

## **OS DESAFIOS DO ENSINO DE TURISMO SOB O PONTO DE VISTA DO PERFIL EXIGIDO PARA O ACADÊMICO.**

**Antonio Afonso Cortezi<sup>1</sup>**

**Clézio Antonio Lara<sup>2</sup>**

**Paulo de Tarso Oliveira<sup>3</sup>**

**Resumo** O presente trabalho tem como objetivo analisar o ensino superior de Turismo, a relação em que o professor não reproduz o conhecimento, mas sim, interage com os alunos e não há uma fórmula para uma didática mais eficaz. A sala de aula deve ser um sistema aberto, pois o universo de conhecimentos promove uma revolução profunda, que urge adaptar-se às mudanças. A mudança hoje é uma questão de sobrevivência, pois estamos vivendo uma nova era, com uma sociedade em transformação, cuja a tecnologia , a globalização e outros fatores estão alterando os paradigmas do ensino, fazendo com que o novo papel do educador deverá ser o de preparar os alunos para lidarem com a incerteza, ao contrário do modelo tradicional em que o conhecimento é transmitido linearmente.

---

<sup>1</sup> Aluno do Programa de mestrado em Gestão Empresarial da FACEF (Faculdades de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, de Franca - SP, Docente e Coordenador dos Cursos de Turismo e Secretariado Executivo da Unilago – União das Faculdades dos Grandes Lagos de São José do Rio Preto. Email cortezi@unilago.com.br).

<sup>2</sup> Aluno do Programa de mestrado em Gestão Empresarial da FACEF (Faculdades de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, de Franca - SP, Docente e Coordenador dos Cursos de Turismo e Secretariado Executivo da AEMS – Faculdades Integradas de Três Lagoas, em Três Lagoas - MS Email clezioal@ibest.com.br).

<sup>3</sup> Livre docente pela Unesp – SP, Docente do Programa de Mestrado em Gestão Empresarial da FACEF (Faculdades de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis, de Franca – SP. Email posgraduação@facef.br).

## **Palavras chaves Tecnologias, Conhecimento, Didática**

### **1- Introdução**

Os modelos dos cursos de turismo estão em transformação para adequarem-se as novas exigências de qualificação profissional para o mercado, porque a formação desses profissionais não está atrelada a condições unicamente profissionais, mas a fatores intrínsecos de formação humana e emocional. Requisitos que as instituições de ensino ainda não formam plenamente. O curso de turismo é um curso atípico promove situações que normalmente não acontecem em sala de aulas, mas no acúmulo de conhecimentos, que agregam valor ao profissional em seu futuro. A criticidade é um fator de reflexão que poderá alterar as posturas e seus paradigmas. A configuração das salas, as formas, técnicas de didática, os conteúdos e os planos de ensino, poderão, através desse senso crítico, retificar os cursos de turismo no Brasil. Busca-se a excelência e formação, mas pouco se faz na prática, visando realmente preparar o futuro turismólogo para o mercado de trabalho em constante evolução e exigente em suas características profissionais individuais. O conhecimento é um fator de suma importância para a formação desse profissional, onde o perfil desejado pode não ser atingido com o modelo tradicional, onde o conhecimento é algo pronto e transmitido como sendo certo. É preciso questionar, refletir e equacionar a esse modelo ultrapassado, onde a forma de transmissão do conhecimento segue a dogmas inócuos na formação do turismólogo. Alterar essa forma é o grande desafio para fomentar as transformações que são necessárias para o turismo no Brasil.

### **2- Referencial Teórico**

O perfil tido como adequado para os graduandos em Turismo, exige que a formação possibilite ao profissional atuar em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente. Exige uma formação ao mesmo tempo generalista, no sentido tanto do conhecimento geral, das ciências humanas, sociais e políticas e econômicas, como também 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. Estabelece ainda, as competências e habilidades, tais como compreensão de políticas nacionais e regionais sobre o turismo; utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos regionais, nacionais e internacionais; positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de turismo; domínio de técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do inventário turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais; domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos; adequada aplicação da legislação pertinente; planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento; intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes e inventariados; classificação, sobre critérios prévios e adequados, de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos de outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de sua exposição; domínios de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana; domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo de diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista; comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social; administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais; domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida; habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos; integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares interagindo criativamente nos diferentes contextos organizacionais e sociais; compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais, onde os setores de turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem; profunda vivência e conhecimento das

relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas para o êxito de qualquer evento turístico; conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética.

