

**A formação de um gestor para o Mercado Turístico: a proposta do curso de
Turismo das Faculdades Rio-Grandenses¹**

Ana Lúcia Olegário Saraiva²

Coordenadora dos cursos de Turismo e de Hotelaria, Faculdades Rio-Grandenses

Carmem Rejane Pacheco Porto³

Docente dos cursos de Turismo e de Hotelaria, Faculdades Rio-Grandenses

Resumo

Vive-se um tempo de mudanças rápidas e a aceleração do mundo atual vem modificando as organizações, as relações humanas e os diferentes sistemas políticos, econômicos, culturais e sociais. Neste contexto, as instituições de ensino superior são influenciadas pelos diferentes ambientes do local ao internacional. Porém, esta interação não significa apenas uma adequação à pluralidade de demandas criadas pelo mundo globalizado, mas uma possibilidade desta influenciar esses diversos ambientes. É nesta perspectiva que o curso de Turismo das Faculdades Rio-Grandenses vem promovendo um intenso repensar sobre o seu fazer pedagógico, optando por uma reestruturação curricular no intuito de formar profissionais preparados para prever, antecipar e influenciar as mudanças em todos os setores da sociedade.

Palavras-chave

Formação, turismo, gestor

Introdução

As reflexões propostas neste artigo se referem à descrição sobre o caráter do enfoque de gestão no currículo do curso de Turismo das Faculdades Rio-Grandenses (FARGS), localizada em Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul.

O curso de Turismo iniciou suas atividades em 2000, tendo a primeira turma formada

¹ Trabalho apresentado ao GT 03 - Turismo na AL: Pesquisa na Formação e Atuação do Turismólogo Gestor, Pesquisador e Formador, do V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – Caxias do Sul, 27 e 28 de junho de 2008.

² Mestre em Turismo e Hotelaria pela UNIVALI, Bacharel em Turismo pela ULBRA. saraivaturismo@yahoo.com.br

³ Doutoranda em Geografia, UFRGS. Mestre em Geografia, UFRGS. carmem_porto@hotmail.com.

em 2004, período do reconhecimento do curso, conforme Portaria de Reconhecimento nº. 2.128, de 20 de junho de 2005 (DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO, 2005).

Ao longo da consolidação do curso, no ano de 2007, foi realizada uma atualização do projeto pedagógico, com a reestruturação da grade curricular, seguindo as legislações e normas do Ministério da Educação, atendendo a Resolução nº. 2, de 18 de junho de 2007 (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2007), que dispõe sobre a carga horária mínima e procedimentos relativos à integralização e duração dos cursos de graduação, bacharelados, na modalidade presencial; e procurando atender as necessidades do mercado.

O curso tem como objetivo formar profissionais gestores de empresas, empreendimentos e organizações turísticas, buscando formação engajada no processo de melhoria de vida social e de formação humana.

A formação de gestor requer ao acadêmico o desenvolvimento da iniciativa, senso crítico e competência técnica para atuar em diferentes ambientes sociais, econômicos, políticos e organizacionais através do oferecimento de educação de qualidade capaz de responder às necessidades e expectativas da sociedade e do mercado.

O ensino superior no século XXI

As instituições de ensino superior constituem-se como espaços de criação, sendo, portanto, consideradas como refúgios de atividades intelectuais.

No decorrer da história, exerceram sua função crítica e problematizadora, tornando-se um elemento fundamental no desenvolvimento socioeconômico e tecnológico. Porém, durante esse processo muitas vezes mostrou-se conservadora e esteve distante de sua responsabilidade perante a sociedade.

Atualmente, é premente no ensino superior⁴ a necessidade de renovação, pois entre suas múltiplas tarefas está a de promover a busca de novos saberes e qualificações, não apenas no intuito de se adequar ao mercado, mas para atuar neste de forma pro ativa.

A educação no ensino superior é desafiadora e a produção do conhecimento ocorre através da conjunção entre teoria e prática, na interpretação das diferentes realidades, entendendo as relações que se estabelecem a nível econômico, social, cultural, entre

⁴ Todos os tipos de estudos, de formação ou formação para pesquisa no nível pós-secundário, dispensados por universidades ou outros estabelecimentos educacionais que tenham sido reconhecidos como instituições de ensino superior pelas autoridades de Estado competentes (ANAIS CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR, 1999).

outros.

