



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

Estratégias de ensino em hospitalidade: o uso de recursos midiáticos¹

Dêmili Fabiano Simeão²

Centro Federal de Educação Tecnológica de Mato Grosso, Faculdade Senac Minas Gerais

Resumo

Este trabalho apresenta uma reflexão sobre novas metodologias de ensino na área da hospitalidade, frente ao desenvolvimento tecnológico do mercado. Com estratégias de ensino direcionadas, assim como a organização dos seus agentes na estruturação de uma organização curricular, o ensino da Hospitalidade apresenta desafios que nos fazem buscar uma possível sistematização, através de experiências vivenciadas e auxílio bibliográfico. O uso de recursos midiáticos, torna-se um importante instrumento de trabalho fazendo com que o resultado pretendido pelo mercado esteja em consonância com as aspirações das instituições formadoras profissionais.

Palavras-chave: Globalização; Ensino; Mídia; Currículo.

Introdução:

Freqüentemente refletimos sobre o papel da escola no mundo. Muitas vezes, até perguntamos se é necessária à escola como instituição na formação do homem, isto porque há um longo debate a respeito da possível ação transformadora da escola. Isto nos leva a princípio, a concluir que a escola tal, como a percebemos na atualidade, não tem respondido aos ideais da sociedade. Esta sociedade humana globaliza-se numa velocidade geométrica a cada dia. Neste momento em que se percebe a formação de uma “idéia global” e que se tenta viver uma “aldeia global” é que se instala a contradição: é a cada dia necessário a presença da instituição escolar na formação do cidadão. Cada vez mais nossos técnicos são exigidos para tarefas para as quais na maioria das vezes não tiveram na escola qualquer indício de formação.

¹ Trabalho apresentado ao GT – Outras Interfaces do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Aluno do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembí Morumbi sob orientação da Profa. Dra. Ada de Freitas Maneti Dencker., Certificado ISO 17.024 pelo Instituto de Hospitalidade, Bacharel em Turismo pela Faculdade Santos Dumont, MG, com Especialização em Administração Hoteleira pelo Hotel Senac Grogotó/Universidade Federal de Juiz de Fora, MG, Consultor do SEBRAE Mato Grosso e Minas Gerais; Coordenador e Docente da área de Turismo e Hospitalidade no CEFET – Mato Grosso. Endereço eletrônico: defabi@gmail.com

Atualmente, a reorganização do setor produtivo, quer pelas novas formas de gestão, quer pelas novas tecnologias, traz novas questões e exigências para a educação como um todo.

Segundo relatório da Unesco (1998),

Os alunos devem poder adquirir na escola instrumentos que o habilitem, quer a dominar as novas tecnologias, quer a enfrentar os conflitos e a violência. É preciso cultivar neles a criatividade e a empatia de que terão necessidade para serem, na sociedade de amanhã, cidadãos ao mesmo tempo atores e criadores (p.136)

Que tipo de homem a sociedade requer? Que perspectiva vamos adotar em nossa prática enquanto educadores? Todo e qualquer processo educacional precisa determinar os objetivos educacionais, compatíveis com as necessidades relacionadas tanto com a preparação para o trabalho, quanto com o estabelecimento de uma cidadania digna para todos.

As características e a dinâmica do processo produtivo na área da Hospitalidade muitas vezes contra-indicam o modelo pedagógico usual, centrado quase que exclusivamente no desenho curricular por disciplinas, na maioria das vezes desarticuladas, apesar de esforços de planejamento integrado, na dualidade teoria x prática, na aula tradicional como unidade básica de organização do processo de ensino-aprendizagem, embora incluindo algumas das tradicionalmente chamadas atividades extracurriculares.

Segundo Sodré³ (2002), estamos vivendo um paradigma em relação à Educação, levados em conta a mudança crucial na vida das sociedades em consequência de um acúmulo de capital e no modo de relacionamento com o real, pela sua cultura.