Diante dessas exigidas competências e habilidades poderemos aquilatar quais desafios são postos para o ensino de turismo e quais as possibilidades de ação pedagógica. De acordo com Dowbor (1996) estamos assistindo a uma profunda modificação no papel da educação e do próprio educador no processo de reprodução social. E nós que estamos acostumados a um paradigma em que a educação seria um instrumento destinado a adequar o futuro profissional ao mundo do trabalho, disciplinando este profissional e municiando-o, de um certo modo, com conhecimentos técnicos, e que com estes conhecimentos técnicos ele possa vencer na vida, inserindo-se de forma vantajosa no mundo como existe. Esta condição vantajosa, por sua vez, asseguraria ao acadêmico de turismo o reconhecimento e remuneração, ou seja, o sucesso profissional.

Todavia tem-se reconhecido atualmente, mais e mais, que o ensino deve constituir em relação em que o professor não reproduz o conhecimento, mas sim, interage com os alunos e não há uma receita pronta para uma boa didática. A sala de aula deve ser um sistema aberto, pois o universo de conhecimentos hoje está sendo revolucionado. A mudança hoje é uma questão de sobrevivência, e a contestação não virá de “autoridades”, mas sim, de um crescente despertar dos próprios alunos, que diariamente começam a observar as discrepâncias entre o que recebem através da mídia a que estão expostos e as mofadas apostilas e repetitivas lições da escola.

Pourtois & Desmet (1999) afirmam que hoje estamos vivendo na era da pós-modernidade e se a modernidade nasceu com os filósofos das luzes e concretizou-se no período de industrialização maciça com grandes avanços científicos e com características de racionalização e produção inaudita de saberes, a pós-modernidade é uma questão que temos de interrogar sobre a possibilidade de reconstruir um universo social, cultural, pedagógico, coerente e integrador o que acolheria ao mesmo tempo a razão e o ser, a racionalização e a subjetivação, com características de complexidade.

É preciso então enfrentar os desafios desta sociedade em transformação, características da pós modernidade. O conhecimento científico nunca teve tão perto da vida cotidiana (telefone, lâmpada, raios-X, internet, etc...) e passou a ser cada vez mais um processo popular e um fenômeno de massa, o próprio ser humano mais simples utiliza os

meios tecnológicos para tomar decisões. E de fato estamos no meio de um gigantesco turbilhão de renovação científica e este fato deve ocupar lugar central em nossas reflexões sobre a educação, Dowbor (1996)

Hoje em dia nesta sociedade em transformação, sobretudo de paradigmas, a base da educação deixa de ser uma disciplina de conhecimento de técnicas para uma adoção de uma visão crítica e construtiva, sem moldes rígidos e pré-concebidos, e por isto a didática exige uma constante reflexão. A necessidade de ajuste do ensino tornou-se mais evidente com o avanço da tecnologia das comunicações, quando as informações passaram a se propagar de maneira muito veloz. O acesso ao universo da informação passou a ser instantâneo, interativo e *hipertextual*. Dentro destes novos desafios podemos elencar que vivemos em uma nova sociedade, em transformação em que o acadêmico precisa saber buscar a informação e, antes de acatá-la, verificá-la e questioná-la (Dowbor 1996). Precisa desenvolver a crítica, construir o conhecimento. Precisa gerar mudança de atitude e não simplesmente recheiar as mentes com respostas cognitivas, verbais e mecanizadas.

