preliminar de categorias de análise	81
3.4.1 Hospitalidade no lugar da educação	81
3.4.2 Hospitalidade na proposta educativa	82
3.4.3 Hospitalidade na proposta curricular de formação	83
3.4.4 Hospitalidade na sociabilidade	84
CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa é fruto das inquietações do exercício da autora na docência superior com início em 2001 em instituição privada e a partir de 2009, no Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca - Rio de Janeiro (CEFET/RJ), como professora permanente do ensino básico, técnico e tecnológico. Em busca de um programa de pós-graduação em nível de mestrado, aproximou-se de cursos oferecidos na cidade do Rio de Janeiro em Geografia, Museologia e Políticas Públicas. No entanto, nenhum destes atendia às suas preocupações em relação ao ensino do Turismo, especialmente de nível técnico, quanto a sua adequação na formação profissional nessa área.

Observou-se que o Mestrado em Hospitalidade desta universidade se alinhava mais ao seu interesse de estudo e à aquisição de conhecimento para atuação na docência. Assim, ingressou neste curso em março de 2013 e logo ao assistir as aulas do primeiro semestre, o interesse em estudar o tema da formação profissional aumentou.

Mas além da formação profissional também importava compreender como tal formação se ajusta às necessidades de recursos humanos em diferentes setores ou segmentos do mercado turístico. Buscando bibliografia sobre o tema, encontrou-se a dissertação de Sogayar (2010) sobre a hospitalidade a permear um novo modelo de educação superior, o *Tourism Education Future Initiative* - TEFI, e duas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, que tratam das competências em hospitalidade: Normas Brasileiras Registradas - NBR 15031 (ABNT, 2004a) que versa sobre a hospitalidade para supervisores e gerentes de organizações turísticas, e a NBR 15032 (ABNT, 2004b) sobre a hospitalidade para instrutor atuante na capacitação de pessoas (profissionais e residentes) que interagem com os turistas.

Residindo e atuando profissionalmente no Rio de Janeiro pesquisou-se sobre os estudos do referido assunto na cidade. Foram poucos os trabalhos encontrados como os de Catramby (2004; 2005) sobre qualificação profissional e capacitação docente, por outro lado se localizou diversos estudos sobre o ensino superior e a qualificação profissional em Turismo no Brasil (ANSARAH, 2002; BARRETTO, 2004; TOMAZZONI, 2007), ao lado de estudos pontuais sobre o ensino técnico em Hotelaria (SIMEÃO; 2008) ou a formação tecnológica em Eventos (CARVALHO; REJOWSKI, 2012).

Na propaganda e nas notícias sobre o Turismo no Rio de Janeiro, um dos fatores positivos na avaliação do turismo receptivo é a hospitalidade de seus habitantes. Portanto, estudar a formação profissional em Turismo em um destino turístico onde a hospitalidade parece ter um papel principal, além de ser relevante é ainda inovador, pois não vem sendo objeto de estudos aprofundados na pós-graduação *stricto sensu* no Brasil. Assim, considerando uma cidade turística, no caso o Rio de Janeiro, se interessou em compreender a inserção de conteúdos e práticas da Hospitalidade na formação de profissionais em Turismo e áreas afins, tendo em vista as suas relações com a sociedade.

Com o tema definido, vários questionamentos surgiram em discussões de docentes e acadêmicos de cursos de Turismo, tais como: Os cursos de Turismo de diferentes níveis oferecem qualificação em Hospitalidade para os profissionais formados atuarem na prestação de serviços turísticos na cidade do Rio de Janeiro? Nesses cursos a Hospitalidade é um conteúdo presente na sua formação? O perfil dos egressos desses cursos “faz a diferença e alavanca” o turismo receptivo no Rio de Janeiro? Estes profissionais são rapidamente absorvidos pelo mercado de trabalho do setor turístico? Como o *trade turístico*¹ avalia as habilidades e as competências em Hospitalidade na formação profissional em Turismo?

Diante de tantos questionamentos, percebeu-se que seriam necessárias várias pesquisas, o que não poderia ser feito nesta dissertação de mestrado. Com isso o foco da pesquisa se voltou em um primeiro momento para a formação de profissionais na área de Turismo e Hospitalidade. A ideia era desenvolver estudos de casos múltiplos, analisando um curso de cada nível, ou seja, um técnico, um tecnológico e um bacharelado. No entanto, não foi possível ter acesso aos projetos pedagógicos e aos coordenadores dos três cursos selecionados, com a colaboração apenas de uma instituição pública que oferta o bacharelado em Turismo.

Com isso, o estudo de casos múltiplos ficou comprometido, quando a proposta da pesquisa foi reorientada para um estudo sobre a oferta de cursos da área de Turismo e Hospitalidade no Rio de Janeiro e dos cursos em três cidades da região administrativa Metropolitana, sendo duas representativas da maior concentração da oferta - Rio de Janeiro e

¹ Trade é um conjunto de agentes, operadores, hoteleiros, transportadores e prestadores de serviços turísticos; utilizado também como sinônimo de mercado ou de setor empresarial (SÃO PAULO, s.d.).

Niterói - e uma representativa da pequena oferta de cursos - Maricá -, que está próxima a esses dois grandes centros.

Este duplo enfoque levou às seguintes questões de pesquisa: Qual a oferta dos cursos regulares na área do Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro? Como se distribuem os cursos de Turismo mais representativos na Região Metropolitana desse estado? Como investigar a Hospitalidade nas propostas político-pedagógicas de formação em cursos de diferentes níveis?

De tal modo, buscou-se atingir os seguintes objetivos: a) compreender a distribuição da oferta de ensino técnico e superior em Turismo na Região Metropolitana do Rio de Janeiro, no contexto de cursos da área de Turismo e Hospitalidade do Estado; b) definir categorias de análise para o estudo da Hospitalidade na formação de profissionais oriundos desses cursos. Esta pesquisa exploratório-descritiva se desenvolveu na forma de um estudo bibliográfico-documental e de levantamento, finalizado com uma proposta preliminar de modelo de análise para cursos técnicos e superiores.

Expostas as informações supracitadas aborda-se no primeiro capítulo os fundamentos e conceitos a respeito do Turismo e da Hospitalidade tendo em vista as suas relações com a formação profissional no âmbito do Turismo Receptivo. No segundo capítulo apresenta-se a estrutura e a regulamentação do ensino técnico e superior no Brasil com base em leis e normativas vigentes. No terceiro capítulo apresentam-se as considerações metodológicas, o inventário da oferta de cursos no Estado e na Região Metropolitana, e a proposta preliminar das categorias de análise da Hospitalidade.

Apesar de não ter sido possível realizar a pesquisa empírica em três cursos do Rio de Janeiro, a compreensão da sua distribuição no Estado e nas principais cidades da Região Metropolitana oferecem uma importante contribuição já que não foram encontrados levantamentos nessa ótica. Por outro lado, as categorias propostas são uma primeira leitura que poderá ser aprimorada tanto com a colaboração de outros estudiosos quanto na sua expansão para cursos de outras áreas, tais como gastronomia, eventos e gestão de pessoas.

CAPÍTULO 1 - TURISMO E HOSPITALIDADE: IMPLICAÇÕES NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Considerando-se o Turismo e a Hospitalidade como campos de estudo multi, inter e transdisciplinares, este capítulo trata em seu início de aspectos conceituais do Turismo, com ênfase no Turismo Receptivo e suas relações com a Hospitalidade. Em seguida aborda as bases da formação de profissionais a partir de modelos teóricos que podem explicar em parte as propostas pedagógicas de cursos regulares, ao lado de aspectos do processo educativo e de aprendizagem em geral.

1.1 Relações entre turismo receptivo e hospitalidade

O Turismo refere-se aos deslocamentos de pessoas para destinos que possuam uma combinação de atividades e serviços possíveis de atender aos desejos, necessidade e expectativas destas. Goeldner (2002, p. 23) define o Turismo “como a soma de fenômenos e relações originados da interação de turistas, empresas, governos locais e comunidades anfitriãs, no processo de atrair e receber turistas e outros visitantes”. Beni (2001) considera que o fenômeno turístico origina a sua atividade que é complexa e pluricausal, em cujo processo interage vários fatores e componentes.

Há inúmeras definições de Turismo, conforme os focos, áreas e formação dos autores (SCHLÜTER, 2003). Para os fins deste trabalho, considera-se que o Turismo pode ser analisado sob duas perspectivas: da demanda, oriunda do movimento das pessoas para lugares fora do local de residência e trabalho; e da oferta, envolvendo um conjunto de organizações e serviços dedicados a atenderem os turistas nos núcleos receptores.

Nessas duas perspectivas situa-se o chamado turismo receptivo, cuja conceituação e teorização tem sido objeto de poucas pesquisas no Brasil. Para Pellizzer (2004, p. 51),

Turismo receptivo é o processo empresarial pelo qual se gerencia [ou explora] uma forma ou prática de turismo por ocasião da chegada [e permanência] de pessoas (turistas, visitantes, passageiros, excursionistas, hóspedes) a um destino, cidade ou pólo turístico. Consiste em ofertar aos visitantes serviços e produtos de acordo com seus interesses, desejos e necessidades.

Nessa ótica os fluxos turísticos dependem da existência dos destinos turísticos (IGNARRA, 2003) e do produto turístico (BENI, 2001), dois componentes integrados e interdependentes do fenômeno/atividade do Turismo. Para Mota, Vianna e Anjos (2013, p. 24), o destino ou destinação turística “é o local onde ocorre a experiência turística, e concentra a oferta de produtos e serviços turísticos e ao qual acorrem os turistas com o intuito de aproveitar das facilidades oferecidas pelas empresas ali instaladas”; ainda, a sua percepção é subjetiva, uma vez que varia de acordo com o consumidor e o seu roteiro de viagem.

Este espaço geográfico pode ser: um país, região, município, parque, navio de cruzeiro ou outros lugares para onde os turistas querem viajar e usufruir a referida oferta enquanto estejam passando o seu tempo fora do local de sua residência permanente. Fratucci (2000, p. 122) ratifica a importância do destino turístico, da seguinte maneira:

[...] é no lugar turístico que o fenômeno se materializa e sobrepõe suas formas fixas: atrativos turísticos, equipamentos e serviços turísticos (meios de hospedagem, serviços de alimentação, agentes receptivos, guias de turismo, locais e instalações para entretenimento, etc.) e infraestrutura de apoio [...].

No início da década de 2000, Beni (2001) ao equiparar o Turismo a outros setores econômicos, explica a noção de produto turístico como “um conjunto de bens e serviços produzidos em diversas unidades econômicas, que sofre uma agregação no mercado ao serem postos em destaque os atrativos turísticos”. Tem caráter temporal, sendo consumido no momento da produção, e apresenta as seguintes características:

[...] está baseado no fator tempo; é irrecuperável se não for usado; não pode ser acumulado; não pode ser transportado ou transferido; sua matéria-prima não se agrupa; é extremamente dinâmico e instável. Pelos gostos, preferências, modas; e opcional na escala de necessidades do consumidor, razão por que sua demanda é extremamente elástica (BENI, 2001, p. 170).

Percebe-se que o conceito de turismo receptivo nessa época, exposto por Pellizzer (2004), bem como o de produto turístico de Beni (2001) centram-se em uma visão mais empresarial ou do mercado, pois não destacam a comunidade local com o papel de anfitriã e cuja hospitalidade ao turista faz parte do produto turístico e agrega valor ao próprio destino turístico. Porém já na década de 2010, essa preocupação é destacada por Beni (2012, p. xxxiv)

[...] a ausência de atenção e consideração para a inclusão das populações locais em processos produtivos locais e regionais, como também a falta de sensibilidade, de conhecimento e de apreensão mental de lideranças públicas e empresariais em torno do que seja desenvolvimento endógeno, ou seja, com a efetiva participação da comunidade local.

Por este motivo considera-se que as noções de Matos (2005; 2012) sobre turismo receptivo, em seus estudos sobre ações de fomento de organizações não governamentais, são mais adequadas a presente pesquisa, ou seja:

O turismo receptivo, também chamado de “receptivo”, é o conjunto de elementos organizacionais e logísticos planejados e organizados para a recepção de turistas sendo que toda a complexidade que envolve este receber humano encontra-se permeada por uma infraestrutura [...] que atenda às necessidades do turismo e esteja à disposição do morador (MATOS, 2005, p. 57).

Turismo Receptivo é toda infraestrutura tangível e intangível voltada às pessoas que usufruem de um local seja qual for a motivação; incluem-se entre as pessoas os moradores e não há turismo receptivo eficaz quando não se valoriza a comunidade local, pois devemos pensar que a melhoria do turismo receptivo equivale a melhoria da hospitalidade, portanto, sem o turismo receptivo todos locais ou ambientes tornar-se-ão inóspitos (MATOS, 2012, p. 6).

A comunidade participa da experiência vivida pelos turistas nos núcleos receptores, seja na prestação de serviços, seja no contato direto ou indireto com estes, seja nas instalações turísticas ou de apoio. Dessa forma, a comunidade é componente essencial do turismo receptivo e deve estar inserida no próprio desenvolvimento do destino usufruindo de benefícios sociais, culturais e econômicos gerados pela atividade.

Para Fratucci (2000, p. 131), no núcleo receptor ocorrem “interações e inter-relações temporárias entre o anfitrião e o turista, aos quais permitirão um contato direto, sem barreiras (físicas ou simbólicas) entre eles e o reconhecimento da existência do outro, recíproca e simultaneamente”. Foi o que ocorreu no caso de Cancun, onde houve alto grau de permeação social, ou seja, a comunidade local foi preparada antes do início da implantação dos empreendimentos, sendo absorvida em várias atividades de apoio ao turismo receptivo. Porém, no Brasil há vários exemplos que são contrários, como o caso de Sauípe (Bahia) e de outros empreendimentos turísticos da região nordeste, nos quais a comunidade local não foi envolvida e estes não obtiveram o êxito esperado.

As relações entre visitantes e visitados variam conforme uma série de circunstâncias favoráveis ou não, dependentes de estruturas e processos sociais. Considera-se que tanto para o visitante quanto para o visitado há um aprendizado: o primeiro aprimora sua essência humana com a viagem, com a experiência turística; o segundo fortalece a sua identidade e sentimento de pertencer ao lugar. Mas se concorda com Barretto (2007, p. 77), quando afirma

que em determinadas situações ou segmentos, as relações entre visitante e visitado pode não ser espontânea, como no turismo de negócios que

[...] coloca em contato direto e próximo indivíduos que não se enxergam entre si como pessoas, mas como entidades portadoras de algo de que o outro necessita. Os turistas são consumidores; os moradores locais, parte do produto consumido.

Aires, Pequeno e Forte (2010), ao analisarem a relação entre residentes e turistas estrangeiros em Ponta Negra (Natal, RN), consideram que os destinos “bons” para os turistas precisam ser “bons” para a própria população local, pois

[...] para que uma comunidade seja hospitaleira com o turista, ela deverá em primeiro lugar ser percebida como hospitaleira pelos que a ela pertencem. Empreendimentos turísticos que excluem as populações locais são elementos hostis que geram relações de conflito, tanto na comunidade quanto em suas relações com os turistas. A hospitalidade se coloca na base da constituição das comunidades e se inicia por compromissos que implicam, primeiramente, aqueles que se encontram diretamente envolvidos, ou seja, seus membros, para que depois possa ser proporcionado aos de fora, a saber, os turistas (AIRES; PEQUENO; FORTE, 2010, p. 42).

Nesse sentido, concorda-se com o pensamento desses autores ao destacarem que

[...] o fenômeno da hospitalidade desponta profundamente relacionado à demanda de turistas e, por conseguinte, à dinamicidade nas localidades de expansão turística: não restam dúvidas de que dentre os diversos desejos das pessoas que viajam, está o de ser bem recebido (AIRES; PEQUENO; FORTE, 2010, p. 49).

Brotherton e Wood (2004, p. 202) definem a hospitalidade como “a troca humana contemporânea que é voluntariamente assumida e idealizada para acentuar o mútuo bem-estar das partes preocupa-se com a oferta de acomodação e/ou alimentos e/ou bebidas”. Para Camargo (2008, p. 19), a hospitalidade é “o fato social que se concretiza no encontro de alguém que recebe (anfitrião) e outro que é recebido (hóspede), implícito na ética”, com obrigações mútuas: daquele que recebe e daquele que é acolhido.

Este último autor explica as abordagens de estudo da hospitalidade mediante dois grupos de variáveis: a) os tempos da hospitalidade, momentos nos quais ocorrem as suas práticas sociais do receber, hospedar, alimentar e entreter; e, b) os espaços ambientes ou lugares da hospitalidade, nos quais são desenvolvidas as práticas sociais, nas categorias: doméstica, comercial, pública e virtual (quadro 1).

O cruzamento desses dois conjuntos de variáveis origina dezesseis campos ou domínios que possibilitam o estudo de vários aspectos da hospitalidade, inclusive o do entretenimento (quadro 1) não contemplado na definição Brotherton e Wood (2004). Observa-se que os elementos desse quadro oferecem diversos cruzamentos para o estudo do Turismo em sua relação com a hospitalidade, ao se focar o acolhimento de turistas e visitantes pelos residentes (anfitriões) quando ocorrem relações humanas tanto no âmbito pessoal quanto no profissional. Tal interação entre turistas e residentes, ou vice-versa, revela diversos processos e práticas do receber, hospedar, alimentar e entreter nos espaços domésticos, públicos, comerciais e virtuais. Daí a relevância dos tempos e espaços da hospitalidade humana de Camargo (2004) para o planejamento e a gestão dos destinos turísticos.

ESPAÇOS	TEMPOS			
	Receber	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual.	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas.	Receber em casa para refeições e banquetes.	Receber para recepções e festas.
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso.	A hospitalidade proporcionada pela cidade e pelo país, incluindo hospitais, casas de saúde, presídios...	A gastronomia local.	Espaços públicos de lazer e eventos.
Comercial	Os serviços profissionais de recepção.	Hotéis.	A restauração.	Eventos e espetáculos. Espaços privados de lazer.
Virtual	Folhetos, cartazes, <i>folders</i> , internet, telefone, e-mail.	<i>Sites</i> e hospedeiros de <i>sites</i> .	Programas de mídias e <i>sites</i> de gastronomia.	Jogos e entretenimento na mídia.

Quadro 1- Tempos e espaços da hospitalidade humana

Fonte: Camargo (2004, p. 84).

Reforça-se que a hospitalidade ocorre na interação entre pessoas “em tempos e espaços planejados para essa interação” (CAMARGO, 2004, p. 85). As relações entre o anfitrião e o visitante ou turista estabelecem-se no processo do dar-receber-retribuir, com base na teoria da dádiva (MAUSS, 2003).

No cenário turístico, considera-se que a hospitalidade pode ser genuína ou espontânea nos encontros entre residentes e turistas, e se caracteriza como encenada ou paga nos encontros entre turistas e profissionais que prestam serviços turísticos. No entanto, Camargo (2008, p. 34) assinala que esses limites nem sempre estão totalmente definidos, daí o que importa é “a encenação da hospitalidade e a hospitalidade genuína que transborda do negócio”.

Outro estudo de Camargo (2006, p. 12) aborda especificamente a hospitalidade no turismo receptivo, evidenciando “as virtualidades do dom que subsistem no sistema comercial”. Neste caso, o autor considera uma superposição de dois sistemas de troca no Turismo: o comercial - mais recente e visível socialmente, onde incidem as leis comerciais e de defesa do consumidor - e o dom - mais antigo e difícil de ser observado empiricamente, onde incidem leis não escritas. Destaca oportunamente o que ocorre

[...] além da troca combinada, além do valor monetizável de um serviço prestado, para o que as pessoas e os espaços proporcionam além do contrato estabelecido. Muitas comunidades locais vêem os turistas como “invasores” de seu espaço, gerando certa resistência no ato de recebê-los; entretanto, não existe hospitalidade sem sacrifício, mas é primordial compreender a carga turística, não como o volume de visitantes que um ambiente suporta, e, sim, como um espaço e a vida que nele habita, aceitando que planejamento turístico é, na verdade, o planejamento da hospitalidade que um território pode e quer proporcionar (CAMARGO, 2006, p. 12).

Não há dúvida, portanto, de que a hospitalidade permeia o turismo receptivo, o que implica na necessidade da preparação e capacitação dos profissionais. Tal aspecto deve ser considerado no planejamento turístico, que para Camargo (2005, p. 720) deveria ser denominado de planejamento da hospitalidade:

O atual planejamento turístico, que, na realidade, é um planejamento da hospitalidade, deve estar atento a muitas rubricas desse desafio: cursos variados para profissionais do setor, motorista de taxi, montagem de estandes de orientação e mesmo de política turística, conscientização nas escolas, formação de gerentes, de profissionais de hospedagem e restauração (CAMARGO, 2005, p.720).

Beni (2015²) complementa esse pensamento ao afirmar que o planejamento da hospitalidade é na verdade o grande plano de manejo e monitoramento do destino para mantê-lo sustentável (BENI, 2015³).

² Informação oral de Mário Carlos Beni à autora em 17 de março de 2015.

³ Informação oral de Mário Carlos Beni à autora em 17 de março de 2015.

Ao tratarem da formação e implicações da hospitalidade cearense no contexto turístico, Aguiar, Martins e Cardoso (2003) consideram o seu relevante papel no contexto da competitividade de diversos empreendimentos e empresas turísticas e da qualidade do receptivo dos destinos turísticos,

[...] onde a participação de cada um engrandeça o todo; da abertura para obter e dominar conhecimentos e técnicas necessárias a um trabalho profissional, da visão de futuro, e, sobretudo, da cultura de seu povo, da sua concepção de vida, de sua hospitalidade, da capacidade de aprender e crescer na alteridade [...] (AGUIAR, MARTINS; CARDOSO, 2003, p. 316-317).

Para esses autores, embora tal capacidade esteja relacionada especialmente ao bom acolhimento em prol do bem dos visitantes, não deve indicar relações de dominação, mas sim de governança local. Assim os visitantes e turistas

[...] devem ser acolhidos com serviços tecnicamente capazes de promover a qualidade esperada, com a alegria e a amabilidade que proporcionam a superação das expectativas, porém com a altivez necessária ao distanciamento das atitudes subservientes que mais proporcionam relações de dominação, muito comum em muitas comunidades turísticas, refletindo ainda traços marcantes do nosso processo histórico-social (AGUIAR; MARTINS; CARDOSO, 2003, 317).

Além disso, convém citar a noção de atmosfera em destinos turísticos, como tratado por Rego e Silva (2003, p. 123) no âmbito dos serviços e ambientes utilizados pelo turista, “capaz de provocar as sensações por ele esperadas, como, [...] o sentimento de conforto, aventura, informalidade, modernidade [...]”. Destacam a atmosfera exterior relacionada a aspectos físicos e emocionais do ambiente externo e do ambiente interno às instalações, e sua importância na qualidade e competitividade de destinos e serviços turísticos.

A atmosfera exterior, relacionada com os fatores percebidos pelos consumidores do lado de fora das instalações de determinado local, tais como as cores e o estilo arquitetônico da fachada, a visibilidade do local, a sinalização etc. E a atmosfera interior, referente aos fatores percebidos pelos consumidores no interior das instalações, tais como mercadorias, piso, paredes, iluminação, cores, temperatura, música, *layout* etc. (REGO; SILVA, 2003, p. 123-124).

Os turistas querem ser bem-vindos, seguros e apreciam os serviços de qualidade. As suas experiências interpessoais com os anfitriões contribuem para o alcance da sua satisfação e geração de confiança, com o que se tornam a “chave” para a construção da atmosfera da hospitalidade.

Para Möesch (2012), a hospitalidade deve ser considerada uma nova categoria no estudo e ensino do Turismo, ao lado de outras categorias como movimento, nomadismo e hábitos. Na visão dessa autora, a hospitalidade é estar com o outro, estar a serviço do outro porque “eu quero acolher o outro em mim”; “aquele que vai nunca é aquele [mesmo] que regressa [e aquele que acolhe também se transforma]” (MÖESCH, 2012).