Um país como o Brasil, com características regionais múltiplas e variadas, que busca a sua capacitação e modernização tecnológica, que reclama por medidas consistentes capazes de promover o seu desenvolvimento econômico, social e cultural, não pode prescindir de ações que venham equacionar as questões graves da educação, ciência e tecnologia.

Esta nova forma de relação entre a vida e cultura, ciência e tecnologia, exige uma escola que forme um novo tipo de intelectual, fundamentando seu projeto pedagógico em um outro princípio educativo: o trabalho enquanto atividade teórico prática, enquanto expressão de unidade entre cultura e produção.

Por uma Nova Compreensão de Ensino

³ SODRÉ, Muniz. *Antropológica do Espelho*. Petropolis:Editora Vozes, 2002, p.91

De acordo com Sodré, a nova temática é a entrada de um sistema produtivo caracterizado por uma maior maleabilidade nas informações e ações: o aumento dos fluxos horizontais de informação e comando, direcionados para a tendência ao “toyotismo”⁴; a estimulação da iniciativa nas bases e ênfase na qualidade dos produtos, implicando na recusa da rotina burocrática, a busca da flexibilização dos processos, o trabalho em equipe e a participação dos trabalhadores nos processos de gestão empresarial; aprendizagem permanente, caracterizado por ele como “capitalismo flexível”.

O sujeito da educação é o homem consciente, que atue de maneira eficaz na transformação da sociedade à qual está inserido. Desta maneira, não se pode mais limitar o papel da escola na mera preparação para o trabalho e sim à preparação mais ampla, qual seja, a educação do homem como um todo; a diferenciação entre a formação do técnico e do homem como cidadão deve desaparecer dando lugar a uma visão integrada, perdendo sentido a diferenciação entre educar e profissionalizar. A formação para o trabalho deve incluir a formação para a cidadania e vice-versa.

A mesma orientação segue a Unesco (1.998) no relatório da Reunião Internacional sobre a Educação para o século XXI. Esse documento apresenta as quatro grandes necessidades de aprendizagem dos cidadãos do próximo milênio às quais a educação deve responder: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser, e insiste que nenhuma delas deve ser negligenciada.

A reorganização do trabalho que se processa no mundo atual vem provocando profundas alterações no modo de como gerar e assimilar conhecimentos, como adapta-los a realidades diferenciadas e concretas, aperfeiçoando a lógica construída no interior dos avanços e transformações tecnológicas.

Ainda, “a nova capacidade hermenêutica implica compatibilizar ou interpretar estruturas culturais diversas no quadro complexo e veloz da circulação contemporânea de informações”. (SODRÉ, 2000, p.95)

⁴ Ao desenvolver-se e assumir uma dimensão universal, as novas práticas gerenciais e empregatícias, tais como *just in time / kanban*, controle de qualidade total e engajamento estimulado, levado a efeito pelas corporações japonesas, assumiram uma nova significação para o capital, não mais se vinculando às suas particularidades concretas originárias. Elas surgem como uma nova via original de racionalização do trabalho, centrada na *lean production*, adequadas a uma nova etapa do capitalismo mundial, onde, a rigor, a distinção entre "oriente" e "ocidente" perde a sua significação central para a lógica da valorização. O que interessa, nesse caso, são as objetivações concretas dos princípios (e técnicas) organizacionais do toyotismo, capazes de garantir, em maior ou menor proporção, seu objetivo primordial: a constituição de uma nova subjetividade operária, capaz de promover uma nova via de racionalização do trabalho.

GIOVANINI, Alves. **Trabalho e Mundialização do Capital** - A Nova Degradação do Trabalho na Era da Globalização. Londrina: Editora Praxis, 1999. Disponível em < <http://globalization.sites.uol.com.br/toyotism.htm>>. Acesso em 26 abr.2007

Segundo Bastos (1997), é a linguagem que concretiza a ação comunicativa onde os sujeitos são atores, dotados de capacidade para se relacionar com o mundo objetivo, social e também subjetivo. Assim, dois tipos de ação social podem ser distintos: o agir instrumental e o agir comunicativo.