A busca pelo conhecimento é um fator muito importante hoje em dia, de acordo com Luckesi

O conhecimento é uma capacidade disponível a nós, seres humanos, para que processemos de forma mais adequada a nossa vida com menos riscos de menos perigos. O conhecimento tem o poder de transformar a opacidade da realidade em caminho iluminado de tal forma que nos permite agir com certeza, segurança e previsão.(LUCKESI ET ALL, 1998)

Este conhecimento, encarado com forma de compreensão do mundo e como fundamentação da ação, pode ser um mecanismo de transformação do mundo pois a partir do momento que o adquirirmos temos a capacidade de reflexão sobre as situações mais simples do dia a dia e também sobre as situações complexas, servindo com um mecanismo de iluminação da realidade. É preciso ver o conhecimento verdadeiro como compatível com a realidade e suficientemente funcional para a vida humana. Isto possibilita ao ser humano uma condição para que atue de maneira mais condizente com suas necessidades sendo um elemento de libertação, pois dá independência e autonomia. Esta autonomia pode ser conseguida por indivíduos grupos e nações. Mas para isso, com relação à educação, é preciso sair daquela situação quando na escola, na maioria das vezes, o acadêmico não busca conhecer o mundo, mas “saber responder” à imagem e semelhança do mestre, as questões

que ele coloca, tornando-se assim mais importante satisfazer o autoritarismo do mestre que a verdadeira autoridade da realidade.

Então é preciso desenvolver no acadêmico de turismo o espírito crítico e reflexivo. Moraes (2000) entende que o senso crítico é de grande benefício aos avanços do pensamento; acredita que o senso crítico não é um mal humorado espírito de contradição, um tomar-se sempre posições contra. A criticidade que deve ser estimulada no acadêmico não precisa ser sempre fonte de tensões e mesmo conflitos; bem ao contrário, no mais das vezes, a criticidade configura-se serenidade das argumentações maduras. O senso crítico, ajudando a preservar a individualidade, deve levar a respeitar as individualidades dos outros, pois o exercício crítico deve ser um dos elementos garantidores da fecunda convivência de diferentes. De modo que, quando a criticidade significa avaliar situações, pronunciamentos e textos, mediante critérios convictos e bem explicitados, bem quando o exercício crítico não perde sua dimensão de relatividade e nem suas exigências de razão, nestes casos temos a criticidade como uma graça, como um bem maior de fôlego e densidade para o pensamento.

Carraer diz que para praticarmos a crítica, antes precisamos entender três níveis implícitos nas comunicações orais e textos, o primeiro são pressupostos semânticos (significados das palavras), o segundo são as idéias subentendidas (uso da linguagem em contextos específicos) e o terceiro as premissas subjacentes (não aparecem na fala ou texto mas que aparece de uma forma intertextual) o autor afirma que:

O pensador sensato não pode restringir a sua atenção apenas àquilo que é dito; ele penetrará além da superfície das idéias, a procura de pressupostos implícitos, refletirá sobre a plausibilidade das posições em vistas destas informações adicionais descobertas e trará a luz as idéias, de tal modo que os problemas diante dele serão iluminados. Apud Moraes (2000)

Morais (2000) enumera oito princípios em que a criticidade deve se apoiar ao nas comunicações orais e nos textos:

- O critério da afetividade, aponta para os testemunhos e outras narrativas de cunho existencial.
- O critério da compatibilidade contextual deve ser levado em conta o bom tratamento lógico e a compatibilidade com o contexto.
- O critério de coerência interna, ou seja é preciso que haja uma lógica e coerência.

- O critério da capacidade de esclarecimento, é necessário que o texto seja capaz de revelar as intenções do autor.
- O critério da avaliação de emascaramento e de distorção, é que às vezes o texto tem distorções perceptuais que precisa ser entendidas para serem criticadas.
- O critério de diagnose tópica é importante quanto à abrangência e à profundidade que percebemos num pronunciamento ou num texto.
- O critério da projeção utópica onde é preciso examinar que aberturas de futuro, que projeções utópicas tal comunicação possibilita.
- O critério do comprometimento é super importante discernir pois às vezes o autor mostra-se acorrentado em doutrinas dogmáticas.

Ainda Morais (2000), afirma que é preciso ter a humildade para o exercício crítico e humildade não tem nada a ver com humilhação, de vez que esta só serve aos orgulhos e perversos. Na prática da criticidade, há constrangimentos que não devemos sofrer. Principalmente, o constrangimento de sermos vistos com boquirrotos, que falamos ou escrevemos desbandeiradamente de coisas que não estão dentro de nossa área de competência. E o fator importante é a falta de autocrítica, ou seja é preciso eliminar o pensamento “quem não vê e pensa como eu, deve ser desqualificado e se possível eliminado da discussão”. Então como o professor deve desenvolver no acadêmico de turismo o uso adequado do senso crítico em sala de aula?

