

EDUCAÇÃO EM TURISMO, HOSPITALIDADE E EVENTOS: Estudo exploratório na cidade de Brasília

Suely Ribeiro de Oliveira¹

Luciana Resende Borges²

Biagio Mauricio Avena³

Resumo: Este artigo apresenta, primeiramente, um estudo exploratório sobre o que está contido na legislação no que se refere, especificamente, à formação dos sujeitos para atuar profissionalmente nos diversos setores que compõem o Sistema de Turismo – SISTUR. Em seguida, descreve e analisa se o que está na legislação está sendo aplicado nos cursos oferecidos na cidade de Brasília. Para tal, utilizou-se de uma abordagem descritiva e explicativa para o tratamento dos dados coletados por meio de pesquisa bibliográfica e documental e, igualmente, entrevistas estruturadas. Mediante as descrições e análises preliminares que foram efetuadas, apresenta possíveis razões para explicar a realidade educacional em sua relação com o desenvolvimento profissional. Efetua-se uma descrição dos elementos que compõem a estrutura da Educação em Turismo no âmbito nacional descrita, organizada e sistematizada, segundo a compreensão e entendimento do que está legislado sobre o assunto e do que considera-se que deveria ser, de forma ideal. A segunda parte, apresenta um delineamento inicial da Educação em Turismo na cidade de Brasília que será ampliada e aprofundada em estudo subsequente.

¹ Mestranda em Turismo do CET/UnB. Especialista em Gestão Universitária. Graduada em Letras. Secretária Escolar na Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3921212586706626>. E-mail: suely1804@gmail.com.br

² Mestranda em Turismo do CET/UnB. Especialista em Planejamento e Gestão de Eventos. Graduada em Gestão Hoteleira. Empresária do Setor de Eventos. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5192579751426872>. E-mail: luciana_rborges@yahoo.com.br

³ Pós-doutor em Difusão do Conhecimento; Doutor e Mestre em Educação; Especialista em Gestão Hoteleira. Docente do IFBA e do Mestrado Profissional em Turismo do CET/UnB. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0115084799647210>. E-mail: bmavena@gmail.com.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Eventos; Educação; Brasília.

Considerações Iniciais

A Educação e a Formação em Turismo, Hospitalidade e Eventos é um campo de estudos que vem se desenvolvendo ao longo das últimas décadas e que necessita ainda de uma expansão e aprofundamento, além de uma maior compreensão da sua importância para o desenvolvimento da sociedade, visto que o campo de atuação profissional nos equipamentos e serviços turísticos demanda um grande número de sujeitos para conceberem, planejarem e operacionalizarem produtos e serviços para acolherem com qualidade os turistas.

Nesse contexto, este estudo preliminar teve por objetivo inicial apresentar o que a legislação educacional estabelece como diretrizes para a Educação em Turismo nos seus diversos níveis - Educação Básica, Educação Profissional de Nível Técnico, Educação Superior (graduação e pós-graduação). Um objetivo subsequente descreve e analisa o que está sendo aplicado e desenvolvido nos cursos oferecidos na cidade de Brasília.

Para operacionalizar esta investigação foi utilizada uma abordagem descritiva e explicativa para a coleta e o tratamento dos dados bibliográficos, documentais e das entrevistas efetuadas. Como resultado preliminar, apresentam-se possíveis razões para explicar a realidade educacional encontrada a partir do que está na legislação e do que foi identificado nos cursos ofertados na cidade de Brasília.

Educação em Turismo

No que se refere à Educação em Turismo, na sua concepção global, a Constituição e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação apresentam o delineamento geral do que se quer atingir com a Educação efetiva dos sujeitos/cidadãos no Brasil em todos os níveis de escolarização. Para a Educação Básica, nos Parâmetros Curriculares Nacionais – PCN – verifica-se um aprofundamento das diretrizes e conceitos contidos na LDB. Tendo os PCN como base, centra-se o foco na parte específica referente ao tema TURISMO.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação apresenta, no seu Título II (Dos Princípios e Fins da Educação Nacional), a tríplice natureza de finalidade da Educação, ou seja: o pleno desenvolvimento do educando; o preparo para o exercício da cidadania; e a qualificação para o trabalho. No que concerne à qualificação para o trabalho, ressalta-se a referência feita a Antonio Gramsci (1976), para quem o trabalho é o elemento catalisador de toda a vida do indivíduo e, mais do que isto, é o elemento eficaz para se chegar a um conhecimento preciso e realista da natureza. Importa dizer que, dificilmente, se chegará a saber cientificamente, a dominar e a transformar a natureza, sem uma ação por meio do trabalho.