O primeiro é dominado pelo sucesso e resultado imediato; o segundo, pelo entendimento. Surgem então dois interesses: dominar a natureza para fins instrumentais ou organizar relações entre homens que conversam e que se entendem.

Ainda de acordo com o autor acima citado, o trabalho como linguagem é antes de tudo, uma interação e não o único critério de produção para desenvolver a sociedade, pois a ação instrumental depende da ação comunicativa.

O trabalho como expressão de ação comunicativa, superando a razão instrumental, remete o homem moderno à racionalização da sociedade e à institucionalização do progresso técnico-científico. (HABERMAS, 1993, *apud* em BASTOS, 1997).

O Ensino em Hospitalidade:

Em suas origens, o ensino da hotelaria se desenvolveu valendo-se do treinamento realizado durante o próprio trabalho nos hotéis. Ao mesmo tempo, como novo campo de estudo, a base de conhecimento sobre a hospitalidade originou-se dos estudos gerados diretamente pela indústria e pelo mundo do trabalho, em vez de por diversas disciplinas ou por outros campos de pesquisa que ajudam a explicar a hospitalidade.

À medida que o entendimento e o estudo sobre a área disciplinar se ampliavam e os limites se expandiam, evidenciado, em parte, pela mudança do nome de *hotelaria* e *catering* para *hospitalidade*, a ênfase no operacional se tornava uma restrição ao desenvolvimento. Isso sujeitou em demasia o desenvolvimento curricular às necessidades da indústria, impedindo que a disciplina se expandisse para questões mais amplas suscitadas pela hospitalidade e a ela subordinadas.

Segundo Airey & Tribe (2004), até os anos de 1950, o treinamento para o setor hoteleiro e de catering, incluindo a área administrativa, acontecia no próprio emprego, com ênfase “numa experiência ampla e inteiramente prática”.

Influências para o surgimento de centros universitários para formação em hospitalidade:

1. Surgimento do profissionalismo no setor, com o oferecimento de cursos, assim como exames profissionais, que assinalaram o início dos padrões reconhecidos de educação e treinamento;

2. O trabalho pioneiro de diversas escolas na criação de cursos com oferta de diplomas;

3. Dentro da própria indústria, onde se deu o início do treinamento relativo à administração.

Etapas do desenvolvimento da educação em Hospitalidade:

Primeira etapa: 1940-1970:

Surgimento dos primeiros estudos feitos por Medlik e Burkart afiliados à Universidade de Surrey, na Inglaterra, enquanto Clare Gunn, da Universidade A & M do Texas e Robert McIntosh, da Universidade Estadual de Michigan, foram os pioneiros nos Estados Unidos.

Vale lembrar que os estudos eram expressos por matérias altamente pragmáticas, particularmente sobre a colocação dos estudantes na carreira.

Segunda etapa: 1970-1980

O lançamento de uma revista co-editada por Jafari e Ritchie mudou o foco da educação no turismo de nível pragmático para universitário, procurando atingir alguns objetivos, como:

- Examinar avaliações disciplinares alternativas para o estudo do turismo;
- Focalizar um número de problemas críticos na educação no turismo

Resultados obtidos:

- A falta de pesquisa empírica na qual se deve basear o projeto do currículo do turismo;
- O aparecimento do turismo como campo interdisciplinar de estudos.

Terceira etapa - de 1990 aos dias atuais:

No início de 1990 se atingia um novo divisor de águas na evolução da educação na área de turismo. Acontecimentos geopolíticos atuais em combinação com o avanço da tecnologia e alteração demográfica estão produzindo um período de mudança descontínua.

Caracterizada como “mutação pedagógica” citada por Sodré (2002, p.96), vemos que “a mudança ou relativização do trabalho provocam alterações importantes na relação

pedagógica em todos os níveis de escolaridade, tanto nos modos de ensinar e aprender quanto nos conteúdos disciplinares”.