Reforça-se mais uma vez que o conceito de Turismo se encontra intrinsecamente ligado ao conceito de Hospitalidade, assim como os seus respectivos processos e práticas, o que implica na importância da inserção da hospitalidade na formação de profissionais para os seus diferentes setores e segmentos do Turismo.

1.2 Bases da formação de profissionais em Turismo e Hospitalidade

Para o desenvolvimento do Turismo, assim como em qualquer outra área, deve-se promover a formação de profissionais com qualidade em todos os níveis, ou seja, do técnico ao superior. Para Beni (2001) e Ansarah (2002), deve-se atentar para a organização curricular⁴ em cada sistema de ensino e para as características regionais e locais da sociedade, cultura, economia e clientela. Ribas (2008) complementa ao ressaltar que os conteúdos devem se direcionar também para o caráter humanístico, despertando nos educandos uma visão crítica do meio onde vivem, em especial na educação superior, mas não restrita a esta.

Concorda-se com a contextualização de Catramby e Costa (2004, p. 31) sobre o disposto pela Organização Mundial de Turismo - OMT, de que o “sistema de educação em turismo deve garantir a sua competitividade” por meio do cruzamento das necessidades do mercado e a oferta de cursos; do treinamento sob a demanda; da definição de parâmetros de qualidade⁵; e por fim, do desenho do currículo e dos conteúdos programáticos.

Percebe-se que a visão da OMT foca no mercado, o que pode impor uma ênfase maior nos aspectos econômico-mercadológicos do que nos aspectos socioculturais da educação para atender a atividade turística, impondo o desenvolvimento de determinadas competências na formação, em especial em nível superior (ANSARAH, 2002).

⁴ Expressão utilizada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB para determinar a construção do currículo, no ensino fundamental e médio.

⁵ Para OMT o termo *parâmetros de qualidade* indica “uma metodologia que utiliza a técnica Delphi para identificar, junto ao mercado, as reais necessidades e competências buscadas por estes profissionais”, os quais visam padronizar a qualidade da educação e treinamento em Turismo (CATRAMBY, COSTA, 2004, p. 32).

Para compreender os fundamentos do sistema de ensino em Turismo e Hospitalidade no Brasil, importa inicialmente esclarecer a questão da disciplinaridade, isto é, as suas variações:

- a) extradisciplinaridade: conhecimento produzido na prática, oriundo do mercado turístico.
- b) unidisciplinaridade: estudo do Turismo em uma única disciplina de forma estanque, sem qualquer comunicação com outras disciplinas;
- c) multidisciplinaridade: estudo do Turismo em várias disciplinas de forma isolada, com grande dificuldade de comunicação;
- d) interdisciplinaridade: estudo do Turismo em várias disciplinas que se integram, dialogam e promovem o diálogo e uma linguagem comum;
- e) transdisciplinaridade: estudo do Turismo além das disciplinas em busca de um novo conhecimento e uma nova mentalidade científica com contribuições científicas, filosóficas, artísticas, religiosas e até míticas (PAVIANI, 2003; TRIBE, 1977).

Essas abordagens podem esclarecer a evolução das propostas de formação de profissionais turísticos, em especial com relação aos bacharelados no Brasil. Lembra-se que no início desses cursos, na década de 1970, a noção de interdisciplinaridade foi incorporada nas grades curriculares ao propor a colaboração e o diálogo entre várias disciplinas, como a Geografia, Economia, Sociologia, Administração, Antropologia, Direito e Arquitetura. Essa noção perdura até hoje, mas passou a partir da década de 1990 a caminhar em direção à transdisciplinaridade, que para Rejowski (2010) não pode ser vista como uma nova ou hiper disciplina, mas sim, conforme a Carta da Transdisciplinaridade (UNESCO, 1994), como

[...] complementar à aproximação disciplinar: faz emergir da confrontação das disciplinas dados novos que as articulam entre si; oferece-nos uma nova visão da natureza e da realidade. [...] não procura o domínio sobre as várias outras disciplinas, mas a abertura de todas elas àquilo que as atravessa e as ultrapassa.

A abordagem interdisciplinar aparece claramente nos modelos teóricos das décadas de 1980 e 1990, que tiveram maior impacto nos estudos do Turismo. Para analisar alguns desses modelos, citam-se as fases teóricas propostas por Panosso Netto (2005) para explicar a evolução do Turismo com base na teoria de paradigmas de Thomas Khun. Esse autor apresenta grupos de estudiosos em três fases paradigmáticas - pré-paradigmática, paradigmática e novas abordagens -, além de uma *fase de transição* entre as duas últimas.

Destaca-se a seguir modelos de três teóricos, um de cada uma das três fases paradigmáticas, ou seja, de Jafar Jafari (fase pré-paradigmática), Mário Carlos Beni (fase paradigmática) e John Tribe (fase novas abordagens), que podem ter tido influências marcantes no ensino do Turismo e, conseqüentemente, na prestação dos serviços do receptivo turístico.

No início da década de 1980, Jafari e Ritchie (1981) apresentam um modelo interdisciplinar dos estudos turísticos que foi depois atualizado por Jafari em 2005 (figura 1). Várias disciplinas contribuem com teorias e metodologias para o desenvolvimento de diversas subáreas do Turismo, que promovem o desenvolvimento do conhecimento interdisciplinar do Turismo.

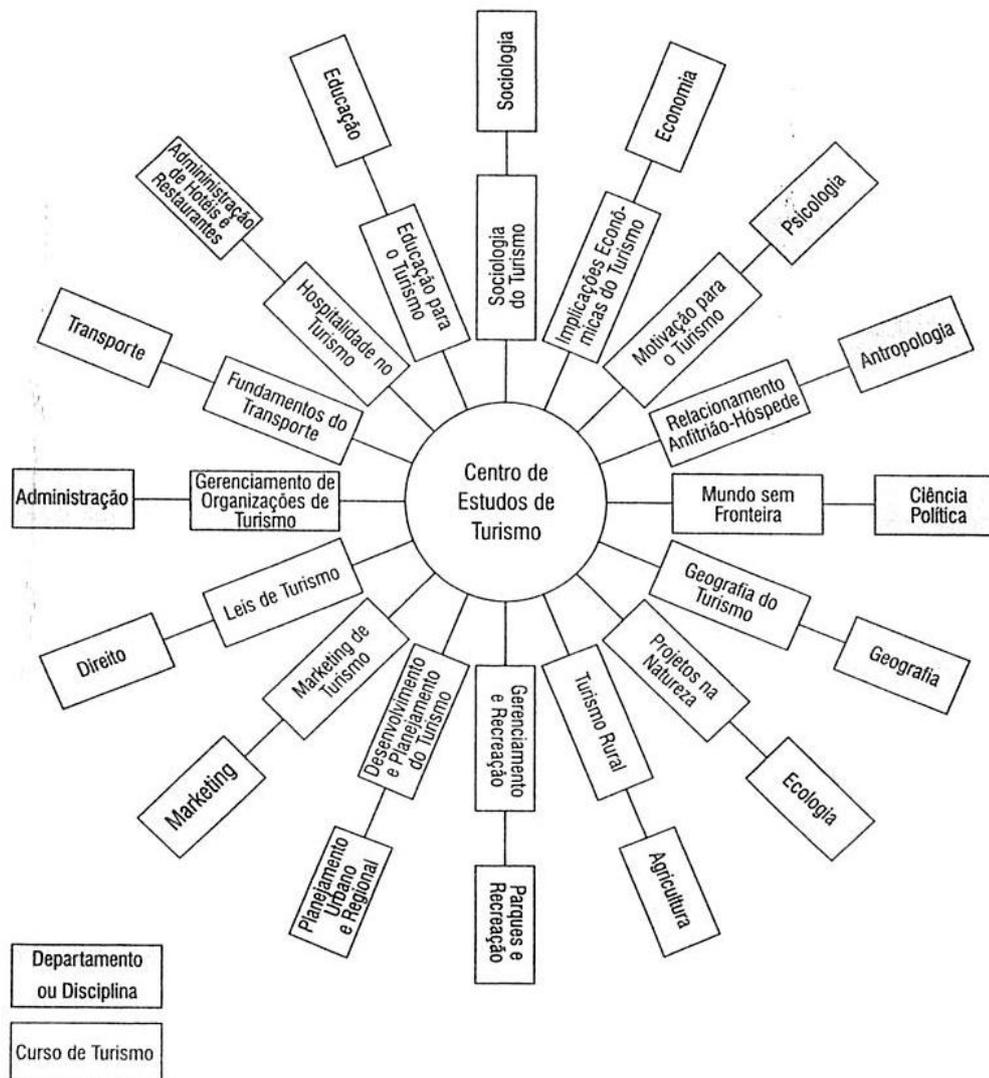


Figura 1 - Fundamentação interdisciplinar dos estudos turísticos segundo Jafar Jafari

Fonte: Jafari (2005, *apud* LOHMANN; PANOSSO NETTO, 2008, p. 43).

Conforme explica Rejowski (2010), esse modelo fundamenta-se na interdisciplinaridade, com conhecimentos oriundos de várias disciplinas, como a Sociologia do Turismo e o Marketing do Turismo, que formam um corpo teórico e levam a um processo de “cientificidade” similar ao ocorrido em outras áreas como a Geografia. Assim os estudos turísticos nutrem-se das teorias e metodologias oriundas de várias áreas disciplinares. Destaca-se no círculo intermediário da figura 1 (subdisciplinas), a Hospitalidade na Administração de hotéis e restaurante e o relacionamento anfitrião-hóspede na Antropologia.

Nas décadas de 1980 e 1990, cita-se a propagação da teoria sistêmica em todas as áreas, inclusive na do Turismo (LEIPER, 1981; BOULLÓN, 1985; MOLINA, 1991). O modelo sistêmico muito difundido no Brasil foi o Sistema de Turismo - SISTUR, proposto por Beni (1998; 2001), que assim justifica a sua necessidade:

Eu sentia como docente, uma grande dificuldade dos alunos correlacionarem as diferentes disciplinas que interagem a estrutura curricular de turismo. [...], foi quando me deparei com um livro desprezível⁶, mas que me conduziu a um raciocínio sistêmico. [...]. Quer dizer: o que eu buscava na verdade era um diagrama que pudesse mostrar aos alunos toda a complexidade e os subsistemas que integravam o turismo com a preocupação de mostrar aqueles sistemas que antecedem e explicam o fenômeno turismo. Então eu precisava mostrar que a ecologia, a cultura, a economia e a sociologia tinham variáveis usadas permanentemente na interpretação do fato e do fenômeno do turismo. [...] que eu chamei de ambiente do sistema. Porque, na verdade, são áreas que definitivamente nos emprestam variáveis a todo momento, [...]. (PANOSSO NETTO, 2005, p. 863).

Beni (2001, p.16) considera que a “atividade do Turismo surge em razão da existência do fenômeno turístico” que exige um processo de interação dos vários sistemas apresentados simultaneamente, definindo estes como:

[...] um conjunto de procedimentos, doutrinas, ideias ou princípios, logicamente ordenados e coesos com a intenção de descrever, explicar ou dirigir o funcionamento do todo, tivemos em mente situar o Turismo, em toda sua abrangência, complexidade e multicasualidade, em um esquema sintetizador dinâmico que demonstre as combinações multifacetadas de forças e energias, sempre em movimento, de modo a produzir um *modelo referencial* (BENI, 2001, p. 44).

A figura 2 mostra o modelo SISTUR como um sistema aberto que sofre influência do meio e é influenciado por este. Compõe-se por três conjuntos com seus respectivos subsistemas: 1) conjunto das relações ambientais com os subsistemas econômico, cultural,

⁶ Análise de sistemas em geografia. São Paulo: Edusp/Hucitec, 1979.

ecológico e social; 2) conjunto da organização estrutural com os subsistemas da infraestrutura e da superestrutura; e, 3) conjunto das ações operacionais com os subsistemas da produção (oferta), consumo (demanda) e distribuição. A população de residente faz parte do subsistema social, e em relação à Hospitalidade o autor destaca dois fatores de análise: a) “permeação social no processo de ocupação turístico-recreativa nas áreas de destinação turística”; b) “nível de relacionamento social entre a população residente e os visitantes” (BENI, 2001, p.264).

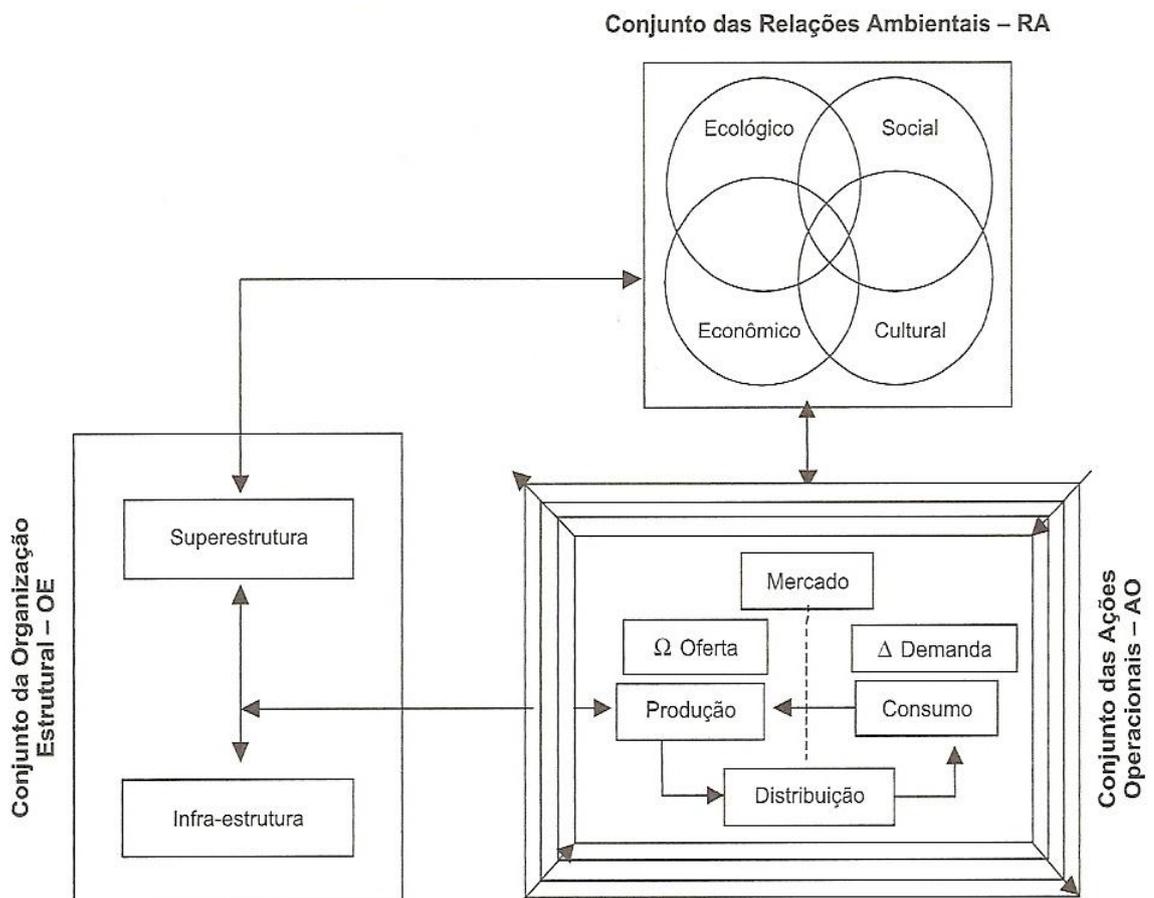


Figura 2 - Sistema de Turismo - SISTUR - de Mário Carlos Beni

Fonte: Beni (2001, p. 48).

Para Beni (2001, p. 45) o SISTUR tem o objetivo de “organizar o plano de estudos da atividade do Turismo”, base para a abertura de novos campos de pesquisa. O SISTUR fundamentou as propostas pedagógicas de muitos cursos de bacharelado nas décadas de 1990

e 2000 no Brasil, com foco não apenas no planejamento, mas também na gestão do Turismo, em uma visão holística multi e interdisciplinar.

No entanto esse modelo encontra-se em reconfiguração conforme palestra de Beni (2014) no XI Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR, com base na teoria da complexidade e na abordagem transdisciplinar do Turismo.

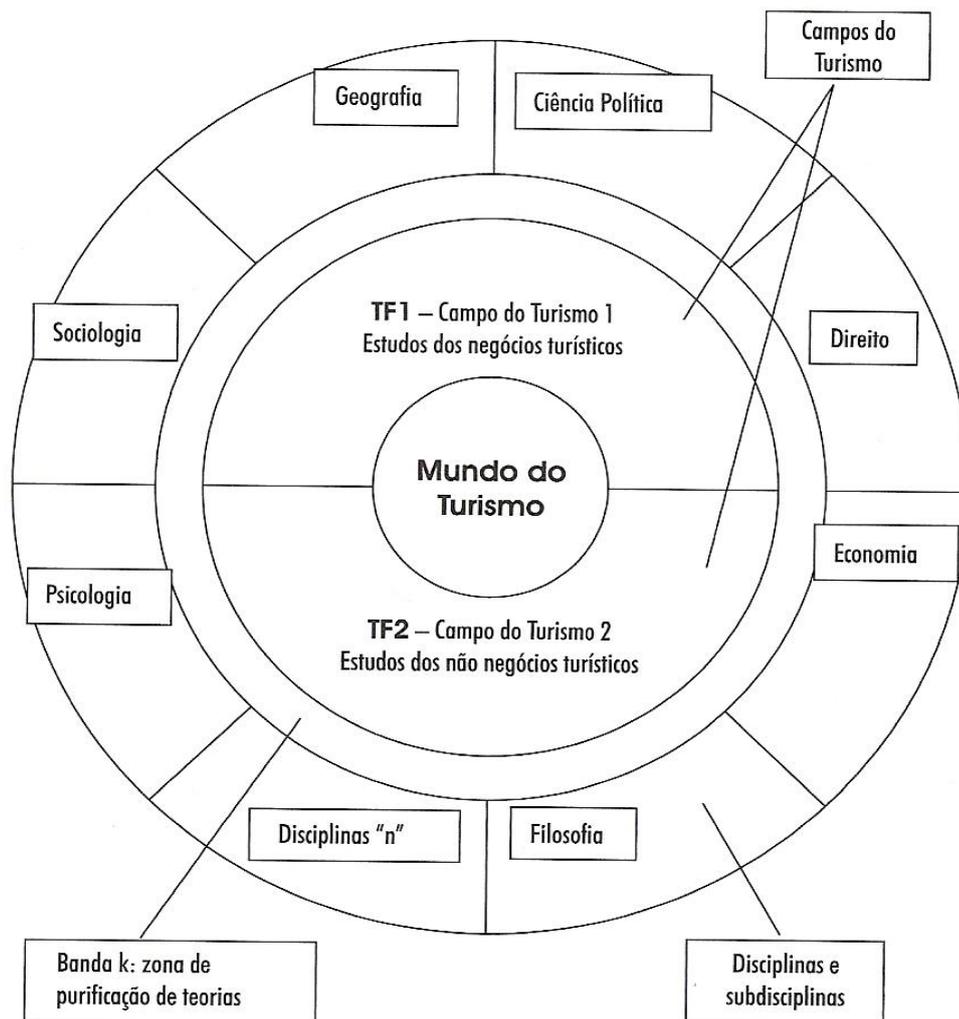


Figura 3 - Criação do conhecimento turístico, por John Tribe

Fonte: Lohmann e Panosso Netto (2008, p.22).

Outros estudiosos concebem o Turismo sob diferentes perspectivas, como o modelo proposto por Tribe (1977 *apud* LOHMMANN; PANOSSO NETTO, 2012), formado por dois campos de estudo (figura 3): o TF1- Campo do Turismo 1, que correspondente aos estudos

dos aspectos comerciais do Turismo, e o TF2 - Campo do Turismo 2, aos estudos dos aspectos não comerciais do Turismo. No TF1 o autor considera o conhecimento produzido de modo geral nas empresas e empreendimentos turísticos, e no TF2, o conhecimento de base conceitual produzido na ligação entre outras disciplinas e o Turismo. As disciplinas e subdisciplinas figuram no círculo externo a esses campos e são purificadas em uma zona intermediária com a influência - zona K. No círculo central, denominado “mundo do turismo”, tem-se o campo do Turismo na integração e junção dos dois campos do Turismo.

Ao contrário de Beni, Tribe considera que o conhecimento não é produzido somente na academia, mas também no mercado, ou seja, dentro das organizações turísticas de modo geral (conhecimento extradisciplinar), e defende que o Turismo nunca será uma disciplina.

Outros modelos e abordagens são propostos face às transformações de toda a ordem no cenário mundial, e as necessidades de formação de profissionais estão baseados a partir de novos paradigmas. Uma estudiosa da área de Educação que passou a estudar a Hospitalidade relacionada às questões de cidadania, ética e sustentabilidade no campo da Pedagogia Social é Isabel Baptista, da Universidade Católica do Porto (Portugal). Para ela a Hospitalidade é um “modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro”, que se justifica “como um dos traços fundamentais da subjetividade humana na medida em que representa a disponibilidade da consciência para acolher a realidade do fora de si” (BAPTISTA, 2002, p. 157).

Em trabalho sobre a dimensão ética dos lugares de hospitalidade na cidade (e por extensão aos destinos turísticos urbanos), esclarece que estes “convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento refúgio, alimento, ajuda ou conforto” (BAPTISTA, 2008, p.14). E explica ainda que

Acolher alguém de forma hospitaleira significa abrir o espaço próprio sem reservas ou desconfianças. Esta atitude receptiva e confiante corresponde a um passo decisivo na direcção de outrem, mas não define, ou esgota, o sentido da hospitalidade social. Ela corresponde, tanto e tão só, ao movimento que “dá lugar” à experiência de afecção mútua que conduz ao compromisso interpessoal (BAPTISTA, 2008, p. 16).

A preocupação com a ética na hospitalidade, ao lado de outros valores, é tratada em pesquisa sobre a formação superior em Turismo por Sogayar (2010), com base no movimento da segunda metade da década de 2000, denominado *Tourism Education Future Initiatives* - TEFI. Esse movimento propôs um novo modelo para a educação superior em Turismo, face à

necessidade de mudança dos sistemas educacionais, tanto no que é ensinado como também em como é ensinado. Considera três forças de pressão - a globalização/internacionalização, a sustentabilidade e a ética - que indicam alterações no perfil do emprego em 2020.