Mais a frente, no Título V, Capítulo III, artigos 39, 40 e 42, esta Lei se refere especificamente à Educação Profissional, como segue:

Art. 39. A educação profissional, integrada às diferentes formas de educação ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva.

Parágrafo Único. O aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, jovem ou adulto, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional.

Art. 40. A educação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada, em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho.

[...]

Art. 42. As escolas técnicas e profissionais, além dos seus cursos regulares, oferecerão cursos especiais, abertos à comunidade, condicionada a matrícula, à capacidade de aproveitamento e não necessariamente ao nível de escolaridade.

No que diz respeito aos PCN, os mesmos têm como base a Constituição Federal e a LDB como um todo. As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico, os Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico e as Diretrizes Curriculares para a Educação Superior em Turismo e Hotelaria se apresentam como documentos que retomam a tríplice natureza da finalidade da Educação contida na LDB, aprofundando-as e estabelecendo metas, propostas e subsídios concretos para a elaboração da organização curricular de cada escola, atendendo às suas especificidades locais e regionais.

Os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) são uma referência, pois eles estabelecem uma meta educacional para todo o país. A sua função é subsidiar a elaboração ou a revisão curricular dos Estados e Municípios. Eles são abertos e flexíveis e exigem que adaptações sejam feitas para a construção do currículo escolar. O que deve ser feito por meio de uma articulação das escolas com as Secretarias de Educação.

Do conteúdo global dos PCN, ressalta-se o espaço e a importância atribuída aos Temas Transversais e à parte diversificada do Ensino Médio. Estes temas são propostos, segundo a organização do conhecimento escolar, em áreas e Temas Transversais tendo como concepção e conteúdo o tratamento transversal das temáticas sociais na escola. Segundo os PCN, os Temas Transversais são um conjunto de temas que aparecem transversalizados nas áreas definidas, isto é, permeando a concepção, os objetivos, os conteúdos e as orientações didáticas de cada área, no decorrer de toda a escolaridade obrigatória.

Visto que a educação para a cidadania requer que questões sociais sejam apresentadas para a aprendizagem e a reflexão dos estudantes, os seguintes Temas Transversais são oferecidos: Ética; Pluralidade Cultural; Meio Ambiente; Saúde; Orientação Sexual e Temas Locais. Estes Temas Locais são escolhidos segundo os critérios de urgência

social, abrangência nacional, possibilidade de ensino e aprendizagem no ensino fundamental, para favorecer a compreensão da realidade e a participação social, são temas de interesse específico, de uma determinada realidade, a serem definidos no âmbito do Estado, da cidade e/ou da escola. Uma vez reconhecida uma urgência local, esta poderá receber o mesmo tratamento dado aos outros Temas Transversais. O Turismo, a Hotelaria e os Eventos podem ser desenvolvidos como Temas Transversais para a realidade da cidade de Brasília, capital federal, com seu cenário natural e arquitetônico, tombada pelo Patrimônio Histórico da Humanidade. Considera-se pertinente refletir sobre o desenvolvimento desses temas nas instituições brasileiras devido ao seu potencial turístico e cultural. Portanto, parece ser este o espaço no qual podem ser incluídos nos currículos assuntos referentes ao Turismo / Turista / Acolhimento de Qualidade, na Educação Profissional – Técnica e Superior e, igualmente, na Pós-Graduação.

No que se refere à Educação Profissional, os artigos 39 a 42 do Capítulo III do Título V e o § 2º do artigo 36 da Lei Federal nº 5.394/96 foram regulamentados pelo Decreto Federal nº 2.208/97. Esta regulamentação configurou três níveis de Educação Profissional: o nível básico; o nível técnico e o nível tecnológico. Esses três níveis têm por objetivo formar profissionais, qualificá-los, reprofissionalizá-los, especializá-los, aperfeiçoá-los e atualizá-los em seus conhecimentos técnicos e tecnológicos.

Segundo o parecer CNE/CEB nº 16/99, “o Decreto nº 2.208/97 não dispõe sobre diretrizes para o nível básico, que é uma modalidade de educação não formal e não está sujeito a regulamentação curricular”. Neste contexto, além dos cursos técnicos regulares oferecidos pelas escolas técnicas e profissionais, estas deverão oferecer cursos livres, “abertos à comunidade, condicionada a matrícula à capacidade de aproveitamento e não necessariamente ao nível de escolaridade.”