Para posicionar-se ante o sistema educacional e a nova dinâmica de ensino, o educador e a escola são chamados a refletir, em um primeiro momento, em torno de certos elementos que recebem hoje um novo enfoque decorrente da evolução científica e tecnológica.

Uma Nova Concepção de Currículo

Perrenoud⁵ (2000, p.85-112) nos afirma que atualmente a escola é vista com um centro de educação formal, integrada na comunidade da qual faz parte.

Assim, cabe-lhe oferecer aos alunos situações que lhes permitam desenvolver suas potencialidades de acordo com a fase evolutiva (estrutura cognitiva) em que se encontram e, com os interesses que lhes são próprios.

A escola atual visa o preparo de pessoas de mentalidade flexível e adaptável para enfrentar as rápidas transformações que o mundo experimenta; pessoas que aprendem a aprender e, em decorrência, estejam aptas a continuar aprendendo sempre.

Desde modo, o currículo hoje deve ser funcional, devendo promover não só a aprendizagem de conteúdos e habilidades específicas, mas também oferecer condições favoráveis à aplicação e integração desses conhecimentos. Isto torna viável a proposição de situações que favoreçam o desenvolvimento das capacidades do aluno para solucionar problemas, muitos dos quais, comuns à sua vida cotidiana.

Segundo Godoy Turra *et al* (1988:17), a previsão global e sistemática de toda a ação a ser desencadeada pela escola, em consonância com os objetivos educacionais, tendo por foco o aluno, constitui o currículo ou planejamento curricular, sendo este nível de planejamento relativo à escola. Através dele são estabelecidas linhas-mestras que norteiam o trabalho, expressa a linha filosófica da instituição.

O currículo escolar, quer seja apresentado como um instrumento para a preservação da situação existente, quer seja considerado uma forma de promover transformações, é um instrumento chave nas reformas educacionais.

Ainda, Perrenoud nos instiga:

O que é uma experiência formadora? Estar sentado em uma sala, no meio de um público, escutando um orador que mostra transparências, é uma experiência

⁵ PERRENOUD, Phillipe, **Pedagogia Diferenciada**. Porto Alegre: Atmed Editora,2000

formadora? Certamente não para todo mundo. Percebe-se aí a imensa simplificação que o currículo formal representa: é uma ficção, mas permite tratar como idênticos aprendizes forçados a seguir o mesmo programa. A partir do momento em que se consideram as situações e as experiências efetivamente formadoras, essa ficção desfaz - se: de um grupo a outro, no mesmo programa, o ensino efetivamente dispensado difere conforme a maneira como o professor interpreta os textos, elabora exemplos direcionados, apresenta estudos de caso, conforme seus interesses e competências, conforme seus procedimentos didáticos, conforme o nível de seus alunos e da maneira de negociar.⁶

Assim, a instituição escolar deve assumir uma postura de forma que possa contribuir efetivamente para a construção e reconstrução da sociedade nas quais o currículo escolar passa a ter um caráter de compromisso não só com a comunidade que serve, mas, principalmente com o homem, seus valores e sua consciência crítica diante da chamada modernidade.

O currículo numa perspectiva crítica apresenta-se nos seguintes níveis:

a – um currículo formal: o que foi prescrito como desejável por alguma organização normativa;

