

Ensino em Turismo

Sarah Strachman Bacal

Hoje em dia, qualquer estudo sobre o conteúdo e a metodologia de ensino para a formação de profissionais nas diferentes áreas de atuação, se apresenta como uma difícil tarefa. Torna-se mais árdua ainda, em se tratando de atividades que somente recentemente começaram a ter repercussões nos indivíduos e na sociedade como um todo, quer sob a perspectiva sociológica, quer sob a econômica. Este é o caso do Turismo.

Para compreender qual seria a melhor maneira de abordar o ensino do Turismo dentro dos parâmetros considerados "qualidade total", é preciso que se reflita sobre três aspectos da sua realidade atual para podermos, num recorte da atividade turística, aplicar conceitos pertencentes a outras áreas do saber que irão esclarecer qual seria o "problema" com o qual nos defrontamos. Uma vez compreendido o campo da problemática com todas suas variáveis e isolado o problema, ter-se-á mais facilidade em colocar o assunto de modo mais claro.

Uma primeira vertente nos leva aos tipos "fundamentais de conhecimento" considerados por William James¹ e outros: **a) conhecimento de**, e **b) conhecimento acerca de**. Vamos utilizar essa classificação (sem fidelidade para com seu sentido original), apenas interpretando essa distinção, ou seja, colocando suas premissas a serviço de nossa análise. Assim temos:

1) conhecimento de - Quanto maior o número de relações que podemos perceber entre o nosso objeto formal² e os outros que o rodeiam, podemos fazer com que apareçam suas similaridades e as diferenças. Com isso queremos nos referir às áreas do saber que se encontram subjacentes ao conhecimento "teórico"³ de nossa análise. E o conhecimento resultante da investigação científica e sistemática, que se baseia na observação verificada e reverificada, podendo, na medida em que transforma fatos em dados, **ser comunicável**. É o conhecimento que saindo dos "*particulares*" através da abstração e da generalização chega aos conceitos, às leis e às teorias. Este tipo de conhecimento atingindo um alto grau de precisão e exatidão, consegue ser um conhecimento dos "*universais*" que expressa conceitos e raciocínios através de proposições e argumentos. Por essa razão o **conhecimento científico teórico** pode transmitir conhecimentos, pois, sendo

formado por conceitos, é comunicável e permite a análise das realidades concretas, particulares e distintas.

Assim, de posse desse conhecimento quando da resolução de diferentes problemas vamos saber não só "*o como fazer*", mas também, "*o que, o quando e o onde fazer*".

2) "conhecimento acerca de" - conhecimento que busca soluções para os "*particulares*", é o conhecimento mediante a manipulação da realidade concreta, individual. É um conhecimento demonstrável, porém, não tendo sido sistematizado em termos universais não é transmissível por palavras, ou seja, pode-se narrar uma experiência, mas, ela será sempre a experiência de um singular que não pode ser generalizado. É este o conceito comum da técnica. Por mais analogia que tenha com outro singular não comporta, necessariamente, as mesmas soluções. E um conhecimento individual, é uma fusão de uma longa série de experiências que não pode, portanto, ser comunicado de um indivíduo para outro *somente* por pronunciamentos verbais. É preciso "mostrar", desenvolver as habilidades de desempenho. Isto significa *treinamento*, ou seja, *o manuseio das coisas*. Fazendo um parêntese vamos lembrar que as técnicas quando sofrem um tratamento científico, alcançam o status de *tecnologias*.

Este treinamento — conforme o nível de formação almejado — deve ser acompanhado de maior ou menor grau de conhecimentos teóricos.

Sempre estaremos adquirindo conhecimento "*acerca de*" quando estivermos manuseando a realidade: *fazendo* para saber *como se faz*...

No caso de pesquisa científica, esta não se classifica como um conhecimento teórico, pois, vai manusear a realidade empírica de onde tira seus dados. O que a transforma em "científica" é a sua organização sistemática que orienta todos os tipos de pesquisa e dá normas para a análise dos resultados. Mas, enquanto manipulação da realidade é um conhecimento "prático", a análise desses resultados e as inferências que podemos fazer é que incorporarão o conhecimento científico.

Em relação ao Turismo, é preciso formar núcleos multiplicadores de conhecimentos, ou como se denomina atualmente "incubadoras"⁴, assim como pesquisadores que atuarão na realidade para invocar ou consagrar conhecimentos já existentes.

A vantagem do conhecimento "*real*" dos fatos, está calcado em conceitos e em

uma ordem lógica, está na evidência de que a ordem conceitual torna inteligível a ordem real e, na medida em que podemos sair das hipóteses e chegar às leis, conseguimos "fazer" ciência.