Almeida (2003), pergunta quem é este profissional de educação, “O Ser Docente” que deve ter saberes e competência específicas, entre elas, ele deve ser : a) Um ser competente na aplicação do método científico e do rigor filosófico, com o domínio sobre o desenvolvimento integral do ser humano e sobre o processo de socialização da sociedade, estar atento aos códigos da modernidade com habilidade de acessar e utilizar informações diante dos avanços da informática; b) Fazer uso da “criticidade” como uma qualidade superadora da relação causa efeito, da alienação, da impregnação ideológica e do dogmatismo das verdades absolutas; c) Ter na criatividade um pilar que propicia a ruptura com a aprendizagem mecânica; d) Ter um suporte na determinação que lhe possibilite enfrentar os obstáculos e contribuir de maneira liberada e consciente para a constituição e solidez da autonomia do ser educando; e) Ter paixão pela ação educativa imprimindo-lhe o gosto da aventura e da descoberta; f) Na esperança como ponto estratégico de resistência e superação de crises; g) Ser ético e viver da coerência entre o

discurso e a prática pedagógica; h) Ter afeto como meio de deixar o fascínio e o sonho impregnarem na ação docente fazendo com que ela se constitua uma prática de muita vida e prazer e não haja distinção de valor ou de atitude entre emoção, sentimento, pensamento e conhecimento; i) Ter uma metodologia de trabalho e privilegiar o diálogo, permitindo ao acadêmico assumir-se como um ser pensante, comunicante, criador e como tal construtor de sua cidadania e j) E ter como meta a ser alcançada pelo sujeito aprendente, ter a liberdade e a autonomia, construída num processo permanente, calçada na práxis emancipatória. Todos estas competências são um desafio ao mestre e ao educador.

Para que isto torne possível é preciso que a universidade dê apoio e estimule o potencial criativo do professor. Para tanto, precisamos construir um universidade, tal como propõe Luckesi (1998), que não seja um simples escola de transmissão e todo o seu corpo seja constituído por pessoas capazes de refletir e abertas á reflexão, ao intercâmbio das idéias, á participação em iniciativas construtivas, envolvendo todo o corpo universitário (professores, alunos, administração), sendo necessário comprometer-se com a reflexão, criando-a, provocando-a, permitindo-a e lutando continuamente para conquistar espaços de liberdade que assegurem a reflexão, havendo liberdade para que a reflexão crítica seja exercida.

Não podemos esquecer da qualidade das aulas e a quantidade necessária para cumprir as diretrizes curriculares do curso de turismo .

Segundo Demo (1994) a quantidade está na extensão e no ter e é base para a condição de atingir a qualidade, pois é corpo, tamanho, número e a qualidade, por sua vez, aponta para a dimensão da intensidade, tem a ver com profundidade, perfeição e principalmente com participação e criação, a qualidade está mais para o ser, o construir e participar. Tanto no conhecimento quanto na educação é necessário que haja qualidade, pois esta centra-se no desafio de manejar os instrumentos adequados para fazer a história humana, e neste sentido a educação tem sido o termo-resumo para designar qualidade por uma série de razões, que entre elas aparece como: a) Um instrumento que sinaliza o conhecimento e como fim com a humanização da realidade de vida; b) Quando ligado à construção do conhecimento impacta de modo decisivo quanto à cidadania e a competitividade; e c) Estando na base da formação do sujeito histórico, crítico e criativo a educação permite estratégias eficazes e decisivas para o ser humano. A qualidade na educação é importante pois é uma questão de intensidade, participação, engajamento e não se satisfaz com o

“maior”, ou seja a extensão, porque quer o “melhor”, ela precisa do Ter (quantidade), mas realiza-se com o Ser (qualidade), conforme Demo:

A educação passa a ser o espaço e o indicador crucial de qualidade, porque representa a estratégica básica de formação humana. Educação não será hipótese nenhuma, apenas ensino, treinamento, instrução, mas especificamente formação, aprender a aprender, saber pensar, para poder melhor intervir, inovar. (DEMO, 1994).