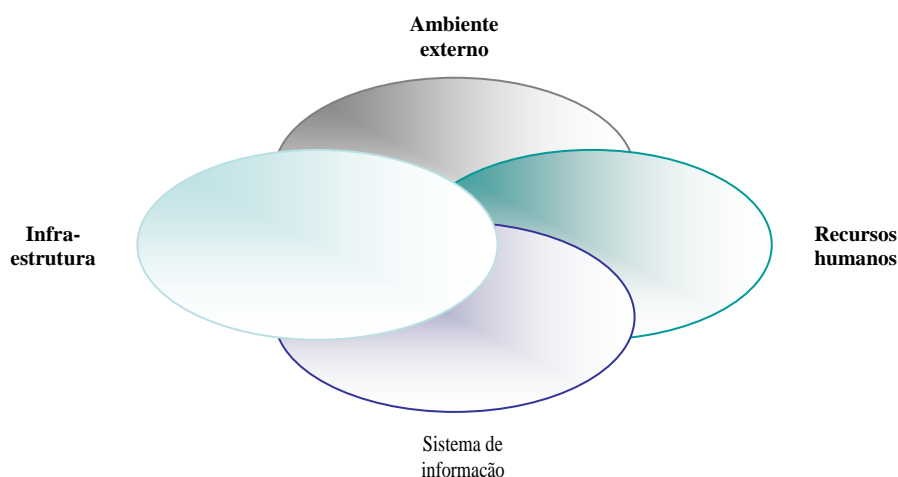
b – um currículo operacional: o que ocorre, de fato, na sala de aula. Em outras palavras, o que o observador vê quando está presente na sala de aula;

c – um currículo experienciado: o que os alunos percebem e como reagem ao que está sendo oferecido.

Tal modelo é o ponto de interseção entre as principais áreas do conhecimento, devendo atender as seguintes ações:

Figura 1 – Definição de Disciplina Acadêmica

⁶ PERRENOUD, Phillipe. *Op. cit.*, p.88



Fonte: Nailon, 1981 *apud* AIREY & TRIBE. O ensino da Hospitalidade. *In*: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alisson. **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri: Manole, 2004

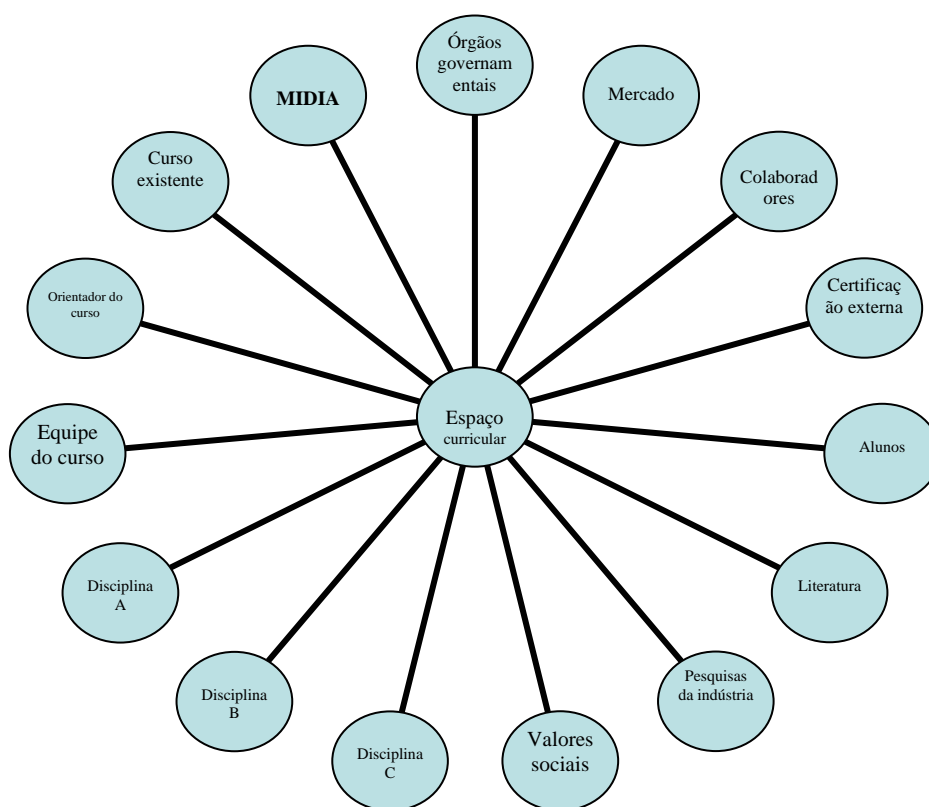
O currículo escolar, tanto como os demais aspectos da vida social, está impregnado e modelado por ideologias. Nada há de estranho, assim, em considerar que as ideologias dominantes nos conteúdos curriculares reflitam as formas ideológicas dominantes na cultura de uma sociedade.