Com isso há necessidade das habilidades e conhecimentos serem redefinidos e de maior responsabilidade sobre o destino turístico no âmbito da formação superior (SOGAYAR, 2010), a partir de um novo modelo baseado em cinco “novos” valores: ética, profissionalismo, zelo, conhecimento e mutualidade (respeito mútuo), fundamentais numa educação de Turismo diferenciada que promova a cidadania global. Tais valores “são sobrepostos originando assim uma série de diferentes valores que podem estar apropriados para diferentes cursos e unidade sem diferentes situações profissionais” (SOGAYAR, 2010, p. 63), conforme a figura 4:

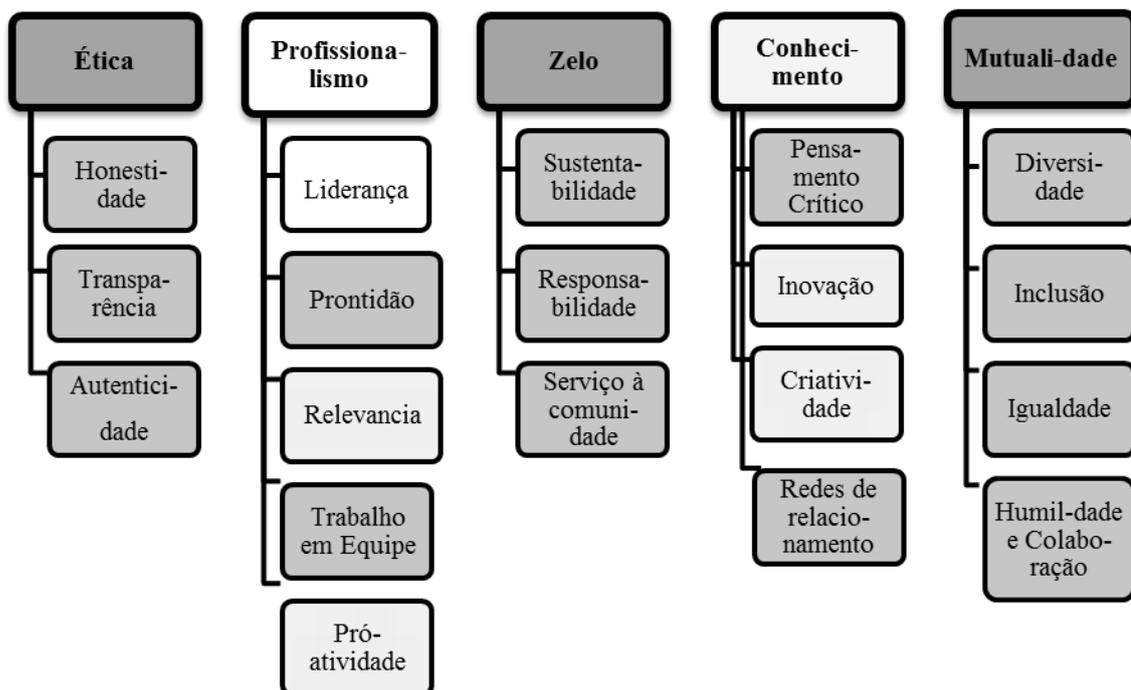


Figura 4 - Valores do modelo TEFI de educação superior para o Turismo

Fonte: Sogayar (2010, p. 69).

Na estrutura do TEFI os princípios dos valores são descritos com ênfase no processo de aprendizagem do aluno. A ética na sua atuação prática contribui entre o certo e o errado, considerando que as boas ações embasam os princípios e os valores da transparência, identificando os dilemas éticos a serem enfrentados. (SOGAYAR, 2010)

O conhecimento é uma habilidade adquirida por intermédio da experiência e/ou educação, que envolve interpretação e aborda a criatividade como um fator flexível a tomada de decisões, o pensamento crítico, a rede de relacionamentos para inovação por meio do desenvolvimento do seu cognitivo (SOGAYAR, 2010).

A mutualidade, o respeito mútuo desenvolve-se por atitudes e comportamentos nas relações humanas, no olhar para o outro. Por outro lado, o zelo relaciona-se com a sustentabilidade que exige a gestão dos recursos e dos impactos para as gerações futuras, indicando que a qualidade de vida deve ser equitativa. O senso de responsabilidade e a compreensão do exercício da cidadania com a sociedade estão integradas entre os envolvidos como: governos dos núcleos receptores e emissores, órgãos de Turismo, turistas, investidores, todos os atores a serviço da comunidade (SOGAYAR, 2010).

O profissionalismo envolve a “habilidade de alinhar a conduta pessoal e organização com os padrões éticos e profissionais que incidem a responsabilidade para com o cliente, hóspede, comunidade, orientado ao servir e o compromisso de aprendizado e melhoria por toda vida” (SOGAYAR, 2010, p. 74). Considera as competências, habilidades, atitudes e comportamentos.

A importância desse estudo para a presente dissertação é que Sogayar (2010), além de descrever detalhadamente o modelo TEFI, analisou a presença das concepções teóricas da Hospitalidade em cada dos valores (figura 4). Verificou-se que a presença maior ocorre nos valores da Ética, do Zelo e da Mutualidade ou Respeito Mútuo, e menor nos outros dois valores (Conhecimento e Profissionalismo). Conclui que a Hospitalidade pode contribuir para o aprimoramento desse modelo, ou na forma de um novo valor a ser incorporado ou a ser inserida nos subvalores da figura 4.

Dos estudiosos da hospitalidade elencados no estudo de Sogayar (2010), destaca-se Baptista (2005) que, ao tratar da educação como compromisso ético, chama a atenção para os imperativos da cidadania que levam à reflexão de antigos valores do cosmopolitismo tais como “paz, tolerância, solidariedade e hospitalidade”. Nesse sentido “é preciso instaurar dinâmicas de hospitalidade [...] entre as culturas. [...] ter em conta essa necessidade de tolerância de acolhimento recíproco, de interculturalidade e de justiça”. Os referidos valores possibilitam o fortalecimento e a proximidade da ética com responsabilidade (BAPTISTA, 2005, p. 49-50), aspectos importantes a serem considerados na formação dos profissionais de Turismo e, conseqüentemente, nas propostas pedagógicas dos cursos de diferentes níveis.

A educação turística, segundo Fonseca Filho (2007), tem a finalidade de difundir conhecimentos sobre o Turismo em cidades turísticas ou com potencial turístico. Para ele deve-se educar para que todos desenvolvam comportamentos responsáveis e coerentes diante da atividade turística, ou seja, formar cidadãos que valorizem e protejam os patrimônios culturais e naturais da localidade.

Seja formal, não formal ou informal, tem-se a formação de mão de obra especializada com intuito de desenvolver o setor de Turismo (FONSECA FILHO, 2007). Por outro lado, Peters (2004) propõe uma nova linhagem de empresa que reduza a burocracia, cita um novo tipo de funcionário, aquele que assume responsabilidades pela sua vida, seja inovador e que participe com autonomia e responsabilidade num processo de aprendizagem que não cessa.

Apesar da maioria das publicações referentes à educação em Turismo tratar do ensino superior, não se deve desconsiderar também o ensino do Turismo no âmbito da escola básica, fundamental e média, além do nível técnico. Em qualquer nível, a aprendizagem é exposta por Baptista (2005) como um dever de cada ser humano no sentido da obrigação de procurar ir mais longe no seu processo de aperfeiçoamento.

Fazem parte desse processo a troca de informações, os mecanismos educacionais e as atividades de sociabilidades, além de uma reprodução de saberes que compõem a identidade cultural de uma determinada sociedade, de acordo com Baptista (2005). Essa autora considera o pensar na relação da ética e da educação para/no Turismo e Hospitalidade que valoriza a centralidade humana favorável ao desenvolvimento de competência para a cidadania.

A tarefa dos educadores de formar cidadãos é um desafio ético que exemplifica e estimula lições e posturas solidárias. Os educandos estão atentos ao tratamento dos professores com eles mesmos, com outro adulto, outros docentes e/ou discentes, e com todos aqueles que os circundam. A sensibilidade ética está intrínseca no agir pedagógico, na construção do conhecimento. É preciso pensar o ambiente da sala de aula como um espaço privilegiado, fórum para cultura da hospitalidade e para formação da atitude hospitaleira (KOPS, 2010).

A partir da cultura hospitaleira surgem novos pilares do aprender a conviver e a ser, que para Kops (2010) implica na necessidade do outro para crescer, amadurecer e educar em prol do desenvolvimento humano. A atitude hospitaleira é mister no processo da aprendizagem humana e corrobora de qualquer forma com o desenvolvimento das competências interpessoais e sociais. Considera que o educador aponta a possibilidade de

construir um tecido social mais humanizado e civilizado, alterando os princípios e os fundamentos das relações humanas:

No processo de hospitalidade, em sala de aula, o professor *acolhe* diferenças individuais, diferenças grupais, pluralismos, idiosincrasias, expectativas, bagagens acumuladas, contribuições, compromissos, ajudas, sugestões, feedbacks, potencialidades, possibilidades, limitações, carências, deficiências.

[...] por sua vez o aluno *acolhe* estilos diferenciados, idiosincrasias, teorias, metodologias, desafios e oportunidades de construção do conhecimento, agendas, ementas, planos de ensino, sistema de avaliação, feedbacks, incentivos e avaliações de desempenhos. (KOPS, 2010).

Tal processo representa um desafio para os educadores e educandos, assim como para os hóspedes e anfitriões no sentido das trocas realizadas e das relações estabelecidas no tempo de permanência dos visitantes nos espaços dos residentes, pois não há como prever os resultados dessas interações, onde todos envolvidos assumem o compromisso de vivenciar a alteridade, com propósito de competir e qualificar o receptivo para/no o Turismo.

Nesse sentido alteridade é pôr-se no lugar do outro, concretizando a hospitalidade e valorizando a diversidade das relações com o diferente sem menosprezar a própria identidade, de forma recíproca. Gotman (2009) apresenta “a “outrificação”, forma de encerrar o estranho numa alteridade fixa”. Entende-se a afirmativa como uma abordagem sobre a experiência interpessoal com o respeito mútuo, os anfitriões “detêm o controle da situação” por outro lado os visitantes buscam a referida alteridade. Para a autora “o turismo, então, pode ser analisado, no melhor dos casos, como o comércio de cenários entre os quais a encenação da hospitalidade” (GOTMAN, 2009, p. 26).

Considera-se a relevância desse processo na formação de recursos humanos dos destinos turísticos introduzindo-os numa nova maneira de ensinar, conforme proposto no movimento TEFI, no que é ensinado e como é ensinado, uma vez que o processo de ensino aprendizagem se concretiza nas relações entre educandos e educadores, os quais aprendem e ensinam simultaneamente como indicado por Kops (2010). Ademais, aqui não se considera somente como ambiente educacional a sala de aula tendo em vista outras atividades como as visitas e as viagens técnicas realizadas nos cursos de Turismo de diferentes níveis. Tais relações educacionais propõem vislumbrar a “outrificação” da comunidade acadêmica para análise da hospitalidade nos espaços propostos como educacionais.

A hospitalidade requer independência, espontaneidade e amabilidade com o próximo. Os ambientes educacionais trazem ensinamentos e recorre-se a esses sempre que necessário,

podendo ser considerados lugares de significados que influenciam a hospitalidade entre os atores. As atitudes hospitaleiras apreendidas podem ser habituais, e levam os indivíduos a desempenhar ações para obter com êxito os resultados almejados.

Os novos desafios que as pessoas se deparam no seu dia a dia tanto na vida pessoal quanto profissional exige uma nova atitude, um novo conjunto de ferramentas, um novo hábito. Para Baptista (2005) “para que possa ser solidária e justa, a sociedade do conhecimento precisa alicerçar-se em valores como o respeito pelo tempo do outro”. A educação é uma contínua (des)construção de conhecimentos, experiências e (res)significados.

Os ambientes educacionais na contemporaneidade são laboratórios sociais, espaços no qual educandos e educadores influenciam-se no desenvolver humano mutuamente. Todos possuem direito de desfrutar igualmente das oportunidades de formação e desenvolvimento pessoal/humano.

CAPÍTULO 2 - ENSINO TÉCNICO E SUPERIOR EM TURISMO NO BRASIL: REGULAMENTAÇÃO, ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS

Este capítulo apresenta considerações básicas sobre a formação de profissionais, no âmbito do ensino de nível técnico e superior no Brasil. Discute-se o conceito de educação profissional, e descreve-se a estrutura do sistema de educação nacional. Detalha-se a regulamentação do ensino técnico e superior em Turismo, especialmente quanto às diretrizes que orientam os projetos pedagógicos com foco na formação de competências.

2.1 Considerações gerais

No Brasil, a educação formal está a cargo do Ministério da Educação e órgãos a ele associados que produzem leis, normas e regulamentos para o ensino em todos os seus níveis. A diretriz maior da educação escolar brasileira está na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB (Lei nº 9.394), de 20 de dezembro de 1996, que disciplina e vincula a educação ao mundo do trabalho e prática social. É dever da família e do Estado o pleno desenvolvimento do aluno, seu preparo para a qualificação do trabalho e a cidadania (BRASIL, 1966).

Esta lei informa sobre a igualdade de condições para acesso e permanência na escola, da valorização da experiência extraescolar e dos vínculos entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais. Indica que os níveis escolares se compõem da educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio; e pela educação superior, formada pelo ensino de graduação e ensino de pós-graduação.

Esclarece-se que a Lei Maior, a Constituição Federal do Brasil de 1988 garante o direito a educação para cidadania aos brasileiros em todos os níveis supracitados por meio das políticas educacionais que norteiam as diretrizes adotadas e respaldadas na LDB. Esta Lei informa no artigo 8 que “a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios organizarão em regime de colaboração, seus respectivos sistemas de ensino”. Portanto, a União está incumbida de coordenar a política nacional de educação, normatizando-a de maneira articulada com os diferentes níveis e sistemas (BRASIL, LDB, 1996).

No artigo 9 da LDB (1996) estão dispostas as incumbências da União, dentre as quais se destacam as seguintes: 1) elaborar o Plano Nacional de Educação, em colaboração com os estados, o Distrito Federal e os municípios; 2) baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação e, 3) autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino. Além dessas funções na estrutura educacional há um Conselho Nacional de Educação - CNE criado por lei com atribuições normativas e de supervisão em atividade permanentemente.

Quanto às incumbências dos estados relatadas no artigo 10, ressaltam-se as seguintes: 1) definir, com os municípios, formas de colaboração na oferta do ensino fundamental, as quais devem assegurar a distribuição proporcional das responsabilidades, de acordo com a população a ser atendida e os recursos financeiros disponíveis em cada uma dessas esferas do poder público; 2) elaborar e executar políticas e planos educacionais, em consonância com as diretrizes e planos nacionais de educação, integrando e coordenando as suas ações e dos seus municípios; 3) baixar normas complementares para o seu sistema de ensino e, 4) assegurar o ensino fundamental e oferecer, com prioridade, o ensino médio a todos que o demandarem (BRASIL, LDB, 1996, artigo 9-10).

Sobre as incumbências do município dispostas no artigo 11, cita-se a de oferecer a educação infantil em creches e pré-escolas, e, com prioridade, o ensino fundamental permitindo a atuação em outros níveis de ensino somente quando estiverem atendidas plenamente as necessidades de sua área de competência e com recursos acima dos percentuais mínimos vinculados pela Constituição Federal à manutenção e desenvolvimento do ensino. Os municípios poderão, ainda, se integrar ao sistema estadual de ensino ou compor com ele um sistema único de educação básica.

Apesar de independentes, as competências no âmbito federal, estadual e municipal se articulam em sistemas de governança influenciados hierarquicamente que organizam e regulamentam o sistema de educação no Brasil. Cabe às instituições de ensino, conforme as normas vigentes, planejar, elaborar e executar as propostas pedagógicas assim como cuidar para que o plano de trabalho docente seja executado. Os docentes são responsáveis por participar da elaboração da proposta pedagógica, elaborar e cumprir plano de trabalho conforme a proposta pedagógica do estabelecimento de ensino. (BRASIL, LDB, 1996, art. 12-13).

No artigo 14 as normas de gestão do sistema de ensino são definidas com a participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico da escola, além da participação da comunidade escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes (BRASIL, 1996, art. 14).

Para compreender a proposta pedagógica de cursos, é preciso lembrar que estas são elaboradas de acordo com a política e filosofia educacional da instituição, além das normas e regulamentos sobre a educação técnica e superior. Em artigo sobre a elaboração de proposta pedagógica em instituições superiores, Castro, Barbosa e Ramirez (2009) destacam a articulação entre os projetos institucionais e dos cursos em alinhamento às normas e processos do Sistema Nacional de Educação, ou seja, entre o PDI, o PPI ou PPP e o PPC.

O primeiro deles, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), é um instrumento válido para o período de cinco anos na forma de um

[...] documento que identifica a Instituição de Ensino Superior (IES), no que diz respeito à sua filosofia de trabalho, à missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, à sua estrutura organizacional e às atividades acadêmicas que desenvolve e/ou que pretende desenvolver (BRASIL, 2002, p. 2).

O segundo, o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), também chamado de Projeto Político Pedagógico (PPP), registra o conceito de ensino em sua essência político-filosófica, ou seja,

[...] é o plano global da instituição para o desenvolvimento de suas três funções fins, o ensino, a pesquisa e a extensão. Pode ser entendido como a sistematização, nunca definitiva, de um processo de planejamento participativo, que se aperfeiçoa e se concretiza na caminhada, que define claramente, o tipo de ação educativa que se quer realizar. [...]
 [...] contempla desde as dimensões mais específicas da instituição (comunitárias e administrativas, além das pedagógicas), até as mais gerais (políticas, culturais, econômicas etc.). (CASTRO; BARBOSA; RAMIREZ, 2009, p. 49)

Para Veiga (2003), a elaboração e execução desse projeto deve se alinhar às necessidades sociais e culturais da comunidade e traduzir-se em um “documento programático que reúne as principais ideias, fundamentos, orientações curriculares e organizacionais de uma instituição educativa ou curso”.

O terceiro, o Projeto Pedagógico de Curso (PPC), segundo Silva (2000, p. 35) define princípios norteadores

[...] que expressam o sentido do processo de formação de profissionais [...]. Consiste numa proposta de formação profissional caracterizada como um

conjunto de ações e estratégias que expressam as diretrizes políticas, pedagógicas e técnicas de um Curso de Graduação.

É elaborado conforme as diretrizes do PDI e PPI, projetos aos quais se integra, além das políticas educacionais como as diretrizes curriculares e outras normas.

[...] “expressa os principais parâmetros educativos, fundamentando, juntamente com o” PPI (ou PPP), a gestão acadêmica, pedagógica e administrativa de cada curso. Está em permanente construção, sendo elaborado, reelaborado, implementado e avaliado”. (CASTRO; BARBOSA; RAMIREZ, 2009, p. 48)

Os elementos constitutivos a serem considerados na elaboração do PPC são os seguintes, segundo Silva (2009): a) introdução (histórico do curso, papel da universidade etc.); b) justificativas; c) perfil do profissional; d) objetivos; e) competências e habilidades; f) tópicos de estudo (conteúdos curriculares ou áreas de estudo); g) componentes curriculares (disciplinas, atividades pesquisa, extensão, estágio, trabalho de conclusão etc.)⁷; h) procedimentos metodológicos; i) estrutura curricular; j) sistemática de avaliação; k) recursos humanos e infraestrutura.

Reafirma-se que estes documentos atendem as exigências legais das esferas governamentais em prol de uma educação de qualidade. Ademais ressalta-se que todas as ações das propostas pedagógicas sejam claras, de fácil acesso e entendimento, e, que a comunicação entre os atores sociais possibilite maior integração entre e participação destes para acompanhar e direcionar o desenvolvimento da instituição de ensino em qualquer um dos seus níveis de educação profissional, ou seja, da formação técnica à superior.

O termo educação profissional a princípio pode se referir a todos os níveis da educação a partir do técnico. No entanto, segundo a LDB, a educação profissional tem como objetivo primário a oferta de cursos para o acesso de estudantes e profissionais ao mercado de trabalho em três níveis: nível básico, àqueles com qualquer nível de instrução; nível técnico, a estudantes que estejam cursando ou já concluíram o ensino médio; e nível tecnológico, a estudantes com ensino médio concluído. Segundo Schwartzman (2005, p. 2),

⁷ Aqui convém fazer uma distinção entre currículo e espaço curricular: O currículo é “o conjunto programático da experiência educacional, que é formatado como um passo, uma etapa do programa. Suas partes constituintes são o número de módulos ou cursos, que precisam ser especificados como séries dos programas de curso ou conteúdos do curso”. Ao se falar em espaço curricular, este “espaço curricular” compreende a totalidade, o conjunto das experiências educacionais que podem ser pensado incluindo todos os possíveis conteúdos, abordagens de ensino experiência de aprendizagem, etc. (BOTERILL; TRIBE, 2000 *apud* ABREU, 2013, p. 13-14).

Na literatura de língua inglesa, fala-se de “vocational education”, para se referir à educação orientada mais diretamente para o mercado de trabalho, que inclui os níveis técnico e tecnológico, em contraste com a “general education”, voltada para a formação geral e também em contraposição à educação universitária tradicional, voltada para as profissões de conteúdo mais acadêmico, para as quais o termo “professional education” é geralmente reservado.

Percebeu-se que na bibliografia esse termo é ora empregado nesse sentido, ora se estende ao ensino superior como um todo, ora se refere exclusivamente ao ensino técnico. Inclusive, nos documentos do próprio Ministério da Educação (MEC, 2001) adota-se o termo educação profissional e tecnológica, portanto, com distinção entre ambas. Nesta dissertação, usa-se o termo educação profissional e superior, uma vez que os cursos tecnológicos são também graduações, preservando os termos usados pelos autores nas citações literais.

A seguir apresentam-se dados sobre o ensino técnico e o superior, sem uma visão histórica ou evolutiva ampla, a fim de compreender seu contexto e a sua regulamentação, em especial quanto às normas para a elaboração das propostas de formação.

2.2 Ensino técnico

A educação profissional se integra “às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia”, conduzindo “ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”, e “desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada” na perspectiva do exercício pleno da cidadania (BRASIL, 1996, art. 39 a 42).

No nível técnico, as disposições da LDB foram complementadas pelo Decreto n.º 2.208, de 17 de abril de 1997, que fundamenta todas as ações educacionais por meio da Resolução do Conselho Nacional de Educação - CNE/CEB⁸ n.º 16/99 que trata das Diretrizes Curriculares Nacionais - DCN - para Educação Profissional de Nível Técnico. Como este nível se dá em paralelo ou posteriormente ao ensino médio, lembra-se que o este é a etapa final da educação básica que tem como finalidade o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores; objetiva o aprimoramento do educando como pessoa humana, incluindo a

⁸ Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Básica - CNE/CEB

formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico (BRASIL, 2004, art.35). Ao término do ensino médio, o educando deverá ter desenvolvido aptidões que atenda a sua formação geral e encaminhe-o para profissões específicas, além de poder prosseguir os estudos.

A formação profissional técnica originou-se para atender às classes desfavorecidas e limitava-se ao treinamento para a produção, portanto sem vinculação com o ensino básico. Com o tempo esse conceito foi se alterando, para preencher lacunas de mercado de profissionais com determinadas capacitações operacionais, sendo então articulada ao ensino médio. No entanto, por questões culturais e políticas a formação técnica por muito tempo foi marginalizada face ao *status* valorizado dos cursos superiores (bacharelados) enquanto formação de profissionais, o que também se refletiu no mercado em várias áreas inclusive na de Turismo.

O conjunto de Leis, Decretos, Resoluções e Pareceres que sistematizam a Educação Profissional Nacional em seus diferentes níveis, além das Leis Federais que regem a educação profissional a partir da promulgação da LDB, fundamentado no parecer CNE/CEB nº 11/2008, instituiu o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio para as redes públicas e privadas de Educação Profissional. Nele consta que os cursos devem ser organizados por eixos tecnológicos definidores de um projeto pedagógico que contemple as trajetórias dos itinerários formativos e estabeleça exigências profissionais que direcionem a ação educativa das instituições e dos sistemas de ensino.

Assim, apresenta a denominação, as principais atividades do egresso, os destaques em sua formação, os locais de atuação, a infraestrutura recomendada e a carga horária mínima (MEC, 2012). São cursos dirigidos a “capacitar o aluno com conhecimentos teóricos e práticos nas diversas atividades do setor produtivo” para o rápido acesso ao mercado de trabalho, “além da perspectiva de requalificação ou mesmo reinserção no setor produtivo” (MEC, 2012). Destinam-se aos concluintes do ensino fundamental, sendo que para a obtenção do diploma há necessidade do ensino médio concluído. Tal articulação dos cursos técnicos com o ensino médio ocorre de forma integrada, concomitante ou subsequente:

Na forma integrada, o aluno, com uma única matrícula, frequenta curso cujo currículo foi planejado reunindo os conhecimentos do ensino médio às competências da educação profissional. Na forma concomitante, ocorre uma complementaridade entre o curso técnico e o ensino médio. Nesta modalidade o aluno tem duas matrículas. Na forma subsequente, o aluno, ao se matricular no curso técnico, já concluiu o ensino médio. (MEC, 2012)

Os cursos técnicos têm duração mínima de 800 horas e no eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer compreendem as “tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação”, e recebem as seguintes denominações: a) Técnico em Agenciamento de Viagem; b) Técnico em Cozinha; c) Técnico em Eventos; d) Técnico em Guia de Turismo; e) Técnico em Hospedagem; f) Técnico em Lazer; g) Técnico em Serviço de Restaurante e Bar. Destacam-se os cursos de Guia de Turismo, uma vez que esta é a única profissão regulamentada na área (MTUR, 2014), assim caracterizados:

Compreende atividades, interrelacionadas ou não, referentes à oferta de produtos e à prestação de serviços turísticos e de hospitalidade. Os serviços turísticos incluem o agenciamento e operação, o guiamento, a promoção do turismo, e a organização e realização de eventos de diferentes tipos e portes. Os serviços de hospitalidade incluem os de hospedagem e os de alimentação. Os de hospedagem são prestados em hotéis e outros meios, como colônias de férias, albergues, condomínios residenciais e de lazer, instituições esportivas, escolares, militares, de saúde, acampamentos, navios, coletividades, abrigos para grupos especiais. Os serviços de alimentação são prestados em restaurantes, bares e outros meios, como empresas, escolas, clubes, parques, aviões, navios, trens, ou ainda em serviços de bufês, caterings, entregas diretas, distribuição em pontos de venda. Estas atividades são desenvolvidas num processo que inclui o planejamento, a promoção e venda e o gerenciamento da execução. (MEC, 2001).