A reconstrução histórica que vem se desenhando neste milênio, modifica também o mundo do trabalho, onde a formação dos profissionais não pode ser pensada apenas reduzindo-se no fazer, mas requer o exercício da crítica e da autocrítica, através de um desenvolvimento pessoal capaz de dar respostas às exigências do mercado, e ainda buscar alternativas capazes de contribuir para a sustentabilidade em todas as suas dimensões.

El proceso de educación orientado al mundo de la empresa, o formación, presenta las mismas características generales, acentuando su importancia en contextos competitivos. La necesidad de ajuste a las condiciones cambiantes exige el desarrollo de sistemas formativos flexibles y operativos. Cada vez es más evidente que al mayor o menor calidad de los recursos humanos condiciona el resultado final de los proyectos. (OMT, p. 19, 1995).

As modificações constantes, a competitividade imposta pela sociedade globalizada traz exigências de um novo fazer pedagógico que se preocupa não apenas com a análise do acontecido, mas com a formação de profissionais preocupados em como fazer acontecer.

Nesta perspectiva é cada vez mais evidente que a orientação do ensino superior, traduzido através da gestão e organização de suas instituições aconteça através de uma relação entre o projeto ensino e o projeto da sociedade.

De acordo com Dencker (p. 45, 2002):

A educação superior deve assumir a função das competências necessárias para atuação neste novo contexto ao preparar os alunos para participarem do processo de construção do conhecimento. As visões mecanicistas devem ser superadas dando lugar a uma formação holística, capaz de gerar novas respostas e de criar alternativas promissoras, principalmente onde a desigualdade social é muito grande como no Brasil.

Portanto, a formação e a educação mesmo sofrendo modificações para atender necessidades imediatas não podem tornar-se refém deste processo, mas precisam ser norteadas por uma visão de médio e longo prazo no intuito de centrar suas preocupações no desenvolvimento humano, visando à formação da cidadania. Trata-se de uma aprendizagem focada no desenvolvimento de competências aplicáveis em diferentes contextos no tempo no espaço.

O curso de Turismo

A proposta do curso de Turismo da FARGS é de uma formação profissional comprometida com o desenvolvimento do turismo no país, sobretudo no ambiente de negócios atual, que é dinâmico e globalizado, caracterizado por uma competitividade e ao mesmo tempo, uma integração internacional cada vez maior. Também uma formação engajada no processo de melhoria de vida social e de formação humana, o que pressupõe uma política da faculdade fundamentada em três pilares.

Primeiro o do binômio Faculdade/Empresa, caracterizado pelos programas de parceria, objetivando a formação de recursos humanos, a solução conjunta de problemas e a ampliação do campo de experiências; segundo: o preparo do cidadão e do profissional crítico e criativo e terceiro, o do desenvolvimento de metodologias de ensino específicas voltadas para a capacitação de novos profissionais e a atualização de profissionais em exercício.

Faz-se necessário trabalhar em currículos que atendam aos seguintes pressupostos:

- ✓ Uma clara e consistente visão global da sociedade na qual o profissional vai atuar, construindo um futuro melhor;
- ✓ Uma sólida consciência do papel a ser desempenhado pelo profissional, tendo em conta o estágio de desenvolvimento do país;
- ✓ Uma flexibilização e relativização das verdades e certezas absolutas para a prática, inter e transdisciplinar resultando na autonomia de decisões, no espírito de equipe, na habilidade competitiva, na visão empreendedora e na capacidade de atuar num mercado cada vez mais aberto e exigente;
- ✓ Uma prontidão para um aprendizado permanente.

O curso de Turismo da FARGS, prima pelas características no aprendizado, através do aprendizado experiencial; da realização de trabalhos em equipe; de métodos de redescoberta, da solução de problemas através da problematização, estudos de caso, jogos e simulações.

O curso tem como objetivo habilitar o profissional a demonstrar habilidades e competências para administrar e planejar empresas, empreendimentos e organizações turísticas, a partir de uma visão ampla e interdisciplinar⁵ do turismo, inserindo o futuro

⁵Integração de dois ou mais componentes curriculares na construção do conhecimento, possibilidade de correção das

bacharel na moderna dimensão social, econômica e cultural da profissão exigida pelo atual processo de globalização da economia, da competitividade empresarial, da realidade sócio-cultural e das atividades de equipes multidisciplinares.