Assim, a escola pode exercer diferentes papéis: o de reprodução, o de produção e o de legitimação do conhecimento.

O currículo representa um espaço de debate, no qual diversos agentes procuram exercer influência. O espaço curricular é a extensão ou área que contém o conjunto de possíveis conteúdos de um currículo.

Para a necessidade de uma estrutura mais adequada com os propostos curriculares, aliados às necessidades intrínsecas do curso, a formação do espaço curricular deve ser analisada sob diversos aspectos ligados ao profissional que desejamos formar.

Figura 2 - Espaço Curricular e Influências



Fonte: Adaptado pelo autor, *apud* AIREY & TRIBE. O ensino da Hospitalidade. *In*: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alisson. **Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri: Manole, 2004

Analisando a estrutura do espaço curricular, observamos que a formação de competências deve ser baseada não somente em aspectos técnicos, mas formadores morais, intelectuais e mercadológicos, além da possibilidade da inter, multi e transdisciplinaridade entre os conteúdos.

Como o espaço curricular é limitado, seja pela duração do curso ou pela capacidade dos alunos de desenvolverem seu saber, ou mesmo pelos recursos da instituição, alguns itens podem ser incluídos ou excluídos para sua otimização. Os currículos devem se submeter às avaliações e demonstrar progresso para assegurarem que esses provedores continuem sendo úteis. Eles devem encorajar os estudantes a sugerir novos tópicos de estudos e membros de equipe acadêmica a desenvolver cursos inovadores baseados na pesquisa e experiência de consultas, que podem revelar as necessidades da indústria global.

Na verdade, estamos longe de ter esgotado o potencial analítico e político do conceito de ideologia, assim como de ter esgotado a compreensão que dele podemos ter. Ele continua a ser central na teorização educacional crítica e, sobretudo, na teorização crítica sobre currículo.

Ainda temos muito a compreender e aprender sobre as formas pelas quais o conhecimento transmutado em currículo escolar atua para produzir identidades individuais e sociais no interior das instituições educacionais. A ideologia certamente está no centro desse processo. Nesse sentido, falar de currículo implica necessariamente, levantar a questão ideológica.

Em uma outra perspectiva, o conhecimento que o professor tem da realidade, a sua posição em relação ao saber vão influenciar sua atitude para com o currículo – a favor ou contra a reprodução. A forma de trabalhar o currículo revela o projeto político-pedagógico com o qual o professor está comprometido.

O ensino-pesquisa é um recurso muito útil para auxiliar o professor na construção do currículo em sala de aula. Ele investiga seus próprios alunos, coleta elementos para produção de um conhecimento novo elaborado na análise e reflexão da prática concreta da sala de aula.

O ensino-pesquisa possibilita construir o currículo no processo do ensino e vai fazer um conhecimento que pode não ser convergente com a posição oficial. O professor-pesquisador investiga os seus alunos e avalia as suas expectativas para o ensino que eles querem receber.

A partir da análise da criação de um espaço curricular, vemos que a aprendizagem não é jamais pura transmissão, e sim a socialização de um saber, portanto, a experiência de uma relação entre indivíduos concretos.

Ainda, uma nova forma, resultante de uma reforma educacional séria ou capaz de contemplar em sua profundidade a revolução informacional, deverá comportar outros atores ou agentes sociais, coadjuvantes da maestria. Isto implica em ativar as mediações sociais no processo de escolarização. Como a escola tem uma relação de interdependência da sociedade como um todo, outros atores ou agentes sociais obrigam-se a participar efetivamente do processo educacional (SODRÉ, 2000, p.113).