Estes Cursos Livres de Educação Profissional de Nível Básico podem ser cursados em institutos, instituições especializadas em educação profissional, ONGs e em entidades sindicais e empresariais.

Os estudos feitos, neste nível de educação profissional, poderão ser aproveitados para o nível técnico, por meio de uma avaliação feita pela escola que oferece uma habilitação em nível técnico. Esta escola tem a competência de efetuar a “avaliação, reconhecimento e certificação, para prosseguimento ou conclusão de estudos”(artigo 41 – LDB).

No que se refere à área profissional do Turismo e da Hospitalidade, as Diretrizes Curriculares para o Ensino Técnico estabelecem duas áreas de concentração: o Turismo e a Hospitalidade.

Estas áreas compreendem atividades, interrelacionadas ou não, referentes à oferta de produtos e à prestação de serviços turísticos e hospedagem e alimentação. 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 hospedagem são prestados em hotéis e outros meios, como colônias de férias, albergues,

condomínios residenciais, navios, coletividades, abrigos para grupos especiais. Os serviços de alimentação são prestados em restaurantes, bares e outros meios, como empresas 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. (DCN, 1999, p. 72)

A área profissional de Turismo e Hospitalidade ocupa-se da criação de produtos a serem ofertados e, sobretudo, da prestação de serviços turísticos, de hospedagem, de alimentação e de eventos. (DCN, 2000, p. 9)

Por sua vez, as Diretrizes Curriculares para o Ensino Superior estabelecem duas áreas de concentração que propõem a formação de profissionais para atuarem no Sistema de Turismo. Estas duas áreas são o Turismo e a Hotelaria.

Na Educação Profissional de Nível Técnico, por Hospitalidade os documentos consideram basicamente os serviços de hospedagem e os de alimentação.

Nas propostas de Diretrizes Curriculares para o Curso de Hotelaria de maio de 2001, elaborada pela Comissão de Especialistas de Ensino de Turismo, verifica-se que neste início de século “as necessidades de trabalho e as necessidades de lazer são supridas pelas viagens”, visto que as pessoas têm mais tempo livre. Neste sentido, a área de hospitalidade tem-se expandido em conjunto com outros segmentos correlatos.

Desta forma, entende-se que o Curso Superior de Hotelaria deve formar profissionais com um perfil específico:

O Bacharel em Hotelaria deve conhecer e compreender aspectos tecnológicos, mas não pode estar limitado por eles. A compreensão integral de rotinas, fluxos e controles operacionais dos departamentos hoteleiros deve servir como um importante instrumento para o processo decisório de planejamento, implantação, operacionalização e avaliação de atividades hoteleiras. O profissional, para estar preparado para realizar suas próprias pesquisas, deve conhecer a produção científica de sua área. (DCN, 2001)

Além destas considerações sobre o Curso Superior de Hotelaria, os Cursos Superiores de Turismo e de Hotelaria devem ter como objetivo formar um profissional:

[...]apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas. Além disso, e por suas próprias características, a atividade profissional do Bacharel em Turismo exige uma formação ao mesmo tempo generalista – no sentido tanto de conhecimentos específicos como de uma ampla visão de mundo e conhecimentos de áreas afins – e particularizada – especialmente com conhecimentos profissionais de interesse e de liberdade de escolha das IES. Daí a importância das “habilitações” a serem oferecidas como opção aos alunos na sua formação, nas áreas de Agenciamento, Eventos, Hotelaria, Lazer,

Transportes, Alimentos e Bebidas, Planejamento, entre outros”. (DCN, 1999)

Segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (2003),

o curso de graduação em Turismo deverá oportunizar a formação de um profissional apto a atuar em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente, exigindo uma formação ao mesmo tempo generalista, no sentido tanto do conhecimento geral, das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, como também de uma formação especializada, constituída de conhecimentos específicos, sobretudo nas áreas culturais, históricas, ambientais, antropológicas, de Inventário do Patrimônio Histórico e Cultural, bem como o agenciamento, organização e gerenciamento de eventos e a administração do fluxo turístico.

Apresentou-se até aqui o que poderia e deveria ser desenvolvido na Educação dos sujeitos envolvidos na atividade econômica do Turismo, tanto na Educação Profissional (Técnica e Superior). Certamente, se nesses níveis de educação fossem formados sujeitos que desenvolvessem as suas competências e habilidades de forma eficiente, eficaz e efetiva, não fragmentada, poderia-se ter um setor econômico profissional e pujante.