A graduação em Turismo busca, especificamente, possibilitar ao futuro profissional:

- ✓ Dominar os aspectos operacionais do turismo;
- ✓ Desenvolver as habilidades inerentes ao profissional do turismo, dentro dos padrões de qualidade;
- ✓ Ser capaz de "aprender a aprender";
- ✓ Valorizar os aspectos humanísticos de cultura dos intercâmbios realizados, da fraternidade, do respeito à história e ao modo de vida dos povos, compreendendo o meio social em seus aspectos político, econômico e cultural onde está inserido;
- ✓ Possuir conceitos claros a respeito da cidadania, da justiça, da ética e da responsabilidade social;
- ✓ Exercer toda a sua capacidade criativa e de inovação, em prol do desenvolvimento do turismo;
- ✓ Demonstrar competência para empreender e analisar criticamente os cenários internos e externos e identificar variáveis facilitadoras e restritoras aos negócios do setor de turismo, bem como identificar tendência e nichos de mercado.
- ✓ Compreender ambientes de competição e possibilidade de integração das economias contemporâneas;
- ✓ Apresentar flexibilidade intelectual, raciocínio abstrato e lógico;
- ✓ Apresentar habilidade e competências necessárias para atuar em ambientes de organizações voltadas para a prestação de serviços.

O egresso do curso de Turismo da FARGS é um gestor de organizações turísticas e de projetos turísticos, localizados em ambiente dinâmico e globalizado, com competência para liderar a concepção e desenvolvimento das propostas, com conhecimento que lhe permita analisar criticamente e tomar decisões, promover mudanças e antecipar e gerar resultados e, suficientemente habilidoso para gerar recursos em prol do desenvolvimento sustentável de um país, estado, região ou cidade (FARGS, 2007).

distorções causadas pela especialização e conseqüente fragmentação das disciplinas (DENCKER, 2002).

Os componentes do perfil são: amplos conhecimentos do mercado, operações e serviços turísticos; espírito crítico, criativo e empreendedorial; capacidade de comunicação oral e escrita; habilidade no relacionamento interpessoal; consciência da importância de um aprendizado continuado e permanente e postura ética como cidadão e profissional, sustentada pela consciência de responsabilidade.

A estrutura oferecida, as metodologias a serem utilizadas e as dinâmicas educacionais buscam, focadamente, obter resultados condizentes com os objetivos do curso, para que o egresso do curso tenha altamente desenvolvidas competências que tornem o egresso a ser capaz de:

- ✓ Colaborar na elaboração das Políticas nas diferentes esferas de Turismo, pela compreensão das políticas nacionais, estaduais, regionais e locais de turismo;
- ✓ Elaborar o planejamento do espaço turístico em âmbito municipal, regional, estadual, nacional e internacional;
- ✓ Planejar e operacionalizar o *Inventário Turístico*, para detectar áreas de novos negócios;
- ✓ Planejar e operacionalizar estudos de viabilidade econômico-financeira de empreendimentos e projetos turísticos;
- ✓ Planejar e executar projetos e programas estratégicos em empreendimentos turísticos;
- ✓ Elaborar estudos de mercado para os diversos segmentos turísticos;
- ✓ Atuar como agente multiplicador de conhecimentos seja por meio da formação, treinamento e capacitação dos recursos humanos de turismo, em nível técnico e superior;
- ✓ Atuar em todas as áreas concernentes à profissão seja na organização, assessoria ou consultoria;
- ✓ Compreender e agir com ética, não só profissional, mas também a que deve ser praticada.

A demanda por profissionais do turismo, capacitados para assumirem as funções de planejamento e gerência dos empreendimentos turísticos, no Brasil já é uma realidade, razão pela qual dá ênfase dada ao seu perfil de competências.

Por outro lado, segundo Ansarah (2002), além da competência, o profissional precisa de

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

determinação, criatividade, visão, disposição para inovar, confiança em si mesmo e nas suas idéias, paciência e preparação apropriada para uma atuação nas empresas do setor, assim como em outras áreas, além dos segmentos tradicionais para atuação no mercado específico.

Igualmente, a atuação do futuro profissional deve estar alicerçada numa visão sistêmica, abrangente e generalista, onde o egresso do curso deve manifestar ainda facilidade na prática e domínio:

- ✓ Do diagnóstico, análise e avaliação dos possíveis e prováveis efeitos (impactos) positivos e negativos provocados pelas atividades turísticas em determinados espaços e comunidades;
- ✓ Das técnicas e instrumentos básicos de planejamento e operacionalização do plano, programas e projetos, bem como do inventário turístico;
- ✓ De técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos;
- ✓ Dos suportes legais das tomadas de decisão;
- ✓ Da classificação de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, a partir de critérios prévios e adequados;
- ✓ De técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, expositivas, recreativas e de entretenimento folclóricas, artesanais, gastronômicas, políticas e outros traços culturais, como diferentes formas de manifestação da comunidade;
- ✓ Da informática e de outros recursos tecnológicos;
- ✓ Da comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta nos documentos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações;
- ✓ Da expressão em idiomas estrangeiros, principalmente inglês e espanhol.