Tal estratégia vem atender muito ao questionamento que Paulo Freire⁷ (1974), já apresentava:

Como aprender a discutir e a debater com uma educação que impõe? Ditamos idéias. Não trocamos idéias. Discursamos aulas. Não debatemos ou discutimos temas. Trabalhamos sobre o educando. Não trabalhamos com ele. Impomos-lhe uma ordem a que ele não adere, mas se acomoda. Não lhe propiciamos meios para o pensar autêntico, porque recebendo as fórmulas que lhe damos simplesmente as guarda. Não as incorpora porquê a incorporação é o resultado de busca de algo que exige, de quem o tenta, esforço de recriação e de procura. Exige reinvenção. (p. 96/97)

⁷ FREIRE, Paulo. **Educação Como Prática da Liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1974.

Sodré nos afirma que a educação implica em comunicar, o que significa a criação de um laço atrativo, a partir de um quadro comum de referências estabelecido por uma cultura histórica. Comporta um diálogo necessário entre a produção do saber e o mundo do trabalho.

O uso da hipermídia, por exemplo, utilizado em algumas escolas permite ao aluno uma maior capacidade de construção e reconstrução do conhecimento. Atividades aparentemente simples como a bricolagem (citado por Sodré, p. 115) dá ênfase na manipulação de objetos concretos através de resolução de problemas, mais do que no abstrato, enfatizando assim, processos cognitivos mais exploratórios ou contextuais do que propriamente conceituais.

Considerações Finais:

Com o advento de reestruturação curricular proveniente da necessidade de mercado, precisamos agora repensar a educação em turismo e hospitalidade de maneira mais abrangente:

1 - Globalização: Em lugar do mercado homogêneo individual, a globalização, na qual as diferenças culturais desaparecem, parece prometer diversidade de demanda. Isso significa que as organizações devem saber entrar nos mercados locais, não como um intruso estrangeiro, mas com um profundo entendimento das sutilezas das tradições, culturas e linguagens.

Ao conceber uma organização de turismo e hospitalidade dentro de um esquema que agrupe todas essas habilidades e competências, significa que a competição entre as firmas, opostamente ao que acontece entre os produtos, está essencialmente voltada à aquisição de habilidades.

2 – Digitalização: Como resultado de novas tecnologias de informação, o trabalho está se tornando bastante desligado de seu centro de operações. A perspectiva do turismo como uma vasta e complexa rede de negócios, preocupada em alojar, transportar, alimentar e entreter o viajante e as oportunidades que oferece para ganhar vantagem competitiva através da inovação social vai exigir dos estudantes de turismo e executivos a estender seus horizontes bem além dos canais tradicionais de comércio de distribuição.

3 – Inovação: A inovação dentro do turismo e da hospitalidade tem sido bastante limitada à “inovação do produto”. O “processo de inovação”, que tem aumentado através da produção, baixa de custos, e aumento da capacidade de entrega e flexibilidade, vai se tornar casa vez mais importante.

4 – Profissionalização: Uma vez que as profissões dependem do avanço das habilidades, desenvolvidas com longos treinamentos, esse corpo de conhecimentos deve ser distribuído ao longo dos “caminhos de uma carreira”.

A educação do turismo e da hospitalidade requer uma reorientação e reformulação fundamental, porque a economia interdependente de nossos dias necessita, cada vez mais, que todos nós sejamos melhores, mais instruídos, habilidosos e adaptáveis. O desafio é descobrir um modelo educacional que possa proporcionar uma melhor compreensão da natureza interdependente de nosso mundo e ajudar a reformular a capacidade organizacional para, simultaneamente, competir e cooperar no ambiente global.