Assim considerando, se faz necessário uma constante e continuada formação, que possibilite oportunidades de atualização e especialização profissional. Para os profissionais de nível superior isto pode ser feito por meio de cursos de pós-graduação.

Segundo a LDB, no inciso III do Art. 44, os cursos de pós-graduação compreendem “programas de mestrado e doutorado, cursos de especialização, aperfeiçoamento e outros”. Esses cursos são “abertos a candidatos diplomados em cursos de graduação e que atendam às exigências das instituições de ensino.”

A pós-graduação, conforme o próprio nome indica, “designa todo e qualquer curso que se segue à graduação” e se subdivide em dois níveis: pós-graduação *lato sensu* e *stricto sensu*.

Na primeira modalidade, a pós-graduação *lato sensu*,

os cursos de especialização e aperfeiçoamento têm objetivo técnico profissional específico sem abranger o campo total do saber em que se insere a especialidade. São cursos destinados ao treinamento nas partes de que se compõe um ramo profissional científico. Sua meta [...] é o domínio científico e técnico de uma certa e limitada área do saber ou da profissão, para formar o profissional especializado.” (Parecer n. 977/65, C.E.Su)

A segunda modalidade, a pós-graduação *stricto sensu*, “define o sistema de cursos que se superpõe à graduação com objetivos mais amplos e aprofundados de formação científica ou cultural.” Esta modalidade de pós-graduação “é parte integrante do complexo universitário, necessária à realização de fins essenciais da universidade” e “confere grau acadêmico, que deverá ser atestado de uma alta competência científica em determinado ramo do conhecimento [...]”. (Parecer n. 977/65, C.E.Su).

As características fundamentais da pós-graduação *stricto sensu* são “de natureza acadêmica e de pesquisa e mesmo atuando em setores profissionais tem objetivo essencialmente científico, enquanto a especialização [...] tem sentido eminentemente prático-profissional; confere grau acadêmico e a especialização concede certificado; finalmente a pós-graduação possui uma sistemática formando estrato essencial e superior na hierarquia dos cursos que constituem o complexo universitário.” (Parecer n. 977/65, C.E.Su)

Mediante estas considerações, a pós-graduação *stricto sensu* é conceituada como “o ciclo de cursos regulares em segmento à graduação, sistematicamente organizado, visando desenvolver e aprofundar a formação adquirida no âmbito da graduação e conduzindo à obtenção de grau acadêmico.” (Parecer n. 977/65, C.E.Su)

A pós-graduação *stricto sensu* é escalonada em dois níveis: mestrado e doutorado.

Embora o mestrado e o doutorado representem um escalonamento da pós-graduação, esses cursos podem ser considerados como relativamente autônomos. Isto é, o mestrado não constitui obrigatoriamente requisito prévio para inscrição no curso de doutorado. É admissível que em certos campos do saber ou da profissão se ofereçam apenas programas de doutorado. [...] O mestrado pode ser encarado como etapa preliminar na obtenção do grau de doutor ou como grau terminal. [...] O doutorado tem por fim proporcionar formação científica e cultural ampla e aprofundada, desenvolvendo a capacidade de pesquisa e poder criados nos diferentes ramos do saber. (Parecer n. 977/65, C.E.Su)

Segundo dados disponíveis na página eletrônica da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) na internet, os cursos de pós-graduação *stricto sensu* estão subdivididos em Grandes Áreas e em Áreas. Especificamente, a Área do Turismo está inserida na Grande Área das Ciências Sociais Aplicadas.

No que concerne os cursos de pós-graduação *lato sensu*, estes “[...] não se submetem à avaliação sistemática. Logo não há na CAPES lista dos cursos reconhecidos deste nível.” (CAPES, 2002)

O que foi até aqui descrito e que compõe a Educação em Turismo, apresenta o que, na compreensão dos autores, seria o ideal. Passa-se então à segunda parte deste estudo exploratório, ou seja, a descrição da realidade da Educação Profissional encontrada na cidade de Brasília, no que diz respeito à formação em Turismo.