Sobre os currículos devem incluir a constituição e o desenvolvimento de competências profissionais gerais do técnico e as específicas de cada habilitação. As competências, do técnico na área são as seguintes:

- Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela.
- Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer, articulando os meios para sua realização com prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio.
- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas.
- Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação dos produtos e serviços.
- Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas. - Avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimentos realizados.
- Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando os setores internos e coordenando os recursos.

- Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços.
- Executar atividades de gerenciamento dos recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados.
- Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços adequando-os às variações da demanda.
- Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento. (MEC, 2000, p. 41-42)

Ao analisar essas competências nota-se a falta das relacionadas à formação ética e ao desenvolvimento da autonomia que confirmam ao educando formação cívica e educação política, assim como a inadequação das que visam atividades de gerenciamento, pois não se contempla a formação de um gerente em nível técnico. Também ficam claros os setores de atuação do técnico focados em agência de turismo, hotelaria, eventos, lazer e restauração, e a concepção da hospitalidade no domínio comercial voltada a produtos e serviços turísticos. O foco maior da formação centra-se na prática e operacionalização de atividades para empresas e empreendimentos turísticos, sem contemplar a harmonização entre as competências técnica e as de formação básica intelectual.

O currículo dos cursos da área de Turismo e Hospitalidade pode “contemplar etapas ou módulos centrados nas funções e subfunções do seu processo de produção” numa formação generalista, mas, pode-se ainda, focar nas áreas do Turismo ou da Hospitalidade e nos segmentos destas como: “Operação e Agenciamento, Transporte de Turismo, Guiamento de Turista, Eventos, Hospedagem, Alimentação, etc.” (MEC, 2000, p. 35). Sugere-se adequar a formação para atender as demandas locais e regionais o que pode qualificar o técnico em segmentos distintos e incrementar o receptivo da atividade turística nesse destino, com profissionais diferenciados e qualificados.

Os cursos técnicos são ofertados na rede pública pela rede federal, nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia - IFF, nos Centros Federais de Educação Tecnológica - CEFET e nas escolas da rede estadual ou privada, tanto na modalidade presencial como a distância.

2.3 Ensino superior

A educação superior no Brasil subdivide-se em graduação e pós-graduação. A graduação reúne os cursos de bacharelado, licenciatura e tecnologia, que podem ser ofertados

nas modalidades presencial, semipresencial ou à distância, conforme o Parecer CNE/CP nº 29/2009 do MEC. A pós-graduação abrange os cursos de mestrado (profissional e acadêmico) e doutorado no âmbito do *stricto sensu* e os de especialização, aperfeiçoamento ou atualização, no âmbito do *lato sensu*.

Ao focar os cursos tecnológicos, lembra-se que a sua implantação no final da década de 1960 foi considerada como um precioso instrumento de adequação “do sistema educacional através dos seus mecanismos formais” adequando-os “às novas exigências do mercado” que se configurava no país, diante da visão socioeconômica a fim de responder tanto “às demandas do novo modelo de trabalhador” exigido no ensino profissional, quanto na “reestruturação produtiva e da internacionalização da economia brasileira” (DUCH; LAUDARES, 2009). Em 1969 foi criado em São Paulo o Centro Estadual de Educação Tecnológica de São Paulo, destinado a ofertas cursos superiores de tecnologia. Posteriormente em 1978 foram criados os chamados Centros Federais de Educação Tecnológica - CEFETs, que paulatinamente agregaram a oferta de cursos técnicos e superiores passando a instituir os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia a partir de 2008.

Matias (2005), ao abordar a evolução e regulamentação dos cursos superiores de Turismo no Brasil, destaca que a educação superior em tecnologia deve

[...] formar um profissional apto a desenvolver, de forma plena e inovadora, atividades em uma determinada área profissional, isto é, ter formação específica para aplicação e desenvolvimento de pesquisa e inovação tecnológica; difusão de tecnologias; gestão de processos de produção de bens e serviços; desenvolvimento da capacidade empreendedora; manutenção das suas competências em sintonia com o mundo do trabalho; e desenvolvimento no contexto das respectivas áreas profissionais (MATIAS, 2005, p. 185).

No início da década de 1970 houve discussões sobre os cursos superiores de tecnologia de curta duração, visando às novas exigências do desenvolvimento tecnológico e científico do país adequando-se a realidade do mercado de trabalho o qual requeria profissionais qualificados com uma formação mais prática e rápida, que o conduziria à imediata inserção no mercado de trabalho (MEC, 2002, p. 14). Isso estimulou a oferta de cursos em outras áreas, como na Hotelaria cujo primeiro curso tecnológico surgiu em 1978 na Universidade de Caxias do Sul.

Já no início da década de 2000, compreende-se que

A educação profissional requer, além do domínio operacional de um determinado fazer, a compreensão global do processo produtivo, com a apreensão do saber tecnológico, a valorização da cultura do trabalho e a mobilização dos valores necessários à tomada de decisões (MEC, 2001, p. 2).

Os cursos de tecnologia são regidos pelo Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia em alinhamento às Diretrizes Curriculares Nacionais para a educação profissional tecnológica. Traz informações similares às do catálogo de cursos técnicos, organizando a oferta de cursos de duração mínima de 1.600 horas. Estruturado em eixos temáticos, reúne cinco cursos em Turismo, Hospitalidade e Lazer, assim denominados: a) Eventos; b) Gastronomia; c) Gestão Desportiva e de Lazer; d) Gestão de Turismo; e) Hotelaria (MEC, 2010). Esse eixo

Compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, entretenimento e interação. Abrange os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes à hospitalidade e ao lazer. As atividades compreendidas neste eixo referem-se ao lazer, relações sociais, turismo, eventos e gastronomia, integradas ao contexto das relações humanas em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais. A pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, domínio de línguas estrangeiras, prospecção mercadológica, marketing e coordenação de equipes são elementos comuns deste eixo.

Não há uma relação de competências a serem desenvolvidas nesse catálogo, mas se indica a sua atuação

[...] no planejamento e desenvolvimento da atividade turística nos segmentos público e privado. Desenvolve ações no âmbito do planejamento turístico, agenciamento de viagens (emissivas, receptivas e operadores de turismo), transportadoras turísticas e consultorias voltadas para o gerenciamento das políticas públicas e para a comercialização e promoção dos serviços relativos à atividade. A identificação dos potenciais turísticos do receptivo, considerando a diversidade cultural e os aspectos socioambientais para o desenvolvimento local e regional, constitui-se atividade relevante deste profissional. (MEC, 2010, p. 45)

Os cursos de bacharelado em Turismo no Brasil surgiram no início da década de 1970 com a estruturação e crescimento dessa atividade no país⁹. “Vivia-se a década do milagre

⁹ A oficialização do Turismo teve um grande impulso na década de 1960. O Decreto-Lei 55 de 18 de novembro de 1966 definiu a Política Nacional de Turismo, criou o Conselho Nacional de Turismo (CNTur) e a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR). Em 1967, por meio de decretos lei, foi criado o Sistema Nacional de Turismo, constituído pela EMBRATUR, pelo CNTUR e pelo Ministério das Relações Exteriores “imprimindo uma mudança substancial na condução das políticas federais de turismo” (CRUZ, 2000, p. 51).

econômico, o ritmo do desenvolvimento do setor ainda era lento e muitos dos empreendimentos e das experiências na área eram amadores, caracterizados pela improvisação e pelo autodidatismo” (SOLHA, 2002, p. 134). Com a expansão do setor privado há abertura de um novo mercado de trabalho e com isso

Criou-se espaço para a implantação de formação superior na área mediante a necessidade de profissionais capacitados para o setor. Assim, surgiram os primeiros cursos superiores de turismo (bacharelado), concentrados na cidade de São Paulo, e oferecidos por instituições de ensino privadas (SOLHA, 2002, p. 31).

A formação superior em Turismo no Brasil foi instituída pelo do Parecer CFE nº 35/71 que criou o curso superior, e da resolução s/n, de 28 de janeiro de 1971, que fixou o currículo mínimo e a sua duração com as seguintes matérias: Sociologia, História do Brasil, Geografia do Brasil, História da Cultura, Estudos Brasileiros, Introdução à Administração, Noções de Direito, Técnica Publicitária e Planejamento e Organização do Turismo (MATIAS, 2005).

O primeiro bacharelado em Turismo foi o da então Faculdade do Morumbi em 1971 na cidade de São Paulo, com uma proposta de ensino profissionalizante dirigido ao mercado turístico. Na universidade pública, em 1973 criou-se o curso de Turismo na Universidade de Sa Paulo com uma visão acadêmica e de fundamentação humanística caracterizando uma graduação plena. No Rio de Janeiro, a Faculdade Hélio Alonso, associada à Faculdade do Morumbi, criou em 1973 o primeiro curso na área, também na ótica do ensino profissionalizante.

Esses dois modelos influenciaram a criação dos demais cursos, o primeiro (profissionalizante) nas instituições privadas e o segundo (acadêmico) nas instituições públicas e confessionais. Matias (2005, p. 214) cita que o caráter profissionalizante da formação superior em Turismo instituído na maioria dos cursos privados acarretou, “críticas e preconceitos por parte de outras áreas do ensino acadêmico”, com a visão de que os egressos desses cursos não teriam “base de conhecimento para desenvolver qualquer trabalho reflexivo”.

A evolução dos cursos de bacharelado em Turismo explode na primeira metade da década de 2000 associada a condução de uma política federal que buscava desenvolver a atividade a partir do município - o Programa de Municipalização do Turismo - PNMT. No entanto se fragmenta e perde mercado educacional no setor privado com a sua fragmentação na oferta de cursos de Hotelaria, Gastronomia e Eventos. Por outro lado, começa a ser

valorizado na universidade pública e na produção de conhecimento com programas de mestrado em Turismo e Hospitalidade¹⁰.

O Bacharelado em Turismo pode oferecer formação específica para diferentes áreas ocupacionais relacionadas com o Turismo, dos segmentos ecológicos e ambientais, culturais, de intercâmbio de negócios, eventos e serviços etc., que atendam o perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigir. Devem seguir à Resolução nº 13, de novembro de 2006 que dispõe sobre as diretrizes curriculares nacionais para esses cursos de graduação e outras providências (MEC, 2006). Conforme esse documento, o egresso deve desenvolver as seguintes competências e habilidades:

- I - compreensão das políticas nacionais e regionais sobre turismo;
- II - utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos locais, regionais, nacionais e internacionais;
- III - positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de turismo;
- IV - domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais;
- V - domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos;
- VI - adequada aplicação da legislação pertinente;
- VII - planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento;
- VIII - intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados;
- IX - classificação, sobre critérios prévios e adequados, de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos e outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de sua expansão;
- X - domínios de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana;
- XI - domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo dos diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista;
- XII - comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;
- XIII - utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e

¹⁰ Anotações das aulas da disciplina “Ensino e Pesquisa em Hospitalidade”, ministrada em 2014 pela professora doutora Mirian Rejowski no Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

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

XIV - domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida;

XV - habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos;

XVI - integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares, interagindo criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais;

XVII - compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais, onde os setores de turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem;

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

XIX - conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética (MEC, 2006, art. 4º).

A vivência da autora e o contato com coordenadores dos cursos de Turismo no Brasil tem mostrado que várias dessas competências não são trabalhadas efetivamente em grande parte dos cursos de bacharelado em Turismo (I a VIII; XI a XIII; XVI a XIX). Nota-se, assim, uma formação abrangente de vários aspectos do Turismo, sem, no entanto, mostrar claramente o perfil do egresso a ser formado. Há ênfase no planejamento e gestão de planos, projetos, programas e ações turísticas, tanto na esfera pública quanto na esfera privada, sem contemplar o empreendedorismo.

Os setores da hospitalidade citados nessas competências são as empresas e empreendimentos turísticos (meios de hospedagem, transportadora, agências de turismo, empresas promotoras de eventos e outras áreas). Outros aspectos da hospitalidade referem-se à interpretação dos traços culturais da comunidade no contexto da competência de comunicação (XII) e as relações humanas das articulações interpessoais (XVIII). Mas é a última competência (XIX), a dos conhecimentos específicos para o desempenho do egresso com humanismo e ética, que se relaciona às preocupações citadas por Baptista (2008) e presentes no TEFI estudado por Sogayar (2010). No entanto a hospitalidade não é expressa de forma direta.

Ainda, nesta Resolução são indicados os conteúdos básicos, específicos e teórico-práticos para a organização curricular dos cursos, conforme citado a seguir.

I - Conteúdos Básicos: estudos relacionados com os aspectos sociológicos, antropológicos, históricos, filosóficos, geográficos, culturais e artísticos, que conformam as sociedades e suas diferentes culturas;

II - Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Teoria Geral do Turismo, Teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo ainda as relações do turismo com a administração, o direito, a economia, a estatística e a contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira;
III - Conteúdos Teórico-Práticos: estudos localizados nos respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem e de estágios. (MEC, 2006, art. 5º).

Observa-se a abordagem interdisciplinar nos conteúdos básicos e específicos citada como relações do Turismo com outras áreas disciplinares, mas não há qualquer indicação à abordagem transdisciplinar que já se impõe na formação superior em qualquer área. Surpreende também a não referência às discussões epistemológicas do Turismo, que devem ser contempladas em uma graduação plena na área.

Os cursos de bacharelados são considerados como graduação plena, com fundamentação humanística e têm duração mínima de 2.400 horas, com mais enfoques teóricos do que prático-operacionais, e seguem as Diretrizes Curriculares para os cursos de Turismo (BRASIL, 2006), conforme já citado, as quais não existem para os demais cursos da área neste nível. Há cursos de bacharelado em Turismo, Hotelaria e Gastronomia em funcionamento no Brasil¹¹.

Por fim a pós-graduação no Brasil envolve dois níveis: a) pós-graduação *lato sensu*, com os cursos em geral denominados como especialização ou MBA - *Master of Business Administration*, com um mínimo de 360 horas e voltados a formação profissionais especializados para suprir necessidade de formação em lacunas do mercado; b) pós-graduação *stricto sensu*, envolvendo os cursos de mestrado (acadêmico ou profissional) com um mínimo de 360 horas, e os de doutorado com um mínimo de 540 horas, voltados à formação de docentes e pesquisadores de alto nível.

Rejowski (2010), ao abordar a pesquisa no ensino superior em Turismo no Brasil, aponta considerações sobre a pós-graduação na área do Turismo:

Com referência à pós-graduação “*lato sensu*”, apesar de não haver registros sobre os primeiros cursos no País, estes podem ter surgido nos primeiros anos da década de 1990, e proliferaram a partir de meados dessa década com

¹¹ Os Artigos 43 e 44 da LDB (1996) informam ainda que a educação superior abrange os cursos sequenciais por campo do saber, que são graduações com certificado, mas não oferecem diploma ou título. Tem como finalidade desenvolver o espírito científico e o pensamento reflexivo incentivando o trabalho de pesquisa visando o desenvolvimento da ciência, da tecnologia, da criação e difusão da cultura e conseqüentemente desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive (MEC, 1996).

o crescimento dos cursos de graduação em turismo¹². Já no tocante à pós-graduação “*stricto sensu*”, o primeiro Programa em Turismo foi, sem dúvida, o Mestrado em Turismo e Lazer da Universidade de São Paulo (USP), que funcionou de 1993 a 1998, como evolução da linha de pesquisa de igual nome do seu Programa de Mestrado e Doutorado em Ciências da Comunicação da USP (REJOWSKI, 2010, p. 64).

Em 2015 a oferta de mestrados e doutorados em Turismo e Hospitalidade ainda é pequena, mas já mostra sua consolidação com sete mestrados acadêmicos, dois mestrados profissionais e quatro doutorados. São cursos regulares que se seguem à graduação e conferem título e diploma com o mínimo de 360 h para o mestrado e 540 h para o doutorado.

Tem por objetivo formar cientistas, professores e pesquisadores, além de profissionais de alto nível, mediante o aprofundamento da formação cultural, científica e profissional. Há obrigatoriedade de defesa pública de uma dissertação no mestrado e uma tese no doutorado, além da obtenção de créditos disciplinares e de outras atividades. Os cursos de pós-graduação “*stricto sensu*” seguem regulamentações da Coordenação de Pessoal de Aperfeiçoamento de Nível Superior - Capes, sendo que os da área de Turismo são avaliados pelo Comitê de Administração, Ciências Contábeis e Turismo (REJOWSKI, 2010).

Todos os cursos citados são criados a partir de um projeto pedagógico que apresenta a concepção do curso, seu currículo, perfil do egresso, corpo docente, operacionalização, integração com outros níveis de ensino e outros elementos estruturais. A finalidade da educação superior é estimular o desenvolvimento científico e o pensamento reflexivo nas diferentes áreas de conhecimento com aptidões profissionais que colaborem com desenvolvimento da sociedade brasileira continuamente. Incentivar a investigação científica, a pesquisa a fim de desenvolver a ciência e a tecnologia, com propósito de desenvolver o entendimento do homem e do meio que vive.

Nesse sentido, o profissional que atua na área do Turismo deve desenvolver suas competências também em Hospitalidade, com o que se passa ao próximo tópico que trata da formação por competências e de competências em Hospitalidade.

¹² Segundo informação do Prof. Mário Carlos Beni, o primeiro curso de Pós-graduação *lato sensu* foi oferecido pela Universidade de São Paulo em Foz do Iguaçu na Universidade do Oeste do Paraná (UNIOEST).

2.4 Formação por competências e Hospitalidade

Tanto a formação técnica como a graduação no Brasil é baseada no desenvolvimento de competências que definem o perfil do egresso e as áreas de sua atuação. A competência do indivíduo não pode ser reduzida a um conhecimento específico, mas, a conjunto de aprendizagem tanto educacional como pessoal e profissional.

Fleury e Fleury (2001, p. 187) associam a noção de competência aos verbos “saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber engajar-se, assumir responsabilidade, ter visão estratégica”. Estes autores apresentam as competências e suas definições (quadro 2) apoiados na obra de Le Boterf¹³, com o significado dos verbos expressos na seguinte definição: “competência: um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo (FLEURY; FLEURY, 2001 p. 188).

COMPETÊNCIAS	DEFINIÇÕES
Saber agir	Saber o que quer e por que faz, saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar recursos	Criar sinergia e mobilizar recursos e competências.
Saber comunicar	Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se.
Saber engajar-se e comprometer-se	Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas.

Quadro 2 - Competências para o profissional

Fonte: FLEURY; FLEURY, 2001, p. 188.

¹³ LE BOTERF, G. De la compétence – essai sur un attracteur étrange. In: Les éditions d’organisations. Paris: Quatrième Tirage, 1995.

Fleury e Fleury (2001) acrescentam que “as pessoas, ao desenvolverem competências essenciais para o sucesso da organização, estão também investindo em si mesmas, não só como cidadãos organizacionais, mas como cidadãos do próprio país e do mundo.” (FLEURY; FLEURY, 2001, p. 194).

Na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, no código 1225 de diretores de serviços de turismo, alojamento e alimentação figuram as seguintes ocupações do turismólogo (1225-20): analista de turismo, consultor de turismo, gestor de turismo e planejador de turismo, com a seguinte descrição:

Dirigem como representantes dos proprietários, ou acionistas, ou por conta própria, as atividades dos serviços de turismo, de alojamento e de alimentação. Planejam e executam projetos e programas inerentes a atividade turística buscando o desenvolvimento atividades dos serviços de turismo, de alojamento e de alimentação. Planejam e executam projetos e programas inerentes a atividade turística buscando o desenvolvimento sustentável e o fomento do turismo. Para tanto, definem planos, políticas e diretrizes, traçam e executam planos de negócios. Buscam produzir os melhores resultados através de pesquisas e análises de mercado e garantem a qualidade de produtos e serviços oferecidos. (CBO, 2015).

Aqui permanece a abordagem do planejamento associada à execução, mas não a de gerenciamento e de gestão, embora as ocupações estejam vinculadas à direção de serviços turísticos, onde a gestão obviamente se insere em detrimento da execução propriamente dita.

Ao se buscar material sobre competências em hospitalidade para os profissionais de turismo, encontraram-se duas normas brasileiras registradas - NBR, desenvolvidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Para essa entidade,

Competência: Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução do problema, para gerar os resultados esperados.

Elementos da competência: Noções básicas e respectivos critérios e evidências de desempenho necessários à ocupação.

Certificação de profissional: Processo que atesta publicamente a competência para o trabalho, tendo como referência uma norma.

Hospitalidade: receber bem, acolher com satisfação e servir com excelência aos usuários dos serviços prestados, para recebê-los mais e sempre.”

Uma das normas é direcionada a supervisores e gerentes de organizações turísticas - NBR 15031 (ABNT, 2004a) e outra ao instrutor que atua na capacitação de pessoas (profissionais e residentes) que interagem com os turistas - a NBR 15032 (ABNT, 2004b). Na descrição dessas duas ocupações consta o que a ABNT considera como competência em hospitalidade para cada um desses profissionais:

A competência de hospitalidade para supervisores e gerentes consiste, principalmente, em mobilizar a equipe para receber bem, acolher com satisfação e servir com excelência aos usuários dos serviços prestados, para recebê-los mais e sempre (ABNT, 2004a, p. 1).

A competência de hospitalidade para instrutor consiste, principalmente, nos conhecimentos, habilidades e atitudes em hospitalidade para a capacitação de profissionais que atuam em serviços do setor de turismo (ABNT, 2004b, p. 1).

Seu conteúdo é basicamente o mesmo em ambas, com nove competências a serem desenvolvidas, sendo que para os supervisores e gerentes turísticos há mais uma - liderar a equipe para hospitalidade (ABNT, 2004a):

- a) liderar a equipe para hospitalidade
- b) receber bem e com satisfação;
- c) servir com excelência e prazer;
- d) agir com base em valores éticos;
- e) relacionar-se dentro de padrões de boa educação;
- f)
- g) estabelecer comunicação efetiva;
- h) disseminar a visão do turismo como vetor para o desenvolvimento socioeconômico-cultural;
- i) cuidar da higiene, saúde e apresentação pessoal e do ambiente;
- j) oferecer serviços especiais e personalizados;
- k) garantir a satisfação do cliente (ABNT, 2004a; ABNT, 2004b).

Dentre os elementos que compõem os conhecimentos, habilidades e atitudes inerentes à competência de hospitalidade para instrutores da NBR 15032 (ABNT, 2004b), destacam-se nos conhecimentos os conceitos e práticas da hospitalidade, termos técnicos e operacionais do segmento de Turismo e Hospitalidade, principais tipos de estabelecimentos, serviços e produtos turísticos e os aspectos básicos da cultura local e nacional.