Uma segunda vertente recai sobre níveis de instituições de ensino turístico. É preciso classificar as diferentes instituições educacionais segundo os objetivos que pretendem alcançar, ou seja, qual o nível de profissionais que pretendem formar? Para quais funções deverão estar habilitados? Sob esse ponto de vista, podemos agrupar as instituições educacionais em duas classes:

- *as que objetivam* formar pessoas capazes de transmitir conhecimentos, não só do turismo como fenômeno, mas também do turismo como produto, como oferta. O conhecimento dos mercados real e potencial, dos motivos das viagens, requerem atendimento das ciências que embasam a teoria da *atividade turística*, entendida esta como um tipo de comportamento humano, como um fenômeno social de massa e também como atividade econômica. É nestas instituições que podem emergir modelos para organização de empresas, de planificação de políticas turísticas, de consultorias para pequenas empresas, assim como orientação para o desenvolvimento de empreendimentos em locais com vocação turística (atrativos naturais, culturais)⁵ e disponibilidade de recursos humanos.

A função deste tipo de instituição, é *formar formadores* como meta prioritária e para isso é necessário criar currículos condizentes com este objetivo, que tenham disciplinas que transmitam conhecimentos sobre ciências do comportamento humano: Psicologia, Sociologia e Economia e um conhecimento sólido de Geografia, História, Antropologia Cultural (Folclore), Administração e Marketing. Com isto colocarão no mercado de trabalho uma mão-de-obra qualificada. Estas matérias devem ser vistas de um ponto genérico, mas com ênfase no contexto em que mais provavelmente, irão atuar.

Junto a uma prática que serve para estar dentro da realidade e também para aplicação prática das teorias adquiridas, são os "*conhecimentos de*", que devem ser transmitidos nos Cursos Superiores de Turismo.

- *as que objetivam* formar mão-de-obra capacitada a atender às necessidades dos setores produtivos, de transformação e de prestação de serviços.

Este tipo de instituição se apresenta em diferentes níveis, desde aquelas que devem formar executivos de alto nível até as que

precisam formar recursos humanos para atender a infra-estrutura do sistema turístico. De qualquer modo podemos dizer que o "treinamento" é imprescindível. O que irá diferenciar o nível das instituições é o "quanto" de conhecimento teórico deve ser adquirido "a priori" do treinamento.

Para certos níveis de prestação de serviços, as pessoas ao repetirem as fases de uma tarefa vão formando em sua mente uma espécie de "modelo" que irá aperfeiçoando e se firmando na mente até atingir uma estrutura organizada. Seria um "modus fasciendi" individual, como que uma "teoria particular". Para esse tipo de aprendizagem não é necessário uma transmissão de "conceitos a priori" e sim um treinamento supervisionado das tarefas a serem executadas.

Quanto mais elevado o nível das tarefas a serem realizadas e, conseqüentemente, quanto maiores as responsabilidades das tomadas de decisão, mais conhecimentos "teóricos" se fazem necessários. Os executivos, sejam de hotelaria, de transporte ou de agência, necessitam de uma formação teórico-prática, que deve ser adquirida nas Faculdades e nos Estágios⁶ — estágios esses que precisam obrigatoriamente fazer parte dos currículos.

Uma terceira vertente diz respeito aos "homens de ação", termo que se refere aos indivíduos que ocupam importantes cargos públicos, nas secretarias, ministérios de turismo. Estes deveriam estar capacitados, mediante conhecimentos adquiridos em instituições superiores específicas de ensino do turismo, a reconhecer a importância dessa atividade no mundo atual e, aprender a fazer uma programação turística na qual os programas de uma política turística consigam a maximização dos benefícios que esta atividade pode trazer consigo e, a minimização dos custos sociais e econômicos.

Como as instituições que objetivam "formar formadores"⁷ de mão-de-obra para serviços de base, em qualquer área do turismo devem ser estruturadas? A resposta é simples: a análise das funções específicas e das tarefas que lhe são inerentes nos dão informações sobre que tipo de aprendizado deve ser obtido e o que deve ser ensinado para que se forneça ao aluno a possibilidade de manuseio das coisas e a realização de tarefas, tudo isso supervisionado pelos formadores que tenham sobre essa realidade específica conhecimento teórico/prático. O conhecimento sintético que se incorpora ao aluno no decorrer do manuseio leva ao conhecimento de suas potencialidades.

Quais as características e tempo de duração de um curso desse nível? Essa informação será obtida através do cruzamento e análise de três variáveis: características das funções e tarefas, nível médio cultural da mão-de-obra potencial existente

na área e a duração média dos cursos análogos em outras regiões.