A pesquisa de campo se limitou à cidade de Brasília, especificamente procurou-se identificar e descrever, de forma inicial, os cursos técnicos, superiores e a pós-graduação, voltados para as áreas de Turismo, Hotelaria e Eventos. A pesquisa foi realizada pela internet a partir da divulgação dos próprios cursos via *website*. Para se apresentar as instituições, optou-se por nomeá-las utilizando-se do alfabeto grego. E apresenta-se a descrição apenas dos cursos presenciais. Conforme tabela que segue:

Tabela 1: Cursos relacionados à área de Turismo em Brasília

Instituição	Nível	Curso
ALPHA	Graduação (Bacharelado)	Turismo
BETA	Graduação (Bacharelado)	Turismo
GAMA	Graduação (Bacharelado)	Turismo
GAMA	Graduação (Tecnológico)	Gestão de Turismo
DELTA	Graduação (Tecnológico)	Turismo
EPSILON	Graduação (Tecnológico)	Eventos
DELTA	Graduação (Tecnológico)	Gestão de Eventos
DZETA	Especialização (Lato sensu)	Gestão de Hotéis, Turismo e Hospitalidade
DZETA	Especialização (Lato sensu)	Gestão de Eventos
BETA	Especialização (Lato sensu)	Consultoria Turística
ALPHA	Mestrado (Stricto sensu)	Turismo
ETA	Cursos Livres	Organizador de Eventos
ETA	Cursos Livres	Recepcionista de Meios de Hospedagem
TETA	Curso Técnico	Eventos
TETA	Curso Técnico	Hospedagem
IOTA	Aperfeiçoamento	Gestão de Eventos

Fonte: Dados da Pesquisa, 2016.

Em uma abordagem inicial, percebe-se a existência de um número reduzido de cursos na área do turismo, especificamente turismo, hotelaria e eventos. Um dado significativo é o fato de algumas instituições de ensino não estarem mais ofertando os cursos, porém continuam com o cadastro no MEC por ainda terem alunos cursando disciplinas.

Existe no país um conjunto de instituições que atuam na área de qualificação profissional de uma maneira geral e na qualificação profissional para o Turismo em particular. Entretanto, nem sempre esta atuação se dá de forma integrada e articulada, resultando em sobreposições de esforços e desperdício de recursos. Além disso, são bastante frágeis ou inexistentes as análises, responsáveis por levantar, quantitativa e qualitativamente, as necessidades de ações de qualificação profissional e empresarial para o Turismo. Outra limitação resultante da falta de articulação das instituições executoras é a ausência do estabelecimento de padrões mínimos para os cursos, que possam incorporar a demanda de empresários e trabalhadores, em políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do Turismo (BRASIL *apud* AVENA, 2015, p.35). No que se refere ao Nível

Técnico, na cidade de Brasília, há alguns cursos nestas áreas, em duas instituições de ensino até o momento da realização desta pesquisa.

No que se refere ao ensino superior, realizou-se uma entrevista com o Coordenador do Curso de Graduação ALPHA. Segundo seu relato, na matriz curricular existem disciplinas sobre Acolhimento/Hospitalidade. Diante disso, pode-se dizer que a Graduação da Instituição ALPHA tem a preocupação com essa questão e acredita ser fator importante para o desenvolvimento do Turismo, da Hotelaria e do setor de Eventos. No entanto, visando melhorias neste sentido, há intenção de ofertar mais disciplinas relacionadas à Hotelaria, aos Eventos e ao Acolhimento/Hospitalidade. Além da possibilidade em oferecer uma disciplina optativa, pois existe a ideia de que o acolhimento/hospitalidade compõe tema transversal a muitos dos conteúdos das atuais disciplinas obrigatórias e optativas. Assim, considera-se importante incluir essa discussão em outras disciplinas.

Em muitos casos, nas demais instituições pesquisadas, as disciplinas não apresentam a nomenclatura Acolhimento ou Hospitalidade, no entanto, são abordados seus conceitos. Tal aspecto pode ser observado tanto nos cursos de graduação quanto nos cursos de pós-graduação.

No caso do curso de Graduação em Turismo da Instituição ALPHA, percebe-se este tema sendo abordado, com maior ênfase, na disciplina intitulada “Seminários” e em outra chamada “Equipamentos e Serviços – Hospedagem”. Identificou-se, ao analisar as ementas dos cursos, que este tema também é abordado na disciplina sobre eventos.

Em relação aos profissionais (professores) que ministram tais disciplinas, considera-se que seja ainda um grupo pequeno.