Sobre as habilidades salienta-se a comunicação clara e articulada, planejamento de longo e curto prazo assim como avaliação de ideias de maneira crítica e julgamento com base em dados e fatos. Quanto às atitudes sobressai a consciência para observar detalhes e atenção para padrões, leis e regulamentos do estabelecimento/localidade, atitude decidida, inovação e criatividade na geração de ideias, atitude otimista, atenciosa e cordial no atendimento de necessidade do cliente para gerar um bom relacionamento interpessoal, educação, ética, sensibilidade com os sentimentos e desejos alheios, facilidade de relacionamento com a equipe, disposição para servir e interesse pelo bem estar alheio (ABNT, 2004a; 2004b).

Além dos elementos supracitados, comunicar-se em outros idiomas e linguagens especiais, buscar apoio no uso da linguagem de sinais e atender ao portador de necessidade especial, estão inclusos.

Um estudo interessante sobre as competências em hospitalidade de profissionais de nível técnico ou médio que atuavam no setor de atendimento (sala) em um restaurante na cidade de São Paulo foi realizado por Gimenez (2014). Para essa autora, ao classificar vários tipos de competências de cada ocupação profissional - pessoais, técnicas, operacionais, comerciais, emergenciais, de apoio, de gestão, de comunicação e de hospitalidade – percebeu que estas devem ser vistas como um conjunto integrado, ou seja, são inter-relacionadas e interdependentes. Especialmente a competência de hospitalidade “integra também todas as demais, reunindo um complexo conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que requer pesquisas mais aprofundadas” (GIMENEZ, 2014, p. 84).

No entanto vale lembrar que a educação não se resume apenas ao desenvolvimento de competências. Em um relatório sobre a educação para o século XXI, Delors et al. (1998, p. 90) trata de uma concepção ampliada da educação para que “todos pudessem descobrir, reanimar e fortalecer o seu potencial criativo”, ou seja, “revelar o tesouro escondido em cada um de nós”, em uma visão além da educação unicamente instrumental, ou seja, “em toda a sua plenitude: realização da pessoa que, na sua totalidade, aprende a ser”. Nesse sentido, analisa quatro pilares básicos:

Aprender a conhecer, combinando uma cultura geral, suficientemente vasta, com a possibilidade de trabalhar em profundidade um pequeno número de matérias [...], para beneficiar-se das oportunidades oferecidas pela educação ao longo de toda a vida.

Aprender a fazer, a fim de adquirir, não somente uma qualificação profissional mas, de uma maneira mais ampla, competências que tornem a pessoa apta a enfrentar numerosas situações e a trabalhar em equipe. [...] e também no âmbito das diversas experiências sociais ou de trabalho”, [...], quer espontaneamente, [...], quer formalmente [...].

Aprender a viver juntos desenvolvendo a compreensão do outro e a percepção das interdependências - realizar projetos comuns e preparar-se para gerir conflitos - no respeito pelos valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz.

Aprender a ser, para melhor desenvolver a sua personalidade e estar à altura de agir com cada vez maior capacidade de autonomia, de discernimento e de responsabilidade pessoal. Para isso, não negligenciar na educação nenhuma das potencialidades de cada indivíduo: memória, raciocínio, sentido estético, capacidades físicas, aptidão para comunicar-se. (DELORS et al., 1998, p. 101-102).

Seguindo o raciocínio de Delors (1998), comenta-se aqui sobre outra informação verbal de Beni (2015) que explicou a importância da serendipidade, originária da palavra *serendipity* - a qual não possui uma tradução específica em português. Pode ser compreendida como algo subjetivo, uma habilidade que trata das aptidões de cada indivíduo; este, a partir das suas percepções, pode aproveitar oportunidades em novos nichos da sua área de atuação de maneira a se apresentar como um profissional visionário com competências inovadoras.

Esse processo da serendipidade harmoniza a forma de empreender que no Turismo se apresenta de um lado como um processo “produtivo ideal tecnologizado”, realizado por pessoas treinadas para executar atividades específicas de “operações estruturadas”; e de outro lado, como “um processo produtivo informal”, um “saber codificado e herdado em gerações” que o profissional empenha-se para desenvolver espontaneamente competências, “fazendo um pouco de tudo” nas suas ocupações a partir da sua experiência de vida.

Consequentemente, surge uma região que conseguiu amadurecer em face da própria experiência, pela cabeça e iniciativa de seus próprios agentes, instituições e unidades produtivas [...] de conhecimento regional.

Se as linhas de produção local se fundamentarem nesse conhecimento contextual da região, oportuna e convenientemente mesclado como saber codificado - tal conhecimento consistirá a base produtiva apropriada e tal região não terá dificuldade de conquistar uma destacada vantagem competitiva (BENI, 2015).

Ao considerar-se que para Beni (2015) “todo o SISTUR é voltado ao modelo endógeno de desenvolvimento local”, supõe-se que os agentes, as instituições e as unidades produtivas, ao identificarem o comportamento do sistema de Turismo, possam corroborar com o planejamento e a gestão sustentável da atividade turística em destinos específicos, em todo o seu ciclo de vida.

Conforme as considerações de Delors (1998), Fleury e Fleury (2001), Gimenez (2014) e Beni (2015), entre outros, acredita-se que os profissionais oriundos dos cursos de Turismo estejam preparados para atuar nos seus diversos segmentos, desenvolvendo estratégias e técnicas embasadas nos conceitos sustentáveis e que sejam capazes de disseminá-las aos seus pares para melhorar a qualidade e a competitividade da cadeia produtiva do Turismo.

Haja vista que como informado anteriormente a educação não se resume apenas ao desenvolvimento de competências, nela há necessidade de que os egressos possam se

apropriar de conhecimentos científicos e técnicos do Turismo e de outras áreas ou campos de estudo inter-relacionados, ao lado do seu próprio conhecimento adquirido em sua trajetória de vida - cultural, artística, religiosa. Por meio de uma formação holística, inter e transdisciplinar do Turismo poder-se-á proporcionar uma formação produtiva, continuada e com perspectiva para a plena cidadania, que impulse o desenvolvimento do turismo receptivo sustentável e responsável perante o destino e a comunidade residente.

Ao aplicar essa visão ampla para a educação em Turismo, e considerando os aspectos apresentados neste capítulo sobre a formação de profissionais de níveis técnico e superior, vê-se claramente mais um pilar a ser trabalhado: o aprender a ser hospitaleiro e a ser hóspede. Sob a ótica dos profissionais, os anfitriões, ao acolher o outro é despir-se de restrições, sem imposições; é saber que cada pessoa é única.

Assim é necessário internalizar tanto o conceito da hospitalidade em sua amplitude das relações sociais, como entre o hóspede e o anfitrião, de pessoa para pessoa, que se demonstra no oferecimento de acolhimento, conforto e segurança ao outro de maneira interpessoal. Acredita-se na proximidade das pessoas e não numa forma de comércio, de gestos e falsa cortesia, mas na solidariedade e respeito entre o que recebe e o que é acolhido. Daí a importância e o papel da hospitalidade nessa formação de recursos humanos em destinos turísticos como o caso do Rio de Janeiro, cuja oferta de cursos em Turismo é o tema do próximo capítulo.

CAPÍTULO 3 - ENSINO TÉCNICO E SUPERIOR NO RIO DE JANEIRO: OFERTA DE CURSOS E CATEGORIAS DE ANÁLISE

Acolher o outro como hóspede significa que aceitamos recebê-lo em nosso território, em nossa casa, colocando à disposição o melhor que somos e possuímos. Contudo, a nossa casa continua ser isso mesmo, a nossa casa.
(Baptista, 2002, p. 162)

Neste capítulo abordam-se as considerações metodológicas da pesquisa, e em seguida a contextualização do estado do Rio de Janeiro mediante características gerais e turísticas. Apresenta-se o inventário da oferta de cursos técnicos e superiores no estado e na Região Metropolitana e finaliza-se com a proposta preliminar de um modelo de análise da hospitalidade na formação de profissionais oriundos de cursos técnicos, tecnológicos e de bacharelado como uma contribuição a estudos futuros.

3.1 Metodologia

Para Gil (2011, p.26), a pesquisa tem um caráter pragmático, é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. A pesquisa é um conjunto de ações propostas para solucionar um problema. A pesquisa científica é uma investigação planejada e desenvolvida de acordo com as normas da metodologia científica.

A pesquisa adotada é exploratória, uma vez que se desenvolve com o “objetivo de proporcionar uma visão geral acerca de um fato, quando o tema é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses operacionalizáveis” (GIL, 2011, p. 27); e descritiva, por descrever as características e propriedades do objeto de análise, a fim de aprofundar o conhecimento sobre o mesmo.

As estratégias utilizadas foram a pesquisa bibliográfica e documental, e o levantamento de dados secundários. Utilizou-se como fonte de pesquisa a base de dados de cursos superiores e técnicos do Ministério da Educação, disponível eletronicamente. A seguir, descrevem-se as etapas e procedimentos da pesquisa.

No período de 28 de fevereiro a 2 de março de 2014 acessou-se a base e-Mec (<https://emec.mec.gov.br>), e a partir da consulta a cada um dos 58 municípios no estado do Rio de Janeiro, foram levantados os cursos tecnológicos e bacharelados na área de Turismo e Hospitalidade. Para o levantamento dos cursos técnicos no estado, acessou-se o cadastro do Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica - SISTEC (<http://sistec.mec.gov.br/consultapublicaunidadeensino>) no link da Consulta Pública das Escolas e Cursos Técnicos Regulares.

Os dados de cada curso foram registrados em planilha do software Excel nos seguintes campos: instituição, tipo de instituição (pública ou privada); nome (denominação curso); nível (técnico, tecnológico, bacharelado ou pós-graduação); e local (cidade e região turística). Como algumas instituições ofereciam cursos em vários *campi*, acessou-se os sítios eletrônicos das instituições e cursos para identificar os locais. No caso de cursos oferecidos em *campi* da mesma cidade, estes foram considerados apenas uma vez; no caso do mesmo curso ser oferecido em *campi* ou polos em cidades diferentes, estes foram computados em cada cidade.

O inventário da oferta de cursos mostrou sua distribuição, como o que selecionaram três cidades da Região Metropolitana (administrativa) para o aprofundamento da análise, como já citado na Introdução, ou seja: Maricá, Niterói e Rio de Janeiro. Neste caso, consideraram-se todos os cursos em *campi* diferentes na mesma cidade. Elaborou-se uma nova planilha desta região, originada da planilha do estado, mas com dados complementados de todos os *campi* e com os cursos mais representativos: Técnico em Guia de Turismo, Tecnologia de Gestão de Turismo e Bacharelado em Turismo.

Os dados coletados geraram tabelas, quadros e gráficos que retrataram características da oferta de formação técnica e superior em Turismo no estado do Rio de Janeiro no primeiro semestre de 2014, bem como as principais formações de profissionais turísticos na Região Metropolitana. Após essa etapa pretendia-se desenvolver um estudo de caso de três cursos, um de cada um dos níveis. No entanto, conseguiu-se o projeto pedagógico e contato com o coordenador apenas de um bacharelado em Turismo, com o que se redirecionou a pesquisa para uma proposta de modelo de análise.

Considerando as abordagens sobre o Turismo Receptivo, suas relações com a Hospitalidade e os modelos teóricos para o estudo do Turismo, tratados no capítulo 1, e o sistema e a regulamentação do ensino técnico e superior na área no Brasil, abordados no capítulo 2, definiram-se um conjunto de categorias, na forma de proposta preliminar. Essa

proposta apresenta cada categoria e respectivas subcategorias, como contribuição à construção de modelos metodológicos de estudos qualitativos.

3.2 Estado e regiões do Rio de Janeiro

O estado do Rio de Janeiro localiza-se na região Sudeste do Brasil, e limita-se ao norte com os estados de Minas Gerais e Espírito Santo, a oeste com o estado de São Paulo e a leste e ao sul com o Oceano Atlântico. Apresenta área total de 43.780,172 km² e uma população estimada de 16.461.173 habitantes, com densidade demográfica de 356,23 hab/km² distribuídos em 92 municípios, já informados anteriormente, (IBGE, 2014¹⁴). Conforme a Lei Complementar nº 20 de 1974 (BRASIL, 1974, art. 8º), o estado foi formado pela fusão dos estados da Guanabara (capital Rio de Janeiro) e do Rio de Janeiro (capital Niterói), e sua capital foi fixada na cidade do Rio de Janeiro.

O seu relevo é formado por planície litorânea com morros, planaltos, várzeas e dunas, cujo ponto culminante é o Pico das Agulhas Negras na serra de Itatiaia com 2.791 m de altitude. Sua vegetação é composta por mata atlântica e mangue no litoral, e floresta tropical no interior; o clima, tropical quente e úmido apresenta variações face às diferenças de altitudes, vegetação e proximidade do oceano. Na sua economia destacam-se o extrativismo mineral do petróleo, a indústria, serviços e turismo.

A divisão político-administrativa do estado é composta por oito regiões administrativas, a saber: Região Noroeste Fluminense; Região Norte Fluminense; Região Serrana; Região das Baixadas Litorâneas; Região Metropolitana; Região Centro-Sul Fluminense; Região do Médio-Paraíba; Região da Costa Verde. Destaca-se a Região Metropolitana que constitui o chamado Grande Rio, criada pela Lei Complementar nº 20, de 1º de julho de 1974, quando os estados do Rio de Janeiro e da Guanabara passaram a constituir o estado do Rio de Janeiro, com a capital na cidade de igual nome (BRASIL, 1974, art. 19).

A composição dessa região passou por inúmeras modificações até chegar a atual configuração com 21 municípios: Rio de Janeiro, Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Japeri, Magé, Maricá, Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Paracambi, Queimados, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica, Tanguá, Itaguaí, Rio

¹⁴ Consulta em 4 out. 2014 ao sítio do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Rio de Janeiro

Bonito e Cachoeiras de Macacu. As cidades mais populosas são a capital, Rio de Janeiro, seguida por São Gonçalo e Duque de Caxias e as cidades litorâneas são Rio de Janeiro, Niterói, Maricá e Itaguaí, sendo esta última a que tem menor extensão litorânea. Nesta região, destacam-se os municípios do Rio de Janeiro e de Niterói que

[...] são os que melhores condições oferecem para atrair novos investimentos no Estado. O Rio de Janeiro, por ser o principal centro produtor e distribuidor de bens e serviços de todo o Estado, além de ser a sede do Governo estadual e de diversas instituições públicas e privadas. Niterói, pela função já exercida também como sede de governo estadual, além de se beneficiar da proximidade da cidade do Rio de Janeiro, principalmente após a construção da Ponte Rio-Niterói. São também os municípios melhor pontuados nos indicadores sociais (CEPERJ, 2014).

Essa divisão é adotada pelo Governo do Estado e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE como instrumento de análise e ação para o planejamento e gestão do território. Já a Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro - TurisRio, vinculada à Secretaria de Estado de Turismo - SETUR, identifica a Região Metropolitana apenas com os municípios do Rio de Janeiro e de Niterói, os quais podem, pela proximidade, congregam Maricá, muito procurado por veranistas de residências secundárias. No entanto são as cidades do Rio de Janeiro e de Niterói que reúnem um patrimônio histórico, arquitetônico e paisagístico, bem como atrações, equipamentos e infraestrutura turística relevantes no cenário nacional.

O Turismo pode se concretizar de diversas formas, modalidades e escalas dentro do mesmo território, subordinado às ações da iniciativa privada, do poder público e das pequenas comunidades organizadas, conforme Fratucci (2005). Este autor posiciona o Rio de Janeiro como o estado brasileiro onde o turismo apresenta dimensões marcantes na economia e na estrutura sociocultural, explicando o processo histórico que colocou a cidade no mercado incipiente do turismo mundial do final do século XIX e início do século XX, com a chegada das primeiras correntes turísticas. Já no interior do estado, tal desenvolvimento é mais recente e carente de estudos.

[...] afora as citações feitas à Petrópolis, cidade de veraneio da família imperial e, posteriormente, da sociedade carioca, apenas são encontradas vagas referências ao Parque Nacional de Itatiaia, a Cabo Frio e Búzios (depois do advento de Brigitte Bardot) e ao Pico Dedo de Deus em Teresópolis [...].

Além disso, a cidade de Niterói, por sua condição de capital do antigo Estado e pela existência do Hotel-Cassino Icaraí (atual prédio da Reitoria da UFF), apresentava desde a década de 40, alguma atividade turística incipiente, composta basicamente de fluxos regionais (FRATUCCI, 2005, p. 83-84).

Tomé (2005) analisa a formação do espaço turístico do Rio de Janeiro até a metade do século XX, com base em projetos urbanísticos, de melhoramentos e embelezamento da cidade, tornando-a atrativa aos turistas:

O “Rio” do final da primeira metade do século XX era uma cidade muito mais atrativa, com belas avenidas, prédios imponentes, belíssimos monumentos, praias fantásticas e um povo cuja cultura e alegria já encantavam pessoas de todo o mundo. Sem dúvida era uma cidade diferente e graças a essas importantes intervenções no seu espaço urbano, principalmente ao longo das primeiras décadas do século XX o Rio de Janeiro passou a ser considerado a “Cidade maravilhosa” (TOMÉ, 2005, p. 78).

A organização do turismo ocorre no início da década de 1960, com a criação da Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro - Flumitur (atual TurisRio) pelo governo do então estado do Rio de Janeiro, e da RioTur S/A pelo governo do antigo estado da Guanabara, segundo Fratucci (2005). Em âmbito federal, aponta a criação da Empresa Brasileira de Turismo - Embratur -, atual Instituto Brasileiro de Turismo, que identificou em 1980 o município do Rio de Janeiro como centro turístico nacional (FRATUCCI, 2005).

Os municípios do estado do Rio de Janeiro foram agrupados com o propósito de organizar e fomentar o turismo no estado. O primeiro mapeamento das regiões turísticas do estado surgiu em 1980, resultado de análises técnicas que aglutinaram municípios considerando a similaridade de vocações e peculiaridades, ou seja, “pela identidade geográfica, paisagística, territorial e da oferta de infraestrutura e serviços” (TURISRIO, 2014). Essa regionalização foi revista em 2001 de acordo com o Plano Diretor de Turismo, que resultou em uma divisão com 13 regiões turísticas, posteriormente reduzidas para 12. Em 2005 ocorreu uma nova revisão estimulada pela política de regionalização turística do Ministério do Turismo, resultando em 11 regiões turísticas (quadro 3 e figura 5).

Região turística	Municípios
Agulhas Negras	Itatiaia, Resende, Porto Real e Quatis.
Baixada Fluminense	Belford Roxo, Duque de Caxias, Japeri, Mesquita, Nilópolis, Nova Iguaçu, Queimados, São João de Meriti e Seropédica.
Caminhos da Mata	Itaboraí, Rio Bonito, Silva Jardim, São Gonçalo e Tanguá.
Costa do Sol – Região dos Lagos	Araruama, Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Carapebus, Casimiro de Abreu, Iguaba Grande, Macaé, Maricá, Quissamã, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia e Saquarema.
Costa Doce	Campos dos Goytacazes, Cardoso Moreira, São Francisco do Itabapoana, São Fidelis e São João da Barra.
Costa Verde	Angra dos Reis, Itaguaí, Mangaratiba, Paraty e Rio Claro.
Metropolitana	Niterói e Rio de Janeiro.
Noroeste das Águas	Aperibé, Bom Jesus do Itabapoana, Cambuci, Italva, Itaocara, Itaperuna, Laje do Muriaé, Miracema, Natividade, Porciúncula, Santo Antônio de Pádua, São José de Ubá e Varre-Sai
Serra Norte	Bom Jardim, Cantagalo, Carmo, Conceição de Macabu, Cordeiro, Duas Barras, Macuco, Santa Maria Madalena, São Sebastião do Alto, Sapucaia, Sumidouro e Trajano de Moraes.
Serra Verde Imperial	Areal, Cachoeiras de Macacu, Comendador Levy Gasparian, Guapimirim, Magé, Nova Friburgo, Petrópolis, São José do Vale do Rio Preto, Teresópolis e Três Rios.
Vale do Café	Barra do Piraí, Barra Mansa, Engenheiro Paulo de Frontin, Mendes, Miguel Pereira, Paracambi, Paraíba do Sul, Paty do Alferes, Pinheiral, Piraí, Rio das Flores, Valença, Vassouras e Volta Redonda.

Quadro 3 - Municípios das regiões turísticas do estado do Rio de Janeiro
Fonte: Turisrio (2014)

Cita-se ainda que o Ministério do Turismo, em 2005, indicou seis regiões estratégicas o desenvolvimento do turismo no estado, sob a justificativa que apresentavam roteiros e produtos, consolidados ou com potencial para consolidação, viáveis de comercialização: Metropolitana, Costa do Sol, Costa Verde, Serra Verde Imperial, Agulhas Negras e Vale do Café. E ainda os roteiros Maravilhas do Rio Niterói, Rio Roteiro Serra e Mar e Rio Roteiro Floresta e Mar, como de padrão internacional (RIO DE JANEIRO, 2013).



Figura 5 - Mapa das Regiões Turísticas do estado do Rio de Janeiro
Fonte: TurisRio, 2014

Segundo dados estatísticos do Ministério do Turismo, em 2013 o estado do Rio de Janeiro registrou um total de 1.178.930 chegadas internacionais, com um crescimento de 4% em relação ao ano anterior (MTur, 2014), conforme mostra a tabela 1. Em 2011, o estado possuía o maior número de cidades entre as dez que registraram as maiores chegadas internacionais de turistas de lazer no país, com destaque para a cidade do Rio de Janeiro (29,6%), seguida por Armação de Búzios (7,9%), Angra do Reis (4,7%) e Paraty (3,5%) (RIO DE JANEIRO, 2013).

Com relação ao movimento turístico na cidade do Rio de Janeiro, a RIOTUR divulgou que transitaram 2.685.995 turistas, com um crescimento de 12% de em relação a 2011, sendo que destes cerca de 1.760.000 foram de turistas estrangeiros, especialmente da Argentina e Estados Unidos. A maioria desses turistas utilizaram a internet para a organização da viagem (40%), se hospedaram em hotel, flat ou pousada na sua hospedagem (54,3%), e avaliaram

positivamente os serviços de limpeza (79,3%), segurança (84,6%) e preços (49,4%) (RIOTUR, s.d.).

Tabela 1 - Chegadas de turistas estrangeiros no Brasil e no Rio de Janeiro - 2012 e 2013

Chegadas de Turistas	2012		2013	
	Brasil	Rio de Janeiro	Brasil	Rio de Janeiro
Via aérea	3.986.629	1.132.710	4.066.216	1.178.930
Via marítima	90.359	31.477	87.200	28.870
Via terrestre	1.540.646	-	1.612.495	-
Via fluvial	59.209	-	47.431	-
Total	5.676.843	1.164.187	5.813.342	1.207.800

Fonte: elaboração própria com dados do MTur, 2014.

Nos feriados, nas férias de julho, no Natal e Ano Novo, e no Carnaval houve um aumento de 26% da ocupação hoteleira sendo que esses dois últimos períodos se integram às férias de verão em um período de alta estação. Segundo a Empresa Municipal de Turismo, a Copa do Mundo de 2014 superou as expectativas do turismo na cidade, pois na final do evento recebeu 471 e 415 mil turistas estrangeiros e nacionais, respectivamente, totalizando 886 mil visitantes. Segundo balanço divulgado pela Embratur (2014), o gasto médio de cada visitante foi de R\$ 639,52 por dia e o tempo de permanência médio ficou em torno de 9 dias (RIOTUR, s.d.).

Segundo dados do Portal Brasil 58% dos 1.780 turistas entrevistados pretendem voltar ao Rio de Janeiro para a Olimpíada de 2016, e o Ministério do Turismo revela que 95% da demanda internacional pretende retornar ao país (MTUR, 2014) Sobre os serviços aferidos pelos repórteres que cobriram o evento 98% dos entrevistados aprovaram os atrativos turísticos, 96,2% as opções de diversão noturna e as informações prestadas aos turistas com 90,4%, porém fizeram ressalvas ao atendimento e a falta de material de divulgação em outro idioma; das 203 nacionalidades recebidas 61% não conhecia o país e elogiaram os serviços de infraestrutura e turismo. Os itens mais avaliados foram a hospitalidade com 98% e a gastronomia com 93% de aprovação (BRASIL, 2014). Especificamente quanto ao item hospitalidade na cidade do Rio de Janeiro, esta era citada como o item mais bem avaliado em 2013 por mais de 97% dos turistas estrangeiros, indicando ser um fator positivo no turismo receptivo (BRASIL, 2014).