Com base nos objetivos, perfil e competências estabelecidos, o curso de Turismo é estruturado inter e transdisciplinarmente⁶, em linhas encadeadas horizontais e verticais de disciplinas que refletem uma evolução na formação do aluno. O curso de Turismo

⁶ A transdisciplinaridade objetiva articular uma nova compreensão da realidade entre e para além das disciplinas especializadas. Trata-se de uma abordagem que passa entre, além e através das disciplinas, numa busca de compreensão da complexidade. (PIAGET, 1973).

tem a duração de três anos, sendo seu regime semestral.

No primeiro ano, parte dos estudos da sociedade, das teorias de turismo e da administração, do espaço geográfico, da hospedagem, da recreação e lazer, de alimentos e bebidas e dos idiomas.

No segundo ano, são tratados os temas do espaço geográfico, bem como da organização de eventos e da postura profissional, com conhecimentos de políticas e de planejamento turístico, com noções de arquitetura e urbanismo, estatística e legislação aplicada, além de toda a teoria e prática de agência de viagens.

No terceiro e último ano, são realizadas as atividades práticas de planejamento turístico, e o segundo idioma. As questões culturais de história e patrimônio são trabalhadas, juntamente com a gestão em economia, contabilidade e finanças, recursos humanos, marketing e na gestão de empresas de turismo. Neste ano os acadêmicos finalizam com ações e reflexões sobre a ética e o fazer profissional com o estágio em Turismo. As atividades complementares (128 horas) compõem o projeto pedagógico do curso, atendendo os dispositivos legais.

Inspirou-se, para categorizar as aprendizagens significativas que definem o que o estudante deve conseguir por meio do processo ensino-aprendizagem, esquema proposto nos princípios pedagógicos apresentados em 1998 pela UNESCO (2007) para os quais a atividade docente deve se dirigir:

- ✓ **Aprender a ser e aprender a conviver:** um profissional em turismo necessita ter conhecimentos atualizados, uma visão global e interdisciplinar dos problemas econômicos, sociais, políticos, financeiros e ambientais. Precisa ter a compreensão da natureza social dos indivíduos; da valorização do trabalho humano e das necessidades de descanso e recreação. Estimar as manifestações culturais, fundamentalmente as artísticas, que conduzam ao humanismo e ao orgulho pela própria herança cultural. Desenvolver uma postura crítica a respeito da própria conduta e das demais; perceber e diferenciar as situações éticas no campo profissional dos serviços turísticos; situar os problemas éticos em seu contexto e gerar hipóteses para buscar soluções; apreciar a natureza e respeitar o meio ambiente. Além disso, deve desenvolver os valores da solidariedade e da cortesia.
- ✓ **Aprender a fazer:** as aprendizagens de conhecimentos, habilidades e destrezas

necessárias ao desempenho da profissão.

Conhecimentos: relativos ao fenômeno turístico; às técnicas de administração, operação e comercialização dos serviços turísticos de todo o tipo: aos procedimentos de direção e controle dos recursos humanos; aos fundamentos das ciências que regem a atividade humana, como a matemática, economia e direito; antropologia e idiomas estrangeiros.

Habilidades: para avaliar e resolver os problemas apresentados pelo exercício da profissão turística; para organizar e dirigir grupos; para analisar as situações que se apresentam na atividade dos estabelecimentos; para tomar decisões, assumir responsabilidades e desenvolver funções de liderança; para reconhecer a autoridade e exercê-la com responsabilidade; para emitir juízos críticos e autocríticos no exercício profissional; para manejar e analisar as informações e para transmitir claramente as idéias em forma oral e escrita.

Destrezas: no manejo de números, cálculos e estatísticas; para aplicar sistemas de computação e no uso de equipamentos e instrumentos de comunicação e registro.