Segundo o coordenador da Instituição ALPHA, existe a expectativa dos estudantes no que se refere às disciplinas de Hotelaria, Eventos e Acolhimento/Hospitalidade, pois estas desenvolvem conhecimentos que focam na relação teórico-prática, o que é muito esperado por eles. Como exemplo, o entrevistado cita a disciplina optativa que consta da matriz curricular “Equipamentos e Serviços – Hospedagem”.

O curso se empenha em habilitar os estudantes a desenvolver atividades na área de hotelaria e eventos e aplicar o conceito e as categorias principais e complementares do Acolhimento na sua prática profissional; no entanto, isso dependerá do desempenho e da dedicação do estudante.

O entrevistado também menciona que mesmo o curso ofertando disciplinas para a discussão dos conteúdos sobre acolhimento e suas premissas, o desempenho do aluno no mercado na aplicação e desenvolvimento desse conteúdo no seu cotidiano de trabalho no setor de turismo dependerá do desempenho individual quanto ao seu aprendizado e domínio do tema.

Na análise do Curso de Graduação da Instituição ALPHA, verificou-se o total das disciplinas do Currículo Mínimo e do Currículo Obrigatório (3.000 c/h e 200 cr.) e consideraram-se algumas disciplinas com relação direta ao objeto deste estudo para procurar identificar se abordam conteúdos que se relacionam ao conceito de Acolhimento.

Obteve-se acesso a todos os documentos necessários sobre este curso. Analisaram-se as disciplinas específicas e as disciplinas com relação direta ao objeto de estudo, o Acolhimento. Procurou-se identificar na ementa, no objetivo geral e nos objetivos específicos aspectos relativos ao desenvolvimento de traços do conceito e dos elementos básicos de Acolhimento. Foram analisados os conteúdos de algumas disciplinas oferecidas no curso de graduação em Turismo. Dentre as quais: a) “Equipamentos e Serviços Turísticos – Hospedagem”, que apresenta na sua ementa o estudo da “evolução histórico-cultural de hospitalidade e de hospedagem e relação ao desenvolvimento do turismo; b) Meios de hospedagem: tipologia, classificação, características, organização e interfaces com os demais fornecedores de serviços turísticos e clientes”.

As disciplinas que compõem o currículo do curso poderiam desenvolver os seus conteúdos tendo em perspectiva os elementos principais do conceito de Acolhimento, ou seja, o Reconhecimento, a Hospitalidade e o Cuidado. No entanto, a leitura e análise dos seus programas possibilitou apenas identificar alguns elementos das ementas, objetivos gerais e específicos e do conteúdo programático, que permitiriam abordar o conceito de Acolhimento e as suas categorias.

Analisando os dados da pós-graduação em Brasília, verifica-se que existe um curso de mestrado para a área do Turismo: o curso de Mestrado em Turismo da Instituição ALPHA – obteve conceito 3 no triênio 2010-2012 e trabalha a área de concentração Cultura e Desenvolvimento Regional com duas linhas de pesquisa: “Cultura e Sustentabilidade no Turismo” e “Desenvolvimento, Políticas Públicas e Gestão no Turismo”.

Realizou-se entrevista com a Coordenadora da Instituição ALPHA. Segundo seu relato, o curso possui disciplinas que abordam questões sobre Acolhimento/Hospitalidade; que em outros momentos possuíam outra nomenclatura, mas que na matriz curricular atual, são intituladas como “Planejamento Turístico e Hoteleiro” e “Educação, Formação e Qualificação em Turismo, Hospitalidade e Lazer”. Esta última está em processo de confirmação da sua criação. Visto a crescente preocupação da instituição com essa questão, pois entende-se um campo teórico de relevância para desenvolver um turismo mais humanizador.

Para a entrevistada mesmo existindo algumas dissertações que abordam as questões do Acolhimento/hospitalidade para a grande área do Turismo, existem poucos pesquisadores que se preocupam com essa temática.

Os alunos do mestrado tem demonstrado bastante interesse em relação a essas disciplinas, pois é um tema que hoje repercute muito na concepção de turismo e seu desenvolvimento.

A entrevistada finaliza salientando que não cabe ao mestrado habilitar os alunos para que possam desenvolver atividades na área de Hotelaria e Eventos e aplicar o conceito e as categorias principais e complementares do Acolhimento na sua prática profissional, e sim, que os mesmos compreendam o Acolhimento/Hospitalidade como teoria a ser pesquisada e incentivá-los a construir metodologias para sua análise.

Realizou-se, igualmente, uma entrevista com uma professora atuante na Instituição ETA que oferta cursos livres e técnicos, com algum apoio/envolvimento governamental ou não. Nessa pesquisa, não foi possível ter acesso à matriz curricular dos cursos por não estarem disponíveis em *website*.