Transmitir o conhecimento com qualidade, sem ser algo pronto, tido como o certo, estimular o senso crítico e dar condições para o educador, para que este passe a preparar os alunos a lidarem com a incerteza, possibilitando o pensar, de formar opinião própria e de construir o conhecimento é o grande desafio para o ensino de turismo, pois não dá para seguir o modelo tradicional de ensino perante uma nova sociedade em veloz transformação (característica da pós modernidade), devido a praticamente dois fatores, a globalização que possibilitou a quebra de barreiras, permitindo que os avanços científicos fossem difundidos, e o progresso tecnológico, que pode ser resumido em cinco grandes eixos, a informática (que está revolucionado todas as áreas), as telecomunicações (possibilitando transmitir textos, imagens sons em grandes volumes e com rapidez), a biotecnologia ( que deverá ser a força principal na transformação da agricultura e indústria farmacêutica), as novas formas de energia (laser), e os novos materiais (cerâmicas, supercondutores, as novas formas de plástico etc.) Dowbor (1996).

Dowbor (1996) nos leva a refletir sobre a nova sociedade em transformação, pois:

- É necessário repensar de forma mais dinâmica a questão do universo de conhecimentos a trabalhar.
- Neste universo o aprender a navegar é mais importante do que o estoque de conhecimentos a transmitir.
- Torna-se mais fluida a noção de área especializada de conhecimentos.
- Aprofunda-se a transformação da cronologia do conhecimento, a visão do homem que primeiro estuda e depois trabalha e se aposenta está se modificando.
- Modificou profundamente a função do educando, em particular do adulto que precisa se assumir sujeito de sua própria formação.
- O conhecimento representa o resgate da cidadania.

- Finalmente precisamos penetrar nas dimensões tecnológicas para entender sob que forma seus efeitos podem ser invertidos.

Sendo necessário então que reflitamos a respeito do ensino de turismo, perante estas mudanças (hoje uma questão de sobrevivência), pois a sala de aula deve ser um sistema aberto (exercer o pensamento crítico, buscar o conhecimento com qualidade, despertar no aluno o interesse pelo conhecer, e outros), sendo o conhecimento passado de uma forma inovadora despertando no acadêmico o interesse e o entusiasmo pelo conhecimento na área de turismo.

### 3- Conclusão

Com relação ao ensino, no modelo tradicional, o conhecimento é algo pronto, transmitido como sendo *o certo*. Esse modelo é insuficiente para lidar com o alto grau de incertezas presentes em nossa realidade, onde se verificam vários avanços científicos. Esse modelo de ensino prescinde do pensar, do formar a própria opinião, do construir o conhecimento. O que se quer atingir, no entanto é o conhecimento tanto resultante quanto fonte de ação e de libertação, possibilitando ao aluno desenvolver o pensamento crítico.

A palavra-chave é *desafio*. A reflexão das ações deve ser uma constante na vida do educador e deve ter entre suas competências fazer com que o saber docente seja produzido e compartilhado. Devemos mudar esta visão de que o mundo educacional está adormecido ao lado de um gigantesco manancial de possibilidades subtilizadas e de que ele tem que começar a batalhar por espaços mais amplos e renovados, com tecnologias e soluções institucionais novas.

Por fim, a metodologia de ensino do curso de turismo deve despertar para o conhecimento, possibilitar o senso crítico, dar condições para o docente e ter quantidade com qualidade permitindo ao acadêmico ser um agente de compreensão do mundo pós moderno e um ser de transformação social.

### Bibliografia

- ALMEIDA, Ângela Maria de Menezes. **O ser docente**. Revista do Ensino Superior. São Paulo: p. 20, Set. 2003.
- DEMO, Pedro. **Educação e qualidade**. Campinas: Papyrus, 1994.
- DOWBOR Ladislau. Educação, tecnologia e desenvolvimento. In BRUNO, Lúcia (org) **Educação e trabalho no capitalismo contemporâneo**. São Paulo: Atlas, 1996.
- LUCKESI, Cipriano et al. **Fazer universidade**: Uma proposta metodológica. São Paulo: Cortez, 1998.
- MORAIS, J. F. Regis. A Criticidade como fundamento do humano. In VEIGA, Ilma P. A. & CASTANHO, Maria E. L. M. (orgs) **Pedagogia universitária**: A aula em foco. Campinas: Papyrus 1999.

POURTOIS, Jean P. & DESMET Huguette. **A educação pós moderna**. São Paulo: Loyola, 1999.