Após os dados de contextualização do estado do Rio de Janeiro e de seus aspectos turísticos, passa-se aos dados da oferta de cursos regulares no estado e na Região Metropolitana, sendo esta referente à divisão administrativa do estado, que inclui outros municípios além de Rio de Janeiro e Niterói.

3.3 Oferta de ensino técnico e superior

3.3.1 Cursos no estado do Rio de Janeiro

Esclarece-se que os dados do MEC sobre os cursos técnicos e superiores ofertados no Brasil informam a quantidade de cursos por instituição de ensino em cada cidade, sendo que pode ocorrer de uma instituição ofertar o mesmo curso em várias unidades sediadas em uma única cidade. Assim, os cursos da mesma instituição em variados *campi* foram considerados como um único curso.

A oferta de cursos regulares na área de Turismo e Hospitalidade, no estado do Rio de Janeiro mostrou 214 cursos, de variados níveis e denominações, sendo 72% (154) de instituições de ensino privadas e 28% (60) de instituições públicas. Quase metade desses cursos (45%) é de nível técnico, ao que se seguem os tecnológicos (28%), bacharelados (21%), licenciaturas (6%) e pós-graduação “*lato sensu*” ou especializações (6%), conforme mostra a figura 6.

Como já esperado, a oferta se concentrou em cursos técnicos, cuja formação, entretanto é pouco valorizada no mercado, conforme observado por Giffoni e Algemiro (2014) no estudo sobre os cursos do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca no Rio de Janeiro. Neste estudo, as autoras “constataram tanto o não interesse de alunos em retirar seus diplomas de técnico quanto a falta desta exigência do mercado para a contratação de profissionais de nível médio” (GIFFONI; ALGEMIRO, 2014, p. 100).

Ao se verificar que no estado do Rio de Janeiro as instituições formativas são majoritariamente privadas (tabela 2), a visão mercadológica e segmentada das propostas de formação pode se voltar muito mais às flutuações e mudanças do mercado, em detrimento da interdisciplinaridade proposta por Jafari (2005) e do modelo sistêmico de Beni (2001), devidamente adequados a cada nível de ensino. Nesse sentido, a dinâmica do modelo de Tribe

(1977 apud LOHMMANN; PANOSSO NETTO, 2012) ficará comprometida o que influenciará a qualidade dos profissionais a serem formados.

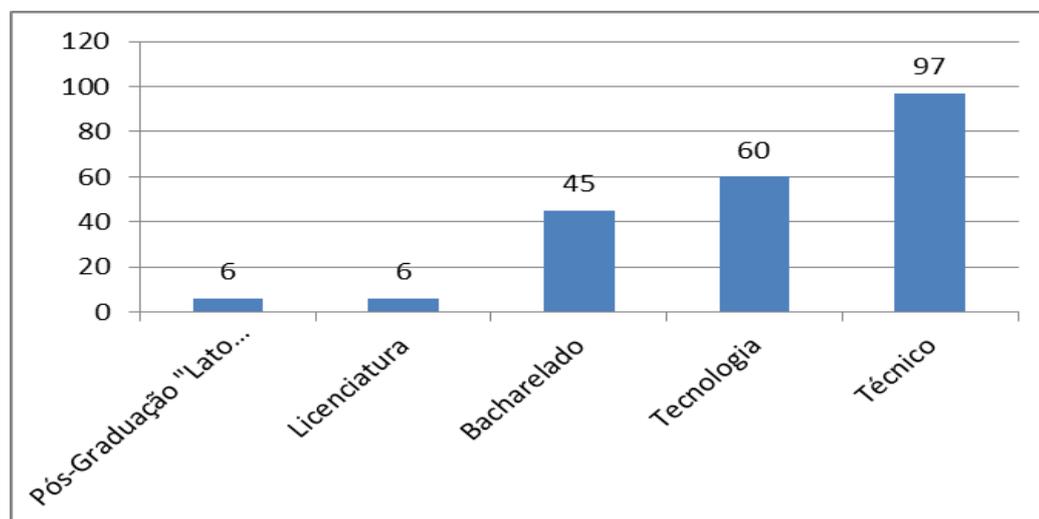


Figura 6 - Cursos regulares da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por nível - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

Tabela 2 - Nível e modalidade dos cursos de Turismo no estado do Rio de Janeiro - Brasil, 2014

Formação	Tipo	Ead	Presencial	Total
Técnico	Privada	3	52	55
	Pública	9	33	42
Subtotal		12	85	97
Tecnólogo	Privada	37	20	57
	Pública	-	3	3
Subtotal		37	23	60
Bacharelado	Privada	18	20	38
	Pública	-	7	7
Subtotal		18	27	45
Especialização	Privada	-	4	4
	Pública	-	2	2
Subtotal			6	6
Licenciatura	Privada	-	-	-
	Pública	6	-	6
Subtotal		6	-	6
Total		73	141	214

Fonte: elaboração própria, 2015.

Observa-se ainda que a oferta na modalidade de Educação a Distância - EAD - é proveniente também das instituições privadas que concentram a maior oferta de cursos superiores de tecnologia (37), seguida dos bacharelados (18). Acredita-se que essa modalidade encontra-se em expansão devido à própria exigência do mercado e da sociedade, em atendimento a uma demanda de alunos com pouca ou nenhuma mobilidade e/ou disposição para o ensino superior presencial.

Surpreendeu a não existência de mestrados e doutorados na área até 2014¹⁵, em um estado com clara vocação turística, sendo a sua capital um ícone do turismo nacional e pioneira do ensino superior de Turismo no estado: o bacharelado em Turismo, criado em 1973 pela Faculdade de Turismo da Guanabara, atual Universidade Estácio de Sá. Esta instituição privada, em particular, oferta número significativo de cursos na área de turismo em vários *campi* espalhados pela cidade do Rio de Janeiro.

Pode-se questionar o papel e importância das políticas públicas de turismo, assim como o investimento em recursos humanos, a qualidade da prestação de serviços turísticos, a profissionalização das empresas de pequeno porte, as relações entre turistas e anfitriões nos espaços e tempos da hospitalidade. São assuntos que, investigados no âmbito de mestrados e doutorados, poderiam trazer maior compreensão sobre a evolução do turismo nesse destino turístico, bem como identificar estratégias e instrumentos para o seu melhor posicionamento no mercado com reflexos na oferta de formação profissional e superior.

Para melhor compreender a oferta de formação profissional e superior, inicia-se pelo detalhamento dos cursos de nível técnico conforme a figura 7, na qual se nota a maior oferta do curso de Guia de Turismo (55%), seguida pelos de Hospedagem (16%), Eventos (9%) e Agenciamento de Viagens (4%), além de outros com frequência de 1 ou 2 cursos (16%). Compreende-se o destaque aos cursos de Guia de Turismo, por ser esta profissão regulamentada e que requer o nível médio.

¹⁵ Em 2015 foi aprovado o primeiro Mestrado em Turismo a ser oferecido no estado do Rio de Janeiro pela Universidade Federal Fluminense, em Niterói.

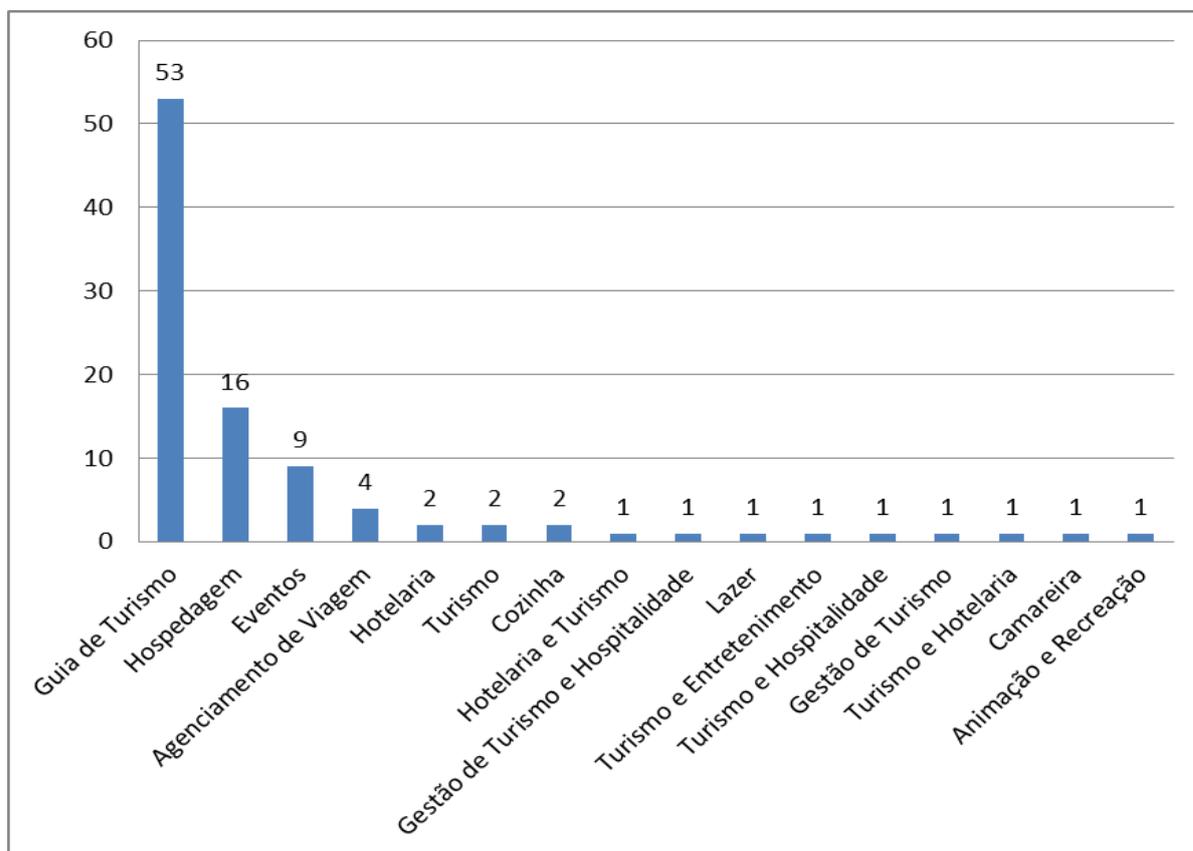


Figura 7- Cursos técnicos da área de Turismo e Hospitalidade no Estado do Rio de Janeiro por denominação - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

Pela figura 8 verifica-se que dos 42 cursos técnicos ofertados pela rede pública, destacam-se os cursos de Guia de Turismo (20), seguidos pelos de Hotelaria e Turismo (8) e Hotelaria (5). Já na rede privada apresenta-se (33) de Guia de Turismo, (11) de Hotelaria, além destas faz-se a leitura de duas ofertas em Gestão, sendo em Turismo e Hospitalidade e em Turismo, o que não compete ao técnico de nível médio e que estes cursos não se adequam as exigências do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio.

Passando para os cursos de graduação, têm-se os tecnológicos (figura 9), dentre os quais se sobressaem os de Gestão de ou em Turismo (82%), em contraponto com os demais cursos (18%), inclusive os de Gastronomia. Na figura 10 apresenta-se a distribuição desses cursos entre instituições privadas e públicas, com forte concentração nas primeiras.

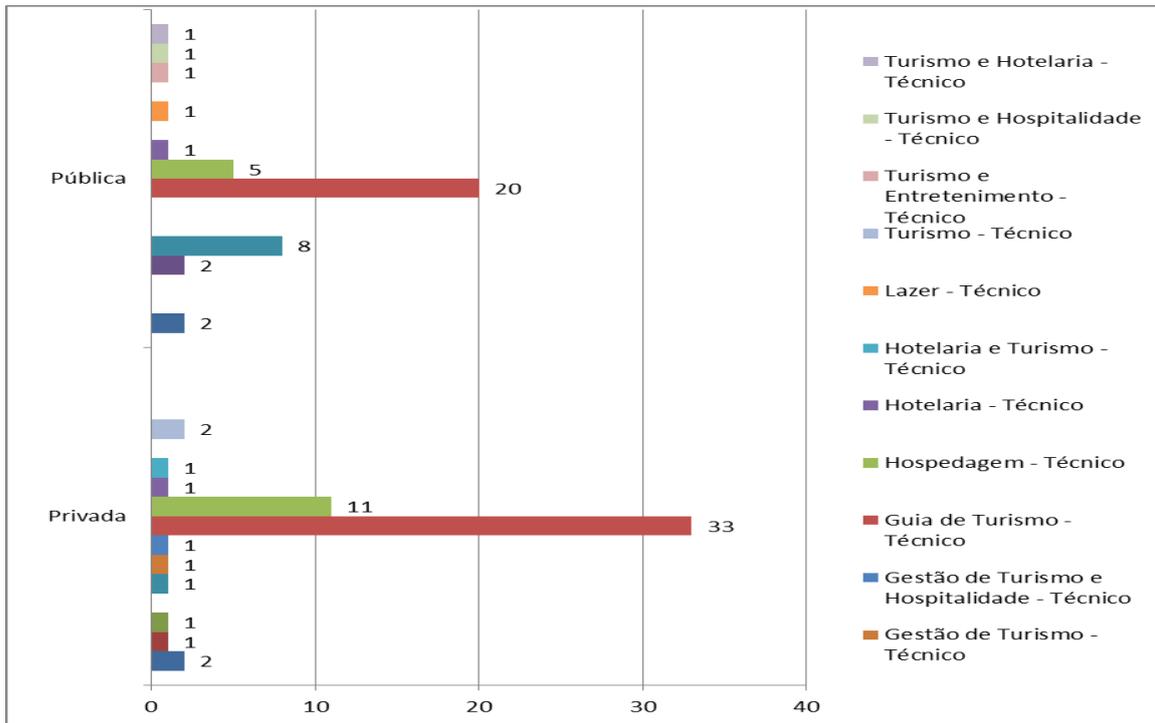


Figura 8 - Cursos técnicos da área de Turismo e Hospitalidade no Estado do Rio de Janeiro por tipo e denominação - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

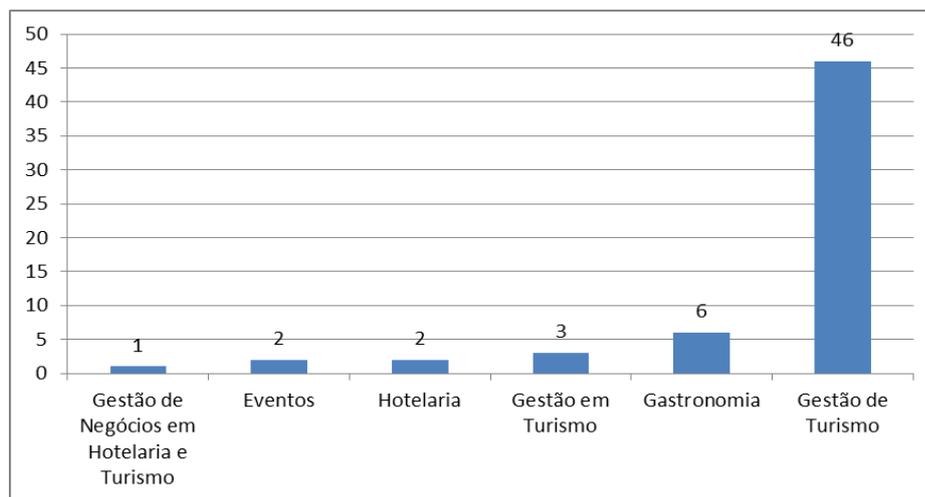


Figura 9 - Cursos tecnológicos da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por denominação - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

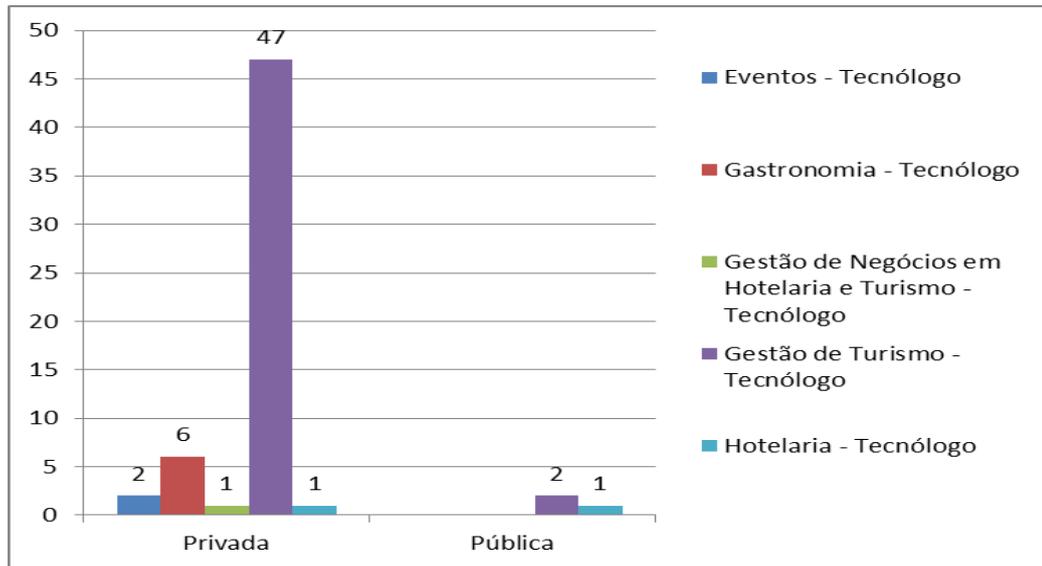


Figura 10 - Cursos tecnológicos da área de Turismo e Hospitalidade no Estado do Rio de Janeiro por tipo e denominação - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

Esse cenário também se apresenta em relação aos cursos de bacharelado (figura 11), com a maioria de Turismo (91%), e a minoria de Hotelaria e Gastronomia (9%). Dentre estes a Universidade Estácio de Sá oferece o bacharelado em Hotelaria, com convalidação de diploma com a Escola de Hotelaria de Lausanne na Suíça, o que é tido como um diferencial tal como ocorre com o curso de Hotelaria da Universidade Anhembi Morumbi que oferece dupla titulação com o Glion Institute of Higher Education.

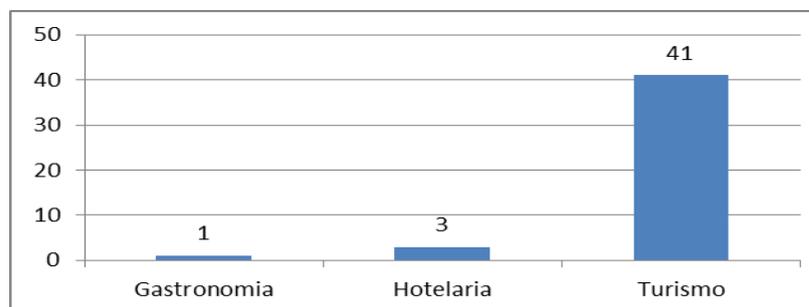


Figura 11 - Cursos de bacharelado da área de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro por denominação - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

No âmbito da pós-graduação o cenário é tímido, pois a oferta registra somente 6 cursos na modalidade *lato sensu* (especialização), sendo 4 voltados a aspectos do Turismo, com ênfase na Gestão, e 2 focados em Eventos, com ênfase no Planejamento. Embora alguns desses cursos denominam-se como MBA - *Master of Business Administration*, não são cursos de mestrado, mas especializações que adotam essa denominação como diferencial mercadológico para a captação de alunos, uma vez que muitos MBAs nos Estados Unidos são referência no mercado americano. Tais cursos voltam-se para o aprimoramento de profissionais em determinadas lacunas do mercado, com ênfase nas aplicações práticas.

Não fica claro porque um destino como o Rio de Janeiro, em especial a sua capital que sedia grandes universidades como a Universidade Federal do Rio de Janeiro e a Fundação Getúlio Vargas, e abrigou a partir da década de 1970 os cursos de bacharelado em Turismo, não registre uma oferta significativa de programas de pós-graduação *stricto sensu* em Turismo e Hospitalidade. Uma explicação já citada seria que a oferta de cursos de graduação em instituições privadas privilegiou a formação para o mercado, com pouco ou nenhum interesse na produção de conhecimento científico, cenário que parece se alterar com a oferta de bacharelados em Turismo em universidades públicas a partir da primeira metade dos anos de 2000.

São 38 bacharelados em instituições privadas, sendo apenas 2 de Hotelaria, e 7 em instituições públicas, sendo apenas 1 em Hotelaria e outro em Gastronomia (figura 12). As instituições públicas que ofertam os bacharelados de Turismo são as seguintes: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ) e Universidade Federal Fluminense (UFF). O curso da UERJ é em Teresópolis e o da UFF em Niterói. Nota-se ainda a oferta do único bacharelado em Gastronomia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).

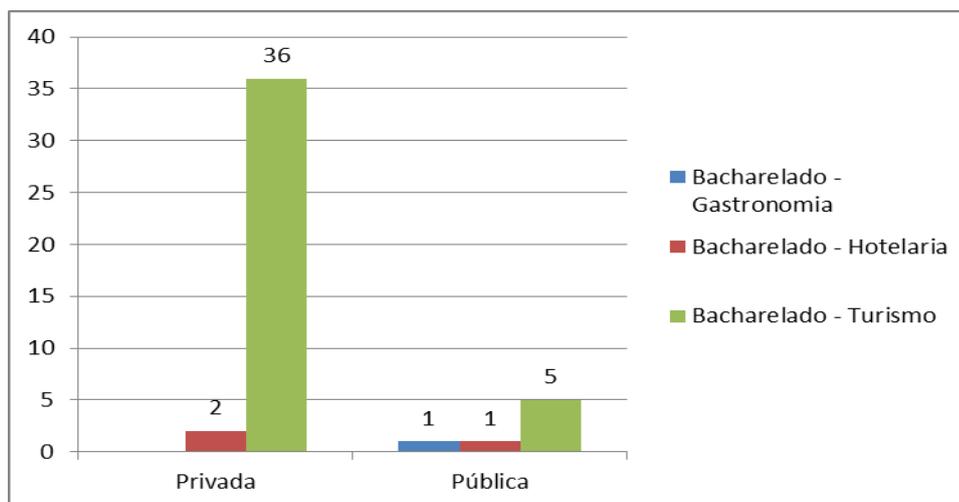


Figura 12 - Cursos de bacharelado da área de Turismo e Hospitalidade no Estado do Rio de Janeiro por tipo e denominação - Brasil, 2014

Fonte: elaboração própria, 2014.

A figura 13 sintetiza a oferta de cursos de Turismo e Hospitalidade no estado do Rio de Janeiro, distribuídos por formação, modalidade e tipo. Nas instituições privadas destacam-se os cursos tecnológicos à distância e os técnicos presenciais; nas públicas, os técnicos de ambas as modalidades, embora com mais ênfase nos presenciais. Entre todos os tipos, prevalece a oferta de cursos técnicos em ambas as instituições.

Com relação à oferta de cursos de licenciatura em turismo é na modalidade de Educação à Distância ofertado por meio de um consórcio entre instituições públicas do estado nos polos¹⁶ dos municípios de: a) Angra dos Reis na região Costa Verde (1), b) Macaé e Saquarema na região Costa do Sol (2), c) Resende na região Agulhas Negras (1), d) São Gonçalo na região Caminho da Mata (1), e) Rio de Janeiro na região Metropolitana (1). Fazem parte do Consórcio Cederj da Fundação Cecierj - Centro de Ciência e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro - as seguintes instituições públicas de ensino superior: 1) Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET); 2) Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF); 3) Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ); 4) Universidade Federal Fluminense (UFF); 5) Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); 6) Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ); 7) Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFERJ).