Nesta instituição todos os cursos relacionados à área do Turismo, tais como, camareira, recepcionista e garçom em meios de hospedagem, guia de turismo, eventos, dentre outros, possuem a disciplina de “Introdução ao Turismo e Hospitalidade”. Porém, não traz a palavra acolhimento. Há ações para serem implantados novos cursos técnicos e FIC – Formação Inicial e Continuada, voltados ao setor de turismo; mesmo ressaltando a escassez de profissionais para ministrarem tais cursos.

Os alunos que procuram este nível de formação não possuem entendimento sobre o que venha ser o acolhimento/hospitalidade, e os primeiros contatos tornam-se uma “surpresa agradável”, pois ao longo dos cursos muitos desenvolvem o prazer de aprender havendo até mesmo um encantamento com o setor de turismo e os conceitos de hospitalidade.

Segundo a entrevistada, os egressos vão para o mercado com embasamento técnico de suas funções a partir de todos os conceitos vistos nos cursos, e aponta que a empregabilidade é garantida no mercado de Brasília.

Considerações Parciais

Certamente, no sistema educacional de uma forma geral “existe uma inadequação cada vez mais ampla, profunda e grave entre, de um lado, os saberes desunidos, divididos, compartimentados e, de outro, as realidades ou problemas cada vez mais multidisciplinares, transversais, multidimensionais, transnacionais, globais e planetários” (MORIN, 2000). Desta forma, a Educação do Futuro terá que fazer face a esta inadequada dicotomização dos saberes para preparar os sujeitos adequadamente para o mundo sócio-profissional. Assim, deverá levar em conta a qualidade em todos os campos e, sobretudo, a qualidade de vida, pois “precisamos doravante aprender a ser, viver, dividir e comunicar como humanos do planeta terra, não mais somente pertencer a uma cultura, mas também ser terrenos” (MORIN, 2000).

Assim considerando, a Educação deverá instrumentalizar os sujeitos, não para compreenderem uma disciplina específica, mas sim educá-los para a compreensão humana, visto que é nela que “encontra-se a missão propriamente espiritual da educação: ensinar a compreensão entre as pessoas como condição e garantia da solidariedade intelectual e moral da humanidade” (MORIN, 2000)

Neste contexto geral de uma Educação para a compreensão humana, defendida pelos educadores e notadamente por Edgar Morin (2000), pode e deve ser inserido um conteúdo em especial nas regiões que têm como vocação a atividade turística – a(s) relação(ões) interpessoal(ais) – visto que a prestação de serviços (atividade principal do

Turismo) tem como base a troca entre sujeitos. A Educação deve instrumentalizar os sujeitos a desenvolverem uma competência interpessoal adequada a esta compreensão humana e, assim, ser possível a melhoria da qualidade de vida social e, também, da vida profissional dos sujeitos. Ressalta-se que no contexto profissional específico da atividade turística e hoteleira, este aspecto tem uma importância ímpar, pois havendo uma boa relação entre o Turista e o Profissional, ocorrendo o Acolhimento de Qualidade, haverá por sua vez a satisfação do cliente e o desenvolvimento sócio-econômico da localidade.

Esta importância é fundamental, pois hoje em dia a convivência humana está cada vez mais difícil e desafiante. Para que esta convivência aconteça, necessário se faz desenvolver nos sujeitos habilidades e competências no âmbito interpessoal. Neste processo, a interação humana tem papel especial. Ela é complexa e ocorre permanentemente entre os sujeitos sob diferentes formas, por meio de “comportamentos manifestos e não-manifestos, verbais e não-verbais, pensamentos, sentimentos, reações mentais e/ou físico-corporais.” (MOSCOVICI, F., 1994). Segundo esta autora a:

habilidade de lidar com situações interpessoais engloba várias habilidades, entre as quais: flexibilidade perceptiva e comportamental, que significa procurar ver vários ângulos ou aspectos da mesma situação e atuar de forma diferenciada, não-rotineira, experimentando novas condutas percebidas como alternativas de ação. (MOSCOVICI, F., 1995, p. 37)

No desenvolvimento das atividades profissionais no setor de Turismo e Hospitalidade utiliza-se a competência técnica que é a competência interpessoal, em maior ou menor grau, a depender do tipo de trabalho desenvolvido. No caso específico dos profissionais que lidam diretamente com o seu público alvo, notadamente nos serviços de atendimento ao cliente/turista, esta competência interpessoal deve estar muito presente. No Turismo, a competência técnica é a competência interpessoal. Assim considerando, os profissionais do turismo têm como necessidade primeira o desenvolvimento de competência interpessoal para estarem preparados adequadamente para bem acolher o seu cliente – o turista.