O que foi dito para o nível primário é válido para outros níveis. Porém, é preciso acrescentar algo nas instituições universitárias que têm por objetivo formar formadores para as instituições educacionais de turismo. Ao focar a problemática da formação de Recursos Humanos para o Turismo, devemos lembrar que existe uma característica muito particular do produto turístico final. Esse, é na realidade um composto de pelo menos, três subprodutos: agências (operadoras), hotelaria e transporte, que se substancializam numa só imagem turística. Uma agência "vende" uma imagem do "contexto", a hotelaria coloca um tipo de hospedagem conforme um contexto específico e, o transporte irá adequar os meios ao contexto onde transita. Estas três atividades compõem, numa visão macro, a atividade turística; estão intrinsecamente interrelacionadas, porém, suas organizações empresariais são estruturadas, organizadas e administradas diferentemente. Esta especificidade coloca nas instituições de ensino uma grande responsabilidade na boa imagem do produto turístico, pois deve enfatizar a necessidade de formar pessoas responsáveis pela imagem global do turismo.

Acompanhar as mudanças que ocorrem aceleradamente na realidade do mercado de trabalho; é preciso que as instituições pensem nas mudanças ocasionadas pela informática e preparar a mão-de-obra para uma concorrência que virá com a globalização. "... as empresas precisam criar condições para sedimentar a experiência de gestão interna da tecnologia, além de promover a aquisição e a incorporação de informações e conhecimentos especializados. Embora a inovação tecnológica concretize-se no âmbito da empresa, ela depende das relações estreitas com instituições de pesquisa para a formação de recursos humanos qualificados..."⁸

Concluimos:

1) saber o "quantum" de conhecimento prático (trabalhar sobre o concreto) e "quantum" de conhecimento teórico (trabalhar com idéias, conceitos e simulações) exigem as diferentes funções que irão ser desempenhadas nos currículos corretos para os distintos níveis que queremos formar.

2) as instituições educacionais cumprir seu papel social, na medida em que poderão fornecer elementos mais capazes para fazer planejamentos, pesquisas e análises sobre a realidade dos componentes da atividade turística. Por outro lado darão suporte aos teóricos que nortearão as mudanças no conhecimento turístico, a fim de adequar continuamente os resultados obtidos à dinâmica da realidade.

Finalizando vamos citar um trecho do trabalho de Maculan e Baêta: "Para criar... a capacidade de inovar, é necessário organizar uma dinâmica de aprendizagem que ocorre na base de uma ampliação das capacidades materiais de produção com a acumulação permanente de conhecimentos, habilidades e competências, incorporadas nos indivíduos e nas empresas... Embora a inovação tecnológica concretize-se no âmbito da empresa ela depende de relações estreitas com instituições de pesquisa para formação do recurso qualificado..."

Profa. Dra. Sarah Strachman Bacal
Titular em Turismo. Chefe do Departamento de Relações Públicas, Publicidade e Turismo da ECA/USP.

Notas

1. William James, *The Principles of Psychology*, Nova York, Holt & Co. s.d.
2. Os objetos podem ser analisados de duas maneiras: o objeto real e a apropriação total de sua essência; o objeto formal é a abordagem específica de seu estudo.
3. Referimo-nos à teoria que resulta do contato com a realidade, da abstração de suas contingências e da generalização do que lhes é essencial. Assim fazemos leis que irão se encaixando nos alvéolos da trama teórica.
4. Anne Marie D. Maculan e Adelaide M.C. Baêta. *Uma Nova Perspectiva Organizacional: As incubadoras de empresas de base tecnológica em ambiente universitário*. O trabalho aborda aspectos relativos à capacitação e aprendizagem tecnológica e à transferência de conhecimentos das universidades às empresas que buscam responder às novas necessidades do processo de inovação. Anais da CLADEA 95, p. 200 e segs. FEA/USP, setembro de 1995.
5. Os atrativos culturais podem ser de ordem artística ou histórica.
6. Os estágios devem ser feitos em um tempo longo (no mínimo 6 meses), na área escolhida pelo aluno, e no final um relatório como trabalho de conclusão de curso. O relatório poderá ser substituído por um projeto simulado da abertura de uma empresa, inclusive com os custos de instalação de funcionamento. Caso o estágio seja feito em uma operadora ou agência, a organização de um roteiro completo (custos etc.) seria uma medida de aproveitamento do estágio.
7. Instituições que objetivam "formar formadores" — são as institucionais que tem como prioridade formar docentes e pesquisadores.
8. Anne Marie D. Maculan e Adelaide M.C. Baêta. Anais da CLADEA 95, FEA/USP, 1995.

Bibliografia

1. MACULAN, Anne Marie D. e BAÊTA, Adelaide M. Coelho. *Uma Nova Perspectiva Organizacional: As Incubadoras de Empresas de Base Tecnológica*. Anais da Assembléia do CLADEA. SP. FEA/USP, setembro, 1995.
2. PARK, E. Robert. *A notícia como forma de conhecimento*. In *Meios de Comunicação de Massa*. Cultrix, São Paulo, 1972.