O polo Cederj é uma referência física para que os alunos possam realizar atividades presenciais obrigatórias como aulas no laboratório, avaliações, tutoria presencial etc.

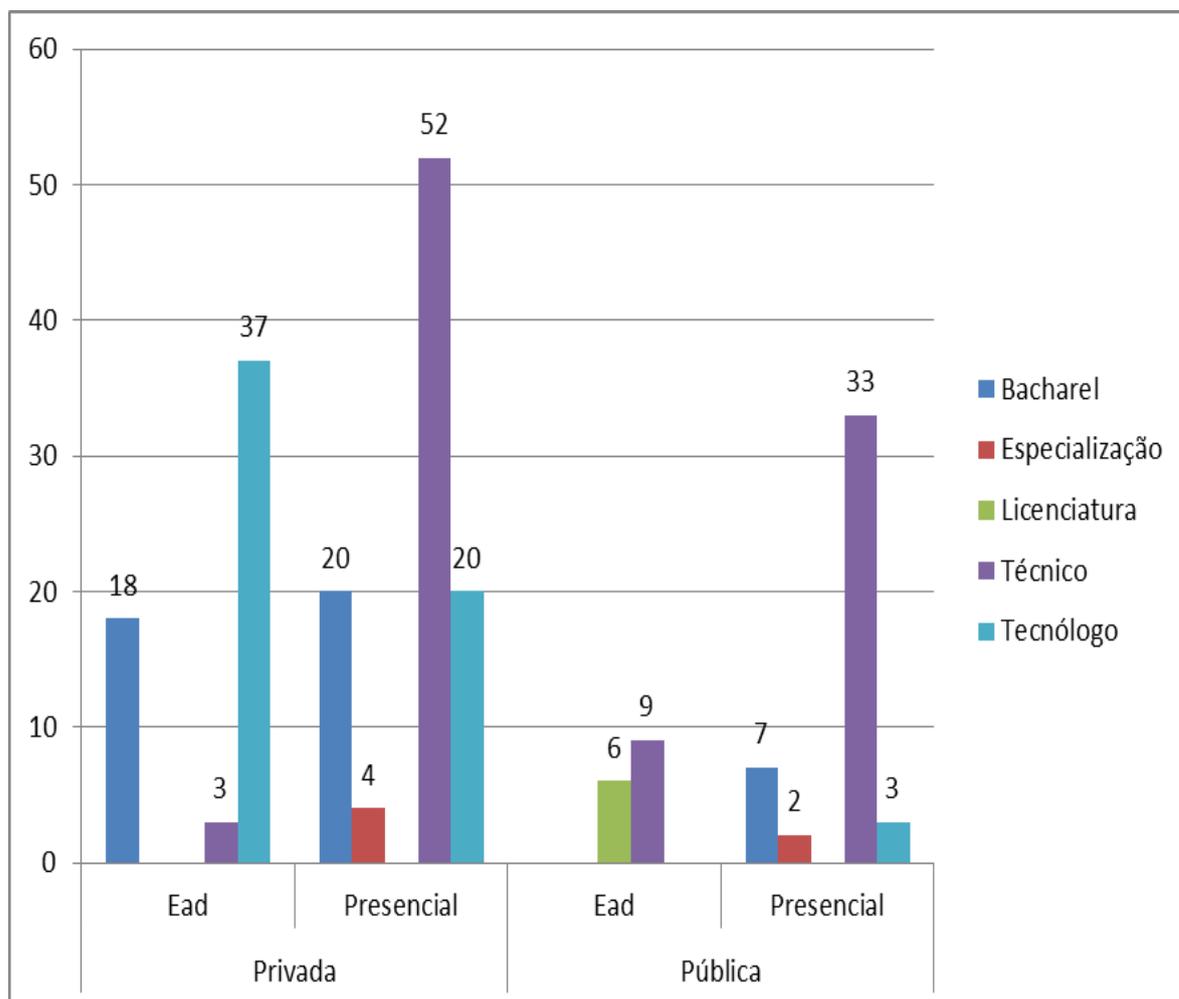


Figura 13 - Cursos da área de Turismo e Hospitalidade no Estado do Rio de Janeiro por formação, modalidade e tipo - Brasil, 2014.

Fonte: elaboração própria, 2015.

Ao se distribuir os cursos no estado do Rio de Janeiro pelas regiões turísticas, observa-se que os níveis técnico, tecnológico e bacharelado estão presentes na maior parte dessas, conforme a tabela 3. As regiões de Agulhas Negras, Caminhos da Mata, Costa do Sol e Metropolitana ofertam cursos em todos os níveis, incluindo a licenciatura. Apenas nas regiões Costa Verde e Noroeste das Águas a oferta dos níveis de cursos recai em duas modalidades, variando entre técnico e licenciatura na primeira e técnico e tecnólogo na segunda. A região turística Metropolitana concentra cerca de 40% da formação profissional e superior em Turismo e Hospitalidade no estado.

Tabela 3 - Formação por nível, modalidade e tipo nas regiões turística no estado do Rio de Janeiro - Brasil, 2014

Região turística	Tipo	Formação	Ead	Presencial	Total
Agulhas Negras	Privada	Bacharel	1		1
		Técnico		2	2
		Tecnólogo	2		2
	Pública	Licenciatura	1		1
<i>Subtotal</i>			<i>4</i>	<i>2</i>	<i>6</i>
Baixada Fluminense	Privada	Bacharel	2	1	3
		Técnico		4	4
		Tecnólogo	7	1	8
	Pública	Bacharel		2	2
		Técnico		2	2
		<i>Subtotal</i>			<i>9</i>
Caminhos da Mata	Privada	Bacharel	1	1	2
		Técnico		1	1
		Tecnólogo	2	1	3
	Pública	Licenciatura	1		1
	<i>Subtotal</i>			<i>4</i>	<i>3</i>
Costa do Sol	Privada	Bacharel	1	1	2
		Técnico		7	7
		Tecnólogo	4		4
	Pública	Bacharel		1	1
		Licenciatura	2		2
		Técnico	3	11	14
		<i>Subtotal</i>			<i>10</i>
Costa Doce	Privada	Bacharel	3	2	5
		Especialização		1	1
		Tecnólogo	3	2	5
	Pública	Técnico	3		3
<i>Subtotal</i>			<i>9</i>	<i>5</i>	<i>14</i>
Costa Verde	Privada	Técnico		5	5
	Pública	Licenciatura	1		1
<i>Subtotal</i>			<i>1</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Metropolitana	Privada	Bacharel	6	12	18

		Especialização	3	3		
		Técnico	3	23	26	
		Tecnólogo	7	11	18	
	Pública	Bacharel		3	3	
		Especialização		2	2	
		Licenciatura	1		1	
		Técnico		14	14	
		Tecnólogo		1	1	
	<i>Subtotal</i>		<i>17</i>	<i>69</i>	<i>86</i>	
Fonte:	Noroeste das Águas	Privada	Técnico		1	1
			Tecnólogo	1		1
		Pública	Técnico	2	2	4
		<i>Subtotal</i>		<i>3</i>	<i>3</i>	<i>6</i>
	Serra Verde Imperial	Privada	Bacharel	1	1	2
			Técnico		5	5
		Tecnólogo	9		9	
		Pública	Bacharel		1	1
		Técnico		1	1	
		Tecnólogo		2	2	
	<i>Subtotal</i>		<i>10</i>	<i>10</i>	<i>20</i>	
Vale do Café	Privada	Bacharel	3	2	5	
		Técnico		4	4	
		Tecnólogo	2	4	6	
		Pública	Técnico	1	3	4
		<i>Subtotal</i>		<i>6</i>	<i>13</i>	<i>19</i>
Total Geral			73	141	214	

elaboração própria, 2015.

No entanto, como já citado, as regiões turísticas não seguem a divisão das regiões administrativas, na qual também figura a região Metropolitana. Nesta região administrativa a oferta de cursos, embora seguindo o mesmo padrão da região turística Metropolitana, destacando os cursos de Turismo nas cidades do Rio de Janeiro e Niterói, pela quantidade, e Maricá, apesar da pequena oferta, pela proximidade a esses dois grandes centros. Daí se analisar em detalhe a oferta de cursos de Turismo nesta microrregião.

3.3.2 Cursos em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro

Após a caracterização geral da oferta de cursos no estado, passa-se a tratar da oferta dos cursos mais representativos da área de Turismo nessa microrregião, computando todos os *campi* das instituições onde são oferecidos. Foram considerados os cursos de Técnico de Guia de Turismo, Tecnologia em Gestão do Turismo e Bacharelado em Turismo.

São 109 cursos, o que representa 51% do total da oferta de cursos da área de Turismo e Hospitalidade no estado, concentrados na cidade do Rio de Janeiro (86%), seguida por Niterói (11%) e Maricá (3%), conforme mostra a figura 16. As cidades do Rio de Janeiro e Niterói oferecem formações nos três níveis - técnico, tecnológico e bacharelado. Em Maricá a oferta se restringe a cursos tecnológicos e técnicos, indicando que as instituições dessa cidade não se interessam em ofertar graduações plenas, ou seja, bacharelados em Turismo.

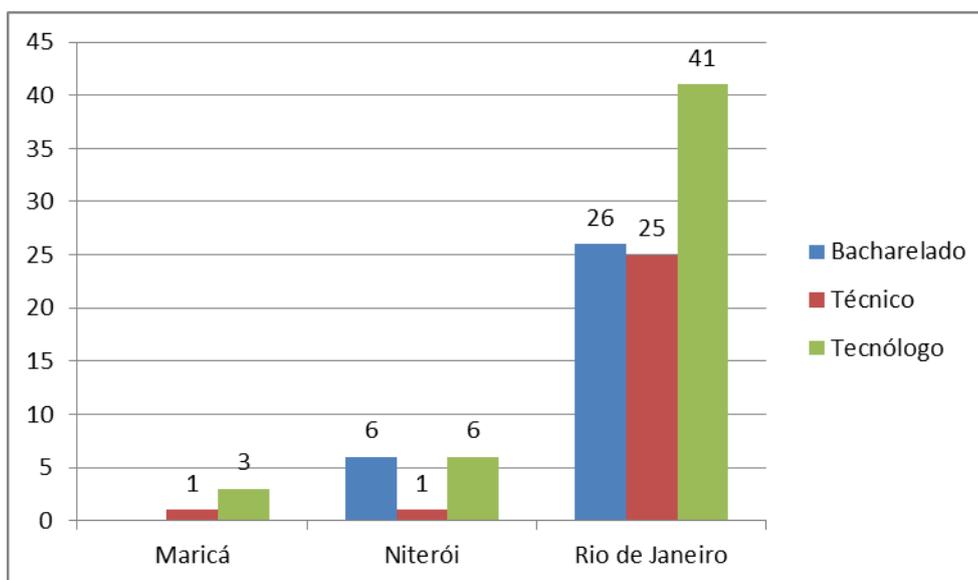


Figura 14 - Cursos técnicos e superiores de Turismo em Maricá, Rio de Janeiro e Niterói - Brasil, 2014.

Fonte: elaboração própria, 2015.

Os 109 cursos são ofertados por 36 instituições, a maioria privadas (89%). Para compreender melhor essa composição da oferta, analisa-se a distribuição dos cursos por instituição e modalidade do curso (tabela 4). Verifica-se claramente que a concentração da oferta de cursos se concentra em duas instituições privadas - UNESA e UNINTER, que juntas

representam cerca de 48% do total. Ainda são essas instituições que oferecem a maioria dos cursos à distância, num total de 37 dos 56 oferecidos nessa modalidade na Região.

Tabela 4 - Nível, modalidade e tipo dos cursos de Turismo em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro - Brasil, 2014

Formação	Tipo	Ead	Presencial	Total
Técnico	Privada	3	16	19
	Pública	3	5	8
Subtotal		6	21	27
Tecnólogo	Privada	42	6	48
	Pública	2	-	2
Subtotal		44	6	50
Bacharelado	Privada	6	24	30
	Pública	-	2	2
Subtotal		6	26	32
Total		56	53	109

Fonte: elaboração própria, 2015.

O SENAC do Rio de Janeiro aparece em terceiro lugar com um total de 7 cursos presenciais, seguido por um grupo de 14 instituições que oferecem entre 2 ou 3 cursos que reúnem 30 cursos e são na maioria privadas (10). Por fim, tem-se 20 instituições que oferecem apenas 1 curso cada um, sendo a maioria também privadas (17). As instituições públicas estão assinaladas em **negrito** na tabela 5.

Tabela 5 - Tipo de instituição dos cursos de Turismo em Maricá, Rio de Janeiro e Niterói por modalidade - Brasil, 2014

Instituições	Ead			Presencial			Total
	Privada	Pública	Subtotal	Privada	Pública	Subtotal	
UNESA	21		21	15		15	36
UNINTER	16		16				16
SENAC				7		7	7
CEFET		2	2		1	1	3
UNISUL	3		3				3
EBAPE	3		3				3
FGS				3		3	3
UNIAN				2		2	2
UCAM				2		2	2

CEAPJ		1	1		1	1	2
CR	1		1	1		1	2
UCB				2		2	2
ETEAB		1	1		1	1	2
UNISEB	2		2				2
ETEJK		1	1		1	1	2
UNIVERSO	1		1	1		1	2
UNISUAM				1		1	1
FAMA				1		1	1
UFF					1	1	1
CADPG				1		1	1
UNIRIO					1	1	1
FIJ				1		1	1
FACHA				1		1	1
CETPI					1	1	1
CAEL				1		1	1
UNOPAR	1		1				1
CEPM				1		1	1
CIETH				1		1	1
FEAD-MG	1		1				1
CIS	1		1				1
FEUCG	1		1				1
CCB				1		1	1
FSJ				1		1	1
UVA				1		1	1
MARC APOIO				1		1	1
PROTUR				1		1	1
Total	51	5	56	46	7	53	109

Fonte: elaboração própria, 2015.

Ao se analisar especialmente a oferta de cursos técnicos na tabela 6 verifica-se claramente a pouca oferta de formação em Maricá e Niterói com 1 curso em cada, ambos presenciais. Já na cidade do Rio de Janeiro são 25 cursos ofertados por 14 instituições privadas e 5 públicas, com destaque para o SENAC (5). Nota-se que a UNESA tem apenas 1 curso presencial de nível técnico na cidade do Rio de Janeiro. Na modalidade Ead (8 cursos), há predominância da oferta de instituições públicas (6 cursos).

Tabela 6 - Oferta de cursos técnicos em Guia de Turismo por instituição em Maricá, Niterói e Rio de Janeiro - Brasil, 2014

Instituição		Curso				Frequência (n°)
Tipo	Sigla	Modalidade	Nível	Cidade		
Privada	CADPG	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	CAEL	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	CCB	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	CEPM	Presencial	Técnico	Maricá	1	
	CIETH	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	CIS	Ead	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	CR	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	2	
	FEUCG	Ead	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	FGS	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	MARC APOIO	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	PROTUR	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	SENAC	Presencial	Técnico	Niterói	1	
	SENAC	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	5	
	UNESA	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
Pública	CEAPJ	Ead	Técnico	Rio de Janeiro	2	
	CEFET	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	CETPI	Presencial	Técnico	Rio de Janeiro	1	
	ETEAB	Ead	Técnico	Rio de Janeiro	2	
	ETEJK	Ead	Técnico	Rio de Janeiro	2	
Total					27	

Fonte: elaboração própria, 2015.

Em relação aos cursos tecnológicos (tabela 7), observou-se em Maricá a oferta unicamente na modalidade Ead com 3 cursos de instituição privada (UNINTER). Em Niterói a oferta chega a 6 cursos, sendo 5 Ead e 1 presenciais, e apenas 1 de instituição pública (CEFET).

Tabela 7 - Oferta de cursos tecnológicos de Gestão de Turismo por instituição em Maricá, Rio de Janeiro e Niterói - Brasil, 2014

Instituição		Curso			Frequencia (n°)
Tipo	Sigla	Modalidade	Nível	Cidade	
Privada	UNESA	Ead	Tecnólogo	Rio de Janeiro	20
	UNINTER	Ead	Tecnólogo	Rio de Janeiro	11
	UNINTER	Ead	Tecnólogo	Maricá	3
	EBAPE	Ead	Tecnólogo	Rio de Janeiro	3
	UNESA	Presencial	Tecnólogo	Rio de Janeiro	3
	UNINTER	Ead	Tecnólogo	Niterói	2
	UNESA	Ead	Tecnólogo	Niterói	1
	UNIVERSO	Ead	Tecnólogo	Niterói	1
	UNIAN	Presencial	Tecnólogo	Niterói	1
	UNOPAR	Ead	Tecnólogo	Rio de Janeiro	1
	SENAC	Presencial	Tecnólogo	Rio de Janeiro	1
UCB	Presencial	Tecnólogo	Rio de Janeiro	1	
Pública	CEFET	Ead	Tecnólogo	Niterói	1
	CEFET	Ead	Tecnólogo	Rio de Janeiro	1
Total					50

Fonte: elaboração própria, 2015.

Na cidade do Rio de Janeiro, tem-se 41 cursos, portanto a maior concentração da oferta de ensino tecnológico, distribuídos por 9 instituições, sendo 44 na modalidade Ead com a maior concentração em 2 instituições privadas (UNESA e UNINTER), com 31 e 15 respectivamente, representando 70% dos cursos, e apenas 1 destes de instituição pública (CEFET).

O Bacharelado em Turismo é ofertado nas cidades do Rio de Janeiro e de Niterói, com maior concentração na primeira delas (tabela 8). De um total de 32 bacharelados, a maioria presenciais (27), são ofertados por instituições privadas, com maior concentração na UNESA (10), e apenas 2 em instituições públicas (UFF em Niterói e UNIRIO no Rio de Janeiro). Em Niterói, são 4 cursos presenciais e 2 Ead, enquanto no Rio de Janeiro são 23 cursos presenciais e 4 Ead.

Tabela 8 - Oferta de cursos de bacharelado em Turismo por instituição em Maricá, Rio de Janeiro e Niterói - Brasil, 2014

Instituição		Curso			Frequência (n°)
Tipo	Sigla	Modalidade	Nível	Cidade	
Privada	UNESA	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	10
	FGS	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	2
	UCAM	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	2
	UNISUL	Ead	Bacharelado	Rio de Janeiro	2
	FACHA	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	FAMA	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	FEAD-MG	Ead	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	FIJ	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	FSJ	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	UCB	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	UNESA	Presencial	Bacharelado	Niterói	1
	UNIAN	Presencial	Bacharelado	Niterói	1
	UNISEB	Ead	Bacharelado	Niterói	1
	UNISEB	Ead	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	UNISUAM	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
	UNISUL	Ead	Bacharelado	Niterói	1
	UNIVERSO	Presencial	Bacharelado	Niterói	1
	UVA	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
Pública	UFF	Presencial	Bacharelado	Niterói	1
	UNIRIO	Presencial	Bacharelado	Rio de Janeiro	1
Total					32

Fonte: elaboração própria, 2014.

Cabe citar que os cursos de Bacharelado em Turismo no Rio de Janeiro iniciaram 1973 por instituições educacionais privadas sob a ótica da abertura do ensino superior às instituições privadas com foco em cursos profissionalizantes. Somente no início do século XXI, em 2003 é que tem início a oferta de bacharelados em universidades públicas.

Uma última observação deve ser feita em relação aos cursos da modalidade Ead. Apesar das instituições que os ofertam estarem sediadas em determinadas cidades, o seu público abrange vários municípios e regiões.

3.4 Proposta preliminar de categorias de análise

A dificuldade em encontrar modelos metodológicos para estudo da hospitalidade em cursos de Turismo é clara na literatura sobre o tema, ao lado de poucos trabalhos com profundidade sobre aspectos teóricos do Turismo Receptivo. Nesse sentido, após o inventário da oferta dos cursos em Turismo e Hospitalidade no estado e dos cursos de Turismo na cidade do Rio de Janeiro, e revisando o conteúdo dos dois primeiros capítulos, apresenta-se uma proposta preliminar de categorias de análise para trabalhos futuros.

Definiram-se quatro categorias de análise e seus respectivos componentes como uma proposta preliminar a ser aprimorada. São elas: lugar de educação, proposta educativa, proposta geral de formação e sociabilidade, conforme se detalha a seguir.

3.4.1 Hospitalidade no lugar da educação

Entende-se como lugar de educação os espaços relacionados direta ou indiretamente ao processo de ensino-aprendizagem, envolvendo o ambiente físico, a atmosfera e o atendimento. Tais lugares são planejados, ocupados e administrados conforme os usos e públicos (alunos, docentes, colaboradores e visitantes) a que se destinam, e podem influir nas relações entre quem é recebido e quem acolhe, ou seja, na hospitalidade oriunda de encontros formais ou informais entre ambos. Tais espaços tornar-se-ão “lugares de hospitalidade” quando se mantém uma convivência amistosa os sujeitos, sem restrições recíprocas, mediante a execução da tríade dar, receber e retribuir (BAPTISTA, 2005, p. 157-158).

Propõe-se que a análise da hospitalidade no lugar de educação se pautem no **ambiente, na atmosfera e no atendimento**. No ambiente, tanto físico quanto virtual, ocorre o acolhimento em espaços equipados e destinados tanto ao tempo de ensinar/aprender quanto a outros espaços de circulação, convivência, alimentação e lazer. Tem-se as salas de aulas, laboratórios, bibliotecas, auditórios, lanchonetes, lojas, áreas de descanso, quadras de esporte etc.

Mas todo ambiente está integrado à atmosfera interna e externa que dele emana, ou seja, o “estado de espírito” ou “tom” que o lugar transmite aos seus frequentadores (REGO, SILVA, 2003). Sensações de conforto, segurança, motivação, modernidade, formalidade ou

informalidade, familiaridade, pertencimento e segurança, dentre outras, podem estimular ou inibir o processo de ensino-aprendizagem.

O ambiente e a atmosfera se unem ao atendimento na prestação de serviços tanto ao seu público interno quanto ao externo. Prioriza-se o estudo da hospitalidade no atendimento às necessidades, desejos e expectativas da comunidade acadêmica no âmbito de serviços administrativos, de ensino e outros. Trata-se da gestão da hospitalidade como instrumento de competitividade e posicionamento de uma organização (CAMARGO, 2005; BENI, 2015).

Nesse sentido, os lugares educacionais serão investigados como lugares de hospitalidade facilitadores ou inibidores do desenvolvimento de relações sociais e laços de identificação, familiaridade e/ou pertencimento que reforcem ou não o estabelecimento de vínculos entre os que nele convivem.

3.4.2 Hospitalidade na proposta educativa

A hospitalidade na proposta educativa deve ser baseada nos documentos formais da instituição e do curso, os PDI, PPI ou PPP e PPC, além de sítios oficiais, relatórios e publicações. Os componentes da proposta a serem investigados são os seguintes: filosofia e política institucional; histórico e concepção do curso; objetivos de formação; perfil do egresso; campos de atuação do egresso; e outras informações.

A **filosofia e política institucional** congrega o conjunto de princípios básicos definidos pela instituição que orientam a sua oferta de ensino, que constam principalmente no Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI - e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI). Trata-se de compreender a identidade da instituição e o plano global das suas atividades de ensino, pesquisa e extensão (VEIGA, 2003) a partir da ocorrência de termos, abordagens e autores que traduzam concepções teóricas da hospitalidade.

O estudo da hospitalidade nos demais componentes da proposta educativa deverá ser realizado principalmente com base no Projeto Pedagógico do Curso - PPC, complementada por outros documentos e, se possível, pela aplicação de entrevistas junto a coordenadores, docentes e/ou discentes do(s) curso(s) pesquisado(s).

No **histórico e concepção do curso**, assim como na filosofia e política institucional, buscar-se-ão as abordagens teóricas da hospitalidade percebidas nas justificativas de sua criação e trajetória evolutiva. Nos **objetivos de formação**, tais concepções serão analisadas

nas finalidades gerais e específicas definidas do curso. No **perfil do egresso**, importa identificar os processos e práticas da hospitalidade aparentes ou subjacentes nas competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que esse egresso deverá adquirir ao final do curso. No **campo de atuação do egresso**, são identificados os setores e segmentos do mercado turísticos, nos quais ele poderá se inserir.