A partir de afirmação feita por Bruck (2006), ao discutir a interferência dos meios midiáticos no conhecimento analisando José Manuel Moran, nos lembra que esses recursos (meios eletrônicos, por exemplo), têm relação direta com o sensível, o concreto: “imagem, palavra e música se integram dentro de um contexto comunicacional afetivo, de forte impacto emocional, que predispões a conhecer mais favoravelmente” (MORAN, 1994, p.4). O autor chama a atenção para o fato de que os meios de comunicação, principalmente os áudio-vídeo-gráficos, desenvolvem formas sofisticadas de comunicação sensorial multidimensional, superposição de linguagens e mensagens, que facilitam a aprendizagem e implicam outras formas e espaços de comunicação.

O homem se faz pelo trabalho, ou seja, ao mesmo tempo em que produz coisas, torna-se humano, constrói a própria subjetividade. É pelo trabalho que o homem viabiliza a realização de seus projetos (e desejos) no mundo.

É preciso que a decisão sobre o que fazer como fazer, para que fazer seja comandado por critérios verdadeiramente humanos e não exclusivamente econômica. A diretriz mais ampla, a partir da qual se organizará toda a proposta pedagógica terá o trabalho como princípio educativo.

Com o desenvolvimento contemporâneo das sociedades modernas, a partir do avanço científico e tecnológico, as atividades profissionais exigem outros caminhos formativos, outro princípio para a escola; uma escola que relacione cultura e produção, humanismo e profissionalização, que proporcione ao jovem um desenvolvimento amplo e harmonioso permitindo-lhe ao mesmo tempo trabalhar atividades intelectuais e instrumentais.

A relação entre cultura e produção permite a reunificação entre trabalho intelectual e instrumental, ciência e técnica, formação geral e profissional.

A sociedade global emergente é caracterizada pela crise, convergência cultural e conflito. Isso afeta a maneira de pensar das pessoas, as análises que fazem sobre o que é

sucesso com os consumidores, comunidades hospedeiras, corporações hospedeiras, e como transformar isso em ação.

Essas condições de efeitos da economia global na sociedade implicam que devemos mudar as maneiras que ensinamos, treinamos e aprendemos.

Os trabalhadores e estudantes de turismo devem ser capazes de compreender as maiores ideologias do mundo, devem aprender a se tornar sensíveis às diferenças de cruzamento cultural e a aumentar as suas habilidades conciliatórias e comunicativas para serem comerciantes de um turismo eficiente.

Referências Bibliográficas

AIREY & TRIBE. O ensino da Hospitalidade. *In*: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alisson.

Em busca da Hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Tradução de Carlos David Szlak. Barueri: Manole, 2004

BASTOS, J. A. L. S. **A educação técnico-profissional: fundamentos, perspectivas e prospectivas**, Brasília : SENETE, 1991.

BRUCK, Mozahir Salomão. Rádio e Televisão: mídia Eletrônica e Cultura no Brasil. *In*:

PINTO, Júlio; SERELLE, Márcio. **Interações Midiáticas**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2006

FREIRE, Paulo. **Educação Como Prática da Liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1974.

GIOVANINI, Alves. **Trabalho e Mundialização do Capital** - A Nova Degradação do

Trabalho na Era da Globalização. Londrina: Editora Praxis, 1999. Disponível em

< <http://globalization.sites.uol.com.br/toyotism.htm>>. Acesso em 26 abr.2007

OLSEN, Michael. Pesquisas e Teorias sobre Hospitalidade: uma revisão. *In*: LOCKWOOD, A;

MEDLIK, S. **Turismo e Hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003

PERRENOUD, Philippe. **Pedagogia Diferenciada** – das intenções à ação. Porto Alegre:

Artmed, 2000.

SODRÉ, Muniz. **Antropológica do Espelho**. Petropolis: Editora Vozes, 2002

WEILER, Betty. Pesquisas e Teorias de Turismo: uma revisão. *In*: LOCKWOOD, A; MEDLIK,

S. **Turismo e Hospitalidade no século XXI**. Barueri: Manole, 2003.