- ✓ Aprender a empreender e aprender a aprender: desperta nos estudantes o espírito empreendedor que os transforme de empregados em empregadores; que saibam estabelecer seus próprios negócios na forma de pequenas ou médias empresas que ativem a economia regional e nacional. Além disso, deve despertar para os processos de mudança na ciência, na tecnologia, na prática profissional e no saber em geral. Deve ter consciência das contínuas mudanças que existem em todo o tipo de conhecimento; saber da caducidade dos conhecimentos adquiridos na escola; valorizar o progresso e a evolução da tecnologia; conhecer a importância da inovação nos serviços turísticos. Saber que o processo de educação é permanente, pois as condições de exercício profissional se modificam com grande rapidez.

Ansarah (2002) destaca que a carência de formação prática na área de turismo é fator de desequilíbrio entre as necessidades do setor e os graduados.

Dentro desta perspectiva, as estruturas de Laboratórios de Turismo, Cozinha Didático-Pedagógica, Laboratório de *Front Desk*, Governança e de Lavanderia, também atuam como instrumentos pedagógicos na formação do gestor de turismo, pois através deles é possível o acadêmico *experimentar* a gestão das empresas de turismo e empreender

novos negócios.

As visitas técnicas orientadas pelos docentes realizadas periodicamente às empresas do setor, a assídua participação de convidados do mercado turístico na Faculdade, o desenvolvimento de projetos de planejamento turísticos pelo Estado do Rio Grande do Sul, e a realização de cerca de cem convênios de estágio (tanto curricular como extracurricular) coloca a FARGS como uma das instituições de ensino em Turismo do Rio Grande do Sul, que tem seu foco no mercado, visto a demanda em Porto Alegre por profissionais capacitados, tanto em Turismo como em Hotelaria.

Além disso, cabe salientar a receptividade do egresso de Turismo da FARGS no mercado turístico, sejam na esfera pública como privada, muitos deles já com cargos de gerentes e diretores. Destaca-se ainda, o perfil empreendedor de muitos acadêmicos que estão constituindo suas próprias empresas na área de agência, eventos, e turismo em áreas rurais e naturais.

Considerações Finais

A análise exposta no artigo demonstra que a preocupação com a formação do perfil gestor e empreendedor existe junto ao corpo docente do curso de Turismo das Faculdades Rio-Grandenses e que refletem na formação do projeto pedagógico do curso.

Ansarah (p.32, 2002) afirma que o turismo deve ser aprendendo na academia e na prática, sem excluir um ao outro “[...] ambos elevam a especialização do futuro profissional, permitindo assim, que se encontrem elementos para interagir com maior eficiência, otimizando recursos e resultados para elevação da qualidade dos serviços nos setores de turismo e hoteleiro.”

Nesta concepção, as Faculdades Rio-Grandenses tem-se organizado e trabalhado para adequação a esta pluralidade de demandas do mundo globalizado.

Os estudos que foram iniciados na FARGS em 2000, com a implantação do curso e que continuam sendo realizados, procuram adequar as necessidades de formação fornecendo saberes e qualificações que atendam ao mercado turístico diversificado, isto é gestores empreendedores, ao mesmo tempo, aliando a prática da pesquisa ao desenvolvimento sustentável nas suas diferentes dimensões do local ao global.

Referências

Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina
Universidade de Caxias do Sul, RS, Brasil, 27 e 28 de Junho de 2008

ANAIIS CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR (1998: Paris, França). **Tendências de Educação Superior para o Século XXI/UNESCO/Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras**: tradução de Maria Beatriz Ribeiro de Oliveira Gonçalves, Brasília: UNESCO/CRUB, 1999.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil. São Paulo: Aleph, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa e interdisciplinaridade no ensino superior**: uma experiência no curso de Turismo. São Paulo: Aleph, 2002.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO. **Portaria de Reconhecimento nº 2.128, de 20 de junho de 2005**. Disponível em: <<http://www.in.gov.br>>. Acesso em: 15 mar 2008.

FACULDADES RIO GRANDENSES –FARGS. **Projeto pedagógico do curso de turismo**. Porto Alegre: FARGS, 2006a.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Conselho Nacional de Educação – Câmara de Educação Superior. **Resolução nº 2, de 18 de junho de 2007**. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 20 abr 2008.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA – UNESCO. **Princípios Pedagógicos da UNESCO** – categoria de aprendizagens significativas, 1998. Disponível em: <<http://www.unesco.org.br>> Acesso em: 10 dez 2007.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO – OMT. **Educando Educadores en Turismo**. España: Organización Mundial del Turismo – Instituto de Turismo, Universidad Politécnica de Valencia: 1995.

PIAGET, Jean. **Problemas gerais da investigação interdisciplinar e mecanismos comuns**. Lisboa: Bertrand, 1973.