Outras informações relevantes da proposta educativa poderão ser consideradas se tiverem relação com a hospitalidade enquanto teoria e/ou prática. Apesar da proposta curricular ser inerente à proposta educativa, percebeu-se que constitui uma categoria de análise em separado, por ser o núcleo da formação do aluno.

3.4.3 Hospitalidade na proposta curricular de formação

A proposta curricular de formação engloba os tópicos e conteúdos de estudo, teóricos e práticos, as disciplinas, os procedimentos metodológicos, as atividades complementares, a sistemática de avaliação entre outros aspectos. É o centro do processo educativo a ser conduzido de acordo com a filosofia e política institucional, e a concepção e objetivos do curso. Os seus principais componentes são a matriz curricular, outros componentes curriculares e a metodologia de ensino-aprendizagem.

O estudo da hospitalidade nessa proposta deverá ser realizado principalmente com base no Projeto Pedagógico do Curso - PPC, complementada por outros documentos e, se possível, pela aplicação de entrevistas junto a coordenadores e docentes do(s) curso(s) pesquisado(s).

Na **matriz curricular**, composta pela grade curricular e conteúdo programático das disciplinas do curso, sejam estas gerais ou fundamentais, sejam específicas ou profissionais, serão identificadas e analisadas as concepções, os significados e as abordagens teóricas da hospitalidade. Em **outros componentes curriculares**, como visitas e viagens técnicas, atividades complementares, trabalho de conclusão de curso, estágio supervisionado, iniciação científica e atividades de extensão, serão estudadas tanto as concepções, significados e abordagens teórico-práticas da hospitalidade, quanto as suas práticas. Na **metodologia de ensino-aprendizagem**, que envolve as estratégias técnicas e operacionais utilizadas pelos docentes no âmbito de contextos e práticas educativas de cada disciplina e de outras atividades, o foco de análise recairá também nas práticas da hospitalidade.

O estudo da hospitalidade nas subcategorias levará à discussão destas no âmbito dos lugares de hospitalidade onde a formação acontece e das competências em hospitalidade desenvolvidas ou a serem desenvolvidas. Outras informações relevantes da proposta educativa poderão ser consideradas se tiverem relação com a hospitalidade enquanto teoria e/ou prática.

3.4.4 Hospitalidade na sociabilidade

A sociabilidade envolve as relações sociais e laços resultantes do convívio entre todos os atores do processo educativo, em especial na relação entre alunos e professores ou vice versa. O estudo da hospitalidade na sociabilidade deverá ser realizado com base em observação *in loco* e depoimentos dos atores do(s) curso(s) pesquisado(s), considerando o conjunto de relações sociais, redes sociais e vínculos sociais.

As **relações sociais** referem-se ao relacionamento que ocorre entre pessoas ou dentro de um grupo social, e envolve o contato direto ou indireto, a conduta, o comportamento, as ações, as formas de interação e inclusão ou exclusão etc. Há significados, sentidos e propósitos individuais e coletivos. O estudo dessas relações será realizado com foco nos processos e práticas da hospitalidade *versus* hostilidade, e na identificação de seus fatores intervenientes.

As **redes sociais** podem ser entendidas como estruturas sociais, simples ou complexas, que reúnem pessoas ou organizações conectadas e relacionadas de alguma forma, envoltas no compartilhamento de valores, objetivos, sentimentos... Nesse sentido, tanto a escola é considerada como uma rede, como as redes de comunicação interna e externa a esta que integram os seus atores. O estudo dessas redes também será centrado nos processos e práticas da hospitalidade *versus* hostilidade, e na identificação de seus fatores intervenientes.

Por fim, tem-se os **vínculos sociais** aqui são vistos como laços sentimentais ou ligações afetivas com pessoas do grupo - colegas, professores e funcionários - mantidos por relações de amizade ou afetiva, como a formação de amigos e casais de namorados, temporários ou permanentes. Esses vínculos reforçam a convivência, o acolhimento, e, portanto, a hospitalidade que deverá então ser discutida como resultado dos seus processos e práticas aplicados na formação, em especial nas desenvolvidas nas competências dos alunos a serem formados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Jamais considere seus estudos como uma obrigação, mas como uma oportunidade invejável para aprender a conhecer a influência libertadora da beleza do reino do espírito, para seu próprio prazer pessoal e para o proveito da comunidade à qual seu futuro pertence. (Albert Einstein).

Nessa dissertação apresenta-se a importância da formação em níveis educacionais diferenciados para que os profissionais estejam aptos a gerir, planejar, desenvolver, desempenhar funções para e/ou no Turismo Receptivo. Porém a referida formação não se restringe a operacionalização de produtos ou da prestação de serviços turísticos, aborda-se um novo tipo de educação embasada nos valores humanísticos.

Esclarece-se que a Hospitalidade se integra no Turismo Receptivo e conseqüentemente requer capacitar profissionais para atuarem em qualquer empresa ou empreendimento turístico de forma ética que reflita numa conduta para a cidadania e sustentabilidade. Entretanto, ao se tratar do Turismo Receptivo nessa pesquisa o núcleo receptor não é um espaço somente para uma ação mercadológica, mas sim um lugar de Hospitalidade, lugar este que acolhe tanto visitados como visitantes, num processo de aprendizagem para ambos mediante o estabelecimento de relações e vínculos sociais.

Destacam-se três estudiosos que apresentaram modelos referentes ao estudo do turismo sob o enfoque interdisciplinar, multidisciplinar e extradisciplinar, os quais podem ter influenciado o ensino do turismo e, conseqüentemente, os serviços do receptivo turístico como receber, hospedar, alimentar e entreter. Concorde-se com Camargo (2004) ao considerá-los tempos sociais nos quais hóspedes e anfitriões interagem eticamente assumindo certa cumplicidade ao proporcionarem um ao outro o sentimento de responsabilidade de se cuidar e se acolher mutuamente.

Percebe-se que em todos os valores do modelo TEFI a hospitalidade se faz presente, o que a indica como um conhecimento transversal a ser tratado em uma nova forma de ensinar e produzir conhecimento em Turismo.

Após a contextualização das bases legais e os instrumentos norteados da formação profissional em turismo identifica-se a relevância da ética e da sustentabilidade para o

desenvolvimento das competências propostas para egressos dos cursos técnicos e superiores da área. Entretanto, não há clareza sobre a função da Hospitalidade nesses cursos e nem tampouco da sua relação com desenvolvimento humanístico sugerido para o discente no cerne da sociedade em que vive e atua profissionalmente.

Enfoca-se na base da formação educacional, pessoal e profissional nas competências adquiridas no percurso de aprendizagem de forma integrada, na sua totalidade, no aprender a ser hospitaleiro. Tanto os docentes quanto os educandos precisam internalizar em sua amplitude os conceitos de Hospitalidade no sentido de valorização do outro, nas relações humanísticas no seu sentido maior, assim poder-se-á compreender o desempenho da Hospitalidade nos recursos humanos, o principal componente da atividade turística.

Para que haja profissionais eficazes que possam minimizar as lacunas da prestação de serviços e do receptivo poder-se-á adotar como parâmetro de capacitação as normas brasileiras registradas – NBR, desenvolvidas pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, que orienta as práticas profissionais de várias ocupações do Turismo e áreas afins, como: garçons, recepcionista, auditor noturno, etc. Ressaltasse que as referidas normas não se limitam a Hospitalidade, porém ao desenvolver competências, investe-se em conhecimento, que de acordo com Fleury e Fleury (2001) agrega valor econômico para organização e valor social para o profissional.

De acordo com o pensamento de Gimenez (2014), essas normas se inter-relacionam, são integradas, é conjunto que desenvolve os valores adquiridos pela experiência ou pela educação formal, que de acordo com Sogayar (2010) ética, profissionalismo, zelo, conhecimento e mutualidade são fundamentais para uma educação diferenciada do setor de Turismo.

Educação esta que necessita de conhecimento científico que possa embasar tanto a produção acadêmica quanto a mercadológica a fim de se alcançar o rigor científico do Turismo e da Hospitalidade, almejado por vários pesquisadores. Nesse contexto considera-se que o estudo da formação profissional em Turismo num destino turístico onde a hospitalidade tem papel relevante poderá contribuir com subsídios para a melhor qualidade de cursos regulares; ainda chamará a atenção de docentes e coordenadores para a inserção de conteúdos teóricos e práticos sobre a hospitalidade no espaço curricular destes; e preencherá parte da lacuna da bibliografia, face à falta de pesquisas aprofundadas sobre este tema.

Este modelo preliminar é composto de um conjunto de categorias de análise que pode orientar os estudos sobre a Hospitalidade com foco em cursos técnicos e superiores de Turismo, a fim de identificar dimensões e significados da hospitalidade nas propostas pedagógicas de cursos de diferentes níveis. Os resultados de sua aplicação poderá, sem dúvida, levar à formulação de competências profissionais em Hospitalidade no âmbito do Turismo Receptivo.

Acredita-se que os resultados obtidos por esta proposta preliminar, que não está finalizada, abra caminho para o seu aperfeiçoamento com a incorporação de outras categorias e o desenvolvimento de seus respectivos indicadores e critérios de análise. Com isso poder-se-á estimular os estudos aplicados da hospitalidade à formação técnica e superior em Turismo no Brasil, e ainda elaborar, assim como o TEFI, um novo modelo para a formação de profissionais de Turismo no Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Turismo** - Hospitalidade para supervisores e gerentes – competência de pessoal. NPR 15031:2004. Rio de Janeiro: ABNT, 2004a.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Turismo** - Hospitalidade para instrutores - competência de pessoal. NPR 15032:2004. Rio de Janeiro: ABNT, 2004b.

ABREU, L. M. de. **O espaço curricular em cursos tecnológicos em gastronomia**: uma análise de três instituições no estado de São Paulo sob a perspectiva dos coordenadores. São Paulo (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, 2013.

AGUIAR, M. de F.; MARTINS, J. C. de O.; CARDOSO, G. P.. Hospitalidade no contexto turístico. **Turismo - Visão & Ação**, Balneário Camburiú, v. 5, n. 3, 2003, p. 303-319.

AIRES, J. D. M.; PEQUENO, E. A.; FORTES, L.. A relação entre turistas estrangeiros e residentes: o caso de Ponta Negra - Natal/RN. **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VII, n. 2, p. 38-51, jul.-dez. 2010.

ANSARAH, M. G. dos R. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**: reflexões e cadastro das instituições educacionais do Brasil. São Paulo: Aleph, 2002. (Série Turismo).

BAPTISTA, I. 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.

BAPTISTA, I. **Dar rosto ao futuro**: A educação como compromisso ético. Profedições, Ltda. SerSilito, 2005.

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: Dias, C. M. de M. (Ed.), **Hospitalidade**: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.

BARRETTO, M. **Cultura e turismo**: discussões contemporâneas. Campinas, SP: Papyrus, 2007. (Coleção Turismo)

BARRETTO, M.; TAMANINI, E.; SILVA, M. I. P. da. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas: Papyrus, 2004.

BENI, M. C. (Org.). **Turismo**: planejamento estratégico e capacidade de gestão - desenvolvimento regional, rede de produção e clusters. Barueri: Manole, 2012.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 6. ed. São Paulo: SENAC, 2001.

BENI, M. C. **Sistema de turismo**: construção de um modelo teórico referencial para a aplicação na pesquisa em Turismo. São Paulo, 1988. 766f, Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

BOULLÓN, Roberto C. **Planificación del espacio turístico**. México: Trillas, 1985.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Portaria do Ministério de Estado do Turismo - MTUR n° 27 de 30.01.2014, D.O.U.: 31.01.2014.**

BRASIL. [Lei Darcy Ribeiro (1996)]. **LDB**: Lei de diretrizes e bases da educação nacional [recurso eletrônico]: Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 9. ed. Brasília: Presidência da República, 2004.

BRASIL. Decreto n° 5.154 de 23 de julho de 2004. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Brasília, **Diário Oficial da União**. Seção 1, 26 jul. 2004, p. 18.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo nacional de cursos superiores de tecnologia**. Brasília, MEC, 2010

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. Resolução n° 13, de 24 de novembro de 2006. **Institui 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 19/01/2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Resolução CES n° 13 de 24 de novembro de 2006**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e dá outras providências. Brasília: MEC, 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei n° 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: MEC, 1996.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Estudo da demanda turística internacional 2006-2012**. Brasília: Mtur, 2013. Disponível em <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br>> Acesso em 21 set. 2013.

BROTHERTON Bob; WOOD, Roy W. Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEU, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**. Perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004, p. 191-222.

CAMARGO, L. O. de L. A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, ano 5, n. 2, p. 15-51, São Paulo, 2008.

CAMARGO, L. O. de L. Hospitalidade sem sacrifício? O caso do receptivo turístico. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, ano III, n. 2, p. 11-28, 2. sem. 2006.

CAMARGO, L. O. de L. Hospitalidade. In: TRIGO, L. G. G (Orgs.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004. (Coleção ABC do Turismo).

CARVALHO, W. L.; REJOWSKI, M. Tecnologia em eventos da Faculdade Hotec, São Paulo: proposta de formação versus atuação profissional de egressos. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. IX, p. 82-104, 2012.

CASTRO, V. L.; BARBOSA, L. L.; RAMIREZ, V. L.. A construção da proposta pedagógica em instituições de educação superior. **Diálogo**, Canoas, n. 15, p. 48-58, jul.dez.2009.

CATRAMBY, T. C. V.; COSTA, S. R. R. da. Estudo de caso sobre a capacitação docente na área de Turismo no estado do Rio de Janeiro. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 5, p. 11-28, 2005.

CATRAMBY, T. C. V.; COSTA, S. R. R. da. Qualificação profissional em turismo como fator de competitividade do setor. **Caderno Virtual de Turismo**, Rio de Janeiro, v. 4, p. 26-34, 2004.

CRUZ, R. de C. A. da. **Política de turismo e território**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

CEPERJ - CENTRO ESTADUAL DE ESTATÍSTICAS, PESQUISAS E FORMAÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO DE JANEIRO. **Estado do Rio de Janeiro** – regiões de governo e municípios - 2014. Rio de Janeiro: CEPERJ, 2014.

DELORS, J. et al. Educação – um tesouro a descobrir. **Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre educação para o século XXI**. Trad. José Calos Eufrázio. Brasília: Cortez, 1998. Disponível em <http://www.pucsp.br/ecopolitica/documentos/cultura_da_paz/docs/Dellors_alli_Relato

DUCH, M. A. B. G.; LAUDARES, J. B. Estudo da Implementação de cursos superiores de tecnologia por instituições de ensino superior mineiras. **Trabalho & Educação**, Minas Gerais, v.18, n. 2, 2009

FERRAZ, V. de S. **Hospitalidade urbana em grandes cidades: São Paulo em foco**. São Paulo (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo) – Universidade de São Paulo, 2013.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY. A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**. V. 5, n. spe, p. 183-196, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141565552001000500010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 10 fev de 2015.

FONSECA FILHO, A.S. Educação e turismo: Reflexões para elaboração de uma educação turística. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo** v.1, n.1, p.5-33, set. 2007.

FRATUCCI, A.. Os Lugares Turísticos: Territórios do Fenômeno Turístico. **GEOgraphia**, América do Norte, 2, set. 2009. Disponível em:

<http://www.uff.br/geographia/ojs/index.php/geographia/article/view/45/43>. Acesso em: 15 Fev. 2015

FRATUCCI, A. C. A formação e a ordenação territorial do turismo no estado do Rio de Janeiro a partir da década de 1970. In: BARTHOLO, R.; DELAMARO, M.; BADIN, L. **Turismo e sustentabilidade no estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Garamond, p. 81-109, 2005.

FRATUCCI, Aguinaldo César. Os lugares turísticos: territórios do fenômeno turístico. **GEOgraphia**, Ano II, n. 4, p. 121-133, 2000.

GAIO, R. **Metodologia da pesquisa e produção do conhecimento**. Petrópolis: Vozes, 2008.

GIFFONI, I. A.; ALGEMIRO, M. Formação e atuação técnica em turismo: a experiência do Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca no Rio de Janeiro-RJ, Brasil. **Publicação na Revista & Desenvolvimento N.º 21/22 | 2014**.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 200p.

GIMENEZ, M. B. J. **Hospitalidade no atendimento a clientes de um restaurante comercial**: visão de proprietários e funcionários. São Paulo (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, 2014.

GOELDNER, C. R. **Turismo: princípios, práticas e filosofias**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

GOTMAN, A. O comércio da hospitalidade é possível? **Revista Hospitalidade**. São Paulo, v. VI, n. 2, p. 3-27, jun./dez. 2009.

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

IGNARRA, L.R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Thompson Learning, 2003.

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

KOPS, D. **Intervalo para a Hospitalidade: uma leitura pedagógica** Artigo no prelo. Gravataí/RS: Ulbra, 2010.

LEIPER, N.. Towards a cohesive curriculum in tourism system a reply to Clare Gunn. **Annals of Tourism Research**, v. 8, n. 1, p. 69-84, 1981.

LOHMANN, G.; PANOSSO NETTO, A. **Teoria do turismo**. Conceitos, modelos e sistemas. São Paulo: Aleph, 2008.

LOHMANN, G.; PANOSSO NETTO, A. **Teoria do turismo**. Conceitos, modelos e sistemas. 2 ed. São Paulo: Aleph, 2012.

MATIAS, M. Formação Profissional em Turismo no Brasil no Início do Século XXI. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. et al. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005. p. 199 – 219.

MATOS, F. de C. **Organizações do terceiro setor fomentadoras do turismo receptivo na cidade de São Paulo**. São Paulo (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, 2005.

MATOS, F. de C. Turismo e paisagem: relação complexa. In: VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, Caxias do Sul, UCS, 2012. **Anais...**, Caxias do Sul: UCS, 2012.

MAUSS, M.. Ensaio sobre a Dádiva: Forma e Razão da Troca nas Sociedades Arcaicas. In: MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003. p. 183-294.

MEC - Ministério da Educação. **Educação Profissional**. Referenciais curriculares nacional da educação profissional de nível técnico. Turismo e Hospitalidade. Brasília, MEC, 2000.

MEC - Ministério da Educação. **Parecer CNE/CES nº 436/2001**. Trata de Cursos Superiores de Tecnologia – Formação de Tecnólogos, Brasília, 2001.

MEC - Ministério da Educação. **Parecer CNE/CP nº 29/2002**. Trata das Diretrizes Curriculares Nacionais no Nível de Tecnólogo, Brasília, 2002

MEC - Ministério da Educação. **Parecer CNE/CEB nº 18/2008**. Proposta de instituição de Catálogo nacional de cursos técnico de nível médio.

MEC - Ministério da Educação. **Catálogo nacional de cursos técnicos**. Brasília, MEC, 2012.

MOESCH, M. A origem do conhecimento, o lugar da experiência e da razão na gênese do conhecimento do Turismo. In: Congresso latino-americano de investigação turística, 5. São Paulo, USP, 2012. **Anais...**, São Paulo: USP, 2012 (cd-rom)

MOLINA, S. **Conceptualización del turismo**. México: Limusa, 1991.

MOTA, K. C. N.; VIANNA, S. L. G.; ANJOS, F. A. **Competitividade das destinações turísticas**: estudo de casos brasileiros. São Paulo: Editora Atlas, 2013.

OMT - ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Educando educadores en turismo. Valência, 1995.

PANOSSO NETTO, A. **Filosofia do turismo**: teoria e epistemologia. São Paulo: Aleph, 2005. v. 1. 160p .

PANOSSO NETTO, A. Mário Carlos Beni Fala. In: TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. et al. **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005. p. 859 – 868.

PAVIANI, J. Disciplinaridade e interdisciplinaridade. **Revista de Estudos Criminais**, Porto Alegre, v. 3, n. 12, p. 59-85, out./dez. 2003.

PELIZZER, H. A. Potencialidades do turismo receptivo do interior do estado de São Paulo. In: DENCKER, A. de F. M. (Coordenação.). **Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PETERS, T. **Remagine!** Excelência dos negócios numa era da desordem. São Paulo: Futura, 2004.

REGO, R. A.; SILVA, E. A. da. A Atmosfera das Cidades e a Hospitalidade. In: Ada Dencker; Marielys Siqueira Bueno. (Org.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thonsom Learning, 2003, v., p. 121-129.

REJOWSKI, Mirian. **Pesquisa científica em turismo no Brasil (1990 a 2005)**. Comunicação, produtividade e posicionamento. São Paulo: UAM, 2010 (Relatório de Pesquisa CNPq).

RIBAS, M. H. Educação para o turismo. **Olhar de Professor**. Ponta Grossa, v. 5, n.1, p. 9-20. Dec 2008 Disponível em <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/olhardeprofessor/article/view/1372/1016> Acesso em 10 set. 2013.

[rio_Unesco_Educacao_tesouro_descobrir_2008.pdf](#)>. Acesso em 22 jan. 2014.

RIOTUR – Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro. **História**. Rio de Janeiro: Prefeitura do Rio de Janeiro / Riotur, 2009. Disponível em <<http://www.rio.rj.gov.br/web/riotur/historia>>. Acesso em 30 jul. 2014.

RIOTUR – Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro. **Turismo do Rio em números 2013**. Rio de Janeiro: RIOTUR, s.d.

SCHLÜTER, R. G. **Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria**; tradução Tereza Jardini. São Paulo: Aleph, 2003. (Série Turismo).

SCHWARTZMAN, S. **A expansão do ensino superior, a sociedade do conhecimento, e a educação tecnológica**. IETS, 2005. (Trabalho realizado por solicitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI). Disponível em <<http://portal.crie.coppe.ufrj.br/portal/data/documents/storedDocuments/%7B93787CAE-E94C-45C7-992B-9403F6F40836%7D/%7BC883C90A-F82B-409E-ADE3-F012D296B1C7%7D/A%20Sociedade%20do%20Conhecimento%20e%20a%20Ed.pdf>> . Acesso em 12 dez. 2014.

SHIGUNOV NETO, A, MACIEL, L. S. B. (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 2002. (Coleção Turismo).

SILVA, H. H. M. da. Subsídios para a elaboração do projeto político-pedagógico. In: ALMEIDA, M. D. (Org). **Projeto político-pedagógico**. Natal: EDUFRN, 2000. p. 29-40. (Coleção Pedagógica,1).

SIMEÃO, D. F. **Formação Técnica em Hotelaria** - perfis e estratégias de formação no Centro Federal de Educação Tecnológica de Mato Grosso. São Paulo (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, 2008.

SOGAYAR, R. L. Hospitalidade no ensino superior em Turismo: estudo de caso do Programa Tourism Education Future Initiative. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2010.

SOLHA, K. T. Evolução do Turismo no Brasil. In: Mirian Rejowski. (org.) Turismo no percurso do tempo. São Paulo: Aleph, 2002, p. 117–153.

TOMAZZONI, E. L. Educação profissional em turismo, cria-se mercado pela formação? **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 18, p. 197-219, 2007.

TOMÉ, M. A formação do espaço turístico do Rio de Janeiro. In: BARTHOLO, R.; DELAMARO, M.; BADIN, L. **Turismo e sustentabilidade no estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Garamond, p. 44-80, 2005.

TRIBE, J.. The indiscipline of tourism. **Annals of Tourism Research**. V. 24, n. 4, p. 638-657, 1997.

VEIGA, I. P. A. Inovações e projeto político-pedagógico: uma relação regulatória ou emancipatória? **Cadernos do CEDES**, Campinas, v. 23, n.61, p. 267-281, 2003.

VEIGA, I. P. A. Projeto político-pedagógico da escola de ensino médio e suas articulações com as ações da secretaria de educação. In: SEMINÁRIO NACIONAL: CURRÍCULO EM MOVIMENTO – PERSPECTIVAS ATUAIS, 1, Belo Horizonte, 2010. **Anais...**, Belo Horizonte.