A competência técnica para executar as tarefas dos profissionais do turismo e da hotelaria deve ser adquirida formalmente em cursos, seminários, leituras e experiências ou práticas. Por outro, a competência interpessoal necessita também de uma formação prática, visto que ela é:

A habilidade de lidar eficazmente em relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação. (Fela Moscovici, 1995, p 36)

Assim, somente por meio de vivências específicas e induzidas e/ou controladas, pode-se chegar a construir conhecimento e desenvolver competência interpessoal.

Na visão de Fela Moscovici (1995) a “competência interpessoal não é, [...], um dom ou talento inato da personalidade, e sim uma capacidade que se pode desenvolver por meio de treinamento próprio.”

Em vista destas considerações e mediante a estudo dos dados preliminares levantados, constata-se que a qualidade da relação parece ainda ser inadequada e que um percurso ainda deverá ser feito nesta área para tornar de qualidade desejável o processo de acolhimento nos equipamentos e serviços turísticos. Esta inadequação é provavelmente em razão da possível ausência de formações que considerem a competência interpessoal como uma das características indispensáveis a tais profissionais.

É claro que este quadro pode e deve ser mudado por meio de um processo educacional que desenvolva tanto a Educação Básica quanto a Educação Profissional de qualidade, considerando os aspectos que se referem às marcas do contexto sócio-histórico-cultural regional, à competência interpessoal, ao processo de Acolhimento, além dos conteúdos teórico-práticos do turismo e da hospitalidade, dentre outros.

Ressalta-se que neste processo de Educar e Reeducar, os programas de Educação devem objetivar, intencionalmente, que os sujeitos desenvolvam competências e habilidades tais que lhes permitam compreender e operar, considerando que na relação entre pessoas o fator troca é fundamental e legítimo. Além disso, que faz-se esta troca de igual para igual, sem desmerecimento de nenhum dos elementos do par desta prestação de serviço.

Referências

- ANSARAH, M.G.R.; REJOWSKI, M. *Panorama do ensino em Turismo no Brasil: graduação e pós-graduação*. Turismo em análise, São Paulo, v. 7, n. 1, p.36-45, maio 1996.
- AVALIAÇÃO do Plano Nacional de qualificação do trabalhador – planfor/SEFOR/TEM – Relatório de Avaliação Comparativa dos PEQs – 1996 a 1998. São Paulo: Universidade Federal de São Carlos, 1999.
- AVENA, B. M. *Turismo, Educação e Acolhimento: um novo olhar*. São Paulo, SP: Roca, 2006.
- AVENA, B.M. *Viajando... se (trans)formando...* Rio de Janeiro, RJ: Bookstart, 2015.
- BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. C.E.Su. Definição dos cursos de pós-graduação. Parecer n. 977/65. 3 dez. 1965. C.E.Su, 1965.
- BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Decreto n 5154, de 23 de julho de 2004. Regulamenta o parágrafo 2 do artigo 36 e os artigos 39 a 41 da lei n 9394/96, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências.
- BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO MÉDIA E TECNOLÓGICA. *Diretrizes Curriculares Nacionais para a educação profissional de nível técnico*. Brasília, 1999.
- BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR. *Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo*. Brasília, 2003.

CAPES. Apresenta informações e dados sobre a pós-graduação no Brasil. Disponível em: <http://www.capes.gov.br>. Acesso em 24 de mar. 2002 e 04/set./2004.

GOMES, Romeu. *A análise de dados em pesquisa qualitativa*. In: *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis-RJ: Vozes, 1994.

MORIN, E. *Os saberes necessários à educação do futuro*. SP/Brasília. Cortez/UNESCO, 2000.

MOSCOVICI, F. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1995.

RUSCHMANN, D.V.M. et al. *Cursos e Programas de Ensino em Turismo – realidade de cinco cidades brasileiras*. Turismo em análise, São Paulo, v. 7, n. 1, p.7-25, maio 1996.

TRIGO, L. G.G.(Org.). *Viagem na memória: guia histórico das viagens e do turismo no Brasil*. São Paulo: Senac, 2000.