

# Escola do Turismo: o papel do educador

## *The School of Tourism: the role of the educator*

Liciane Rossetto Ferreira\*  
E-mail: [licianeferreira@uol.com.br](mailto:licianeferreira@uol.com.br)

### Resumo

Este artigo aborda uma reflexão sobre a construção de competências no ensino superior do turismo com ênfase no papel do professor, procurando apresentar as competências para o educador no contexto do ensino contemporâneo. Identifica as características descritas nas Diretrizes Curriculares Nacionais do perfil desejado dos egressos dos cursos de graduação em turismo e o relacionamento com as competências essenciais.

**Palavras-chave:** competências; turismo; ensino do turismo; competências do educador.

### Abstract

This article concerns the building up of competencies in the high education in tourism, emphasizing the role of the teacher, attempting to establish the competencies for the instructor in the context of the contemporary education. Identification of the characteristics described in the National Curricular Guide concerning the profile established for the egresses from the graduate courses of tourism and the relationship with essential competencies.

**Key words:** competencies; tourism; education in tourism; educator's competencies.

## 1 INTRODUÇÃO

Talvez um dos maiores desafios governamentais de hoje seja a geração de empregos, ou absorção de recursos humanos marginalizados pelo desemprego industrial. A possibilidade de realocação desses trabalhadores pelo setor de serviços, na geração de empregos através da atividade turística, anima as análises quanto às oportunidades para países de terceiro mundo, como é o caso do Brasil.

O presente artigo visa apresentar uma reflexão sobre a escola do turismo, uma abordagem educacional das competências para formação profissional no turismo, com especial atenção as que se referem ao perfil do egresso da graduação. Inicia-se com uma breve caracterização do setor de viagens e turismo no mundo contemporâneo, as tendências de geração de emprego e negócios no setor e os problemas decorrentes do aumento da demanda de cursos para formação profissional em turismo.

A seguir são apresentadas as competências,

## 1 INTRODUCTION

Perhaps one of the greatest challenges facing governments today is to generate jobs, or absorb human resources that have been marginalized by industrial unemployment. The possibility of relocating these workers within the service sector, generating jobs through tourism, is encouraging for the analyses of opportunities for third world countries, as is the case with Brazil.

The aim of this article is to present a reflection on the school of tourism; an educational approach to the competencies for professional training in tourism, paying special attention to those which relate to the profile of the recent graduate. It begins by giving a brief description of the travel and tourism industry in the contemporary world, the trends for job creation and business within the industry and the problems arising from the increased demand for courses to train professionals in tourism.

Next, it presents the competencies, following the work of the Swiss sociologist Philippe Perrenoud, in

\*Bacharel em Turismo;

Especialista em Gestão Estratégica das Organizações e do Desenvolvimento Humano;

Mestre em Engenharia de Produção;

Coordenadora e Docente do Curso de Turismo ênfase Hotelaria da Faculdade Metodista IPA (Porto Alegre, RS).

\*Bachelor in Tourism;

Specialist in Strategic Organizational Management and Human Development;

Masters in Production Engineering.

Coordinator and member of the teaching staff of the course in Tourism with emphasis on Hotel Management, at Faculdade Metodista IPA (Porto Alegre,

seguindo o trabalho do sociólogo suíço Philippe Perrenoud, relacionando com Modelo de Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares proposto pela Lei de Diretrizes e Bases para faculdades de turismo. A parte final está dedicada a apresentar um posicionamento pessoal quanto à escola do futuro para o turismo.

## **2 O TURISMO E AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DO SETOR**

A partir da configuração do mundo contemporâneo, um conjunto de fatores molda a dinâmica das viagens, como a tecnologia que tem fomentado facilidades nos meios de transporte “encurtando distâncias” uma vez que a velocidade otimiza o tempo percorrido entre dois pontos, e, também, as facilidades encontradas nas comunicações pela maior disseminação de informações acerca dos mais diversos destinos mundiais e da aproximação virtual que motiva o desejo da visita real. Nesse contexto, o incremento do setor de viagens e turismo tem atraído atenção como um segmento econômico em ascensão, a estimativa do WTTC – World Travel & Tourism Council – foi de que no ano de 2001 a economia do setor de viagens e turismo gerasse 12.680.000 empregos, ou seja, 8,5% do total dos empregos em nível global, com um em cada 11,8 trabalhadores.

Os deslocamentos humanos sobre a face da Terra são tão remotos quanto à gênese do próprio ser humano, o turismo vem do latim *tornare* que quer dizer giro, volta. Basicamente o turismo é isso: o conjunto das relações provenientes do deslocamento temporário do ser humano com retorno ao lugar de partida. Se o início dos deslocamentos foi motivado pela necessidade de manutenção da vida através da busca de alimentos, ainda hoje um grande volume de viagens é motivado pelo trabalho, caracterizado na atualidade, principalmente por negócios. Somando as necessidades de trabalho, viagens são empreendidas, nos momentos de “não-trabalho”, na busca de realização dos desejos do ser humano de satisfazer sua curiosidade, de recrear-se, de buscar a felicidade fora do entorno de residência habitual. Isso se dá, conforme Fialho (2001) pela condição de não passividade do ser humano, que estando exposto a situações no mundo, busca pela resposta a suas ansiedades e, por isso, o desejo de sentir antecede a sensação de fato.

Considerando os paradigmas do momento atual pode-se destacar que o mercado turístico passou por uma forte ruptura com o modelo dos pacotes para um público de massa, característico da explosão dos fluxos turísticos da década de 80, e que cada vez mais os turistas desejam personalização no atendimento e

relation to the *Modelo de Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares* (Framing Model for the Proposals of the Curriculum Guidelines) proposed by the National Education Orientation Law and Guidelines for tourism colleges. The final part is dedicated to presenting the author’s personal view on the school of the future for tourism.

## **2 TOURISM AND THE COMPETENCIES OF PROFESSIONALS IN THE SECTOR**

Based on the configuration of the modern world, a set of factors is shaping the dynamic of travel, such as the technology that has facilitated means of transport, “shortening distances” by optimizing the time it takes to travel between two given points, and also, the ease of communications for greater dissemination of information on the most varied destinations worldwide, and the opportunity to view destinations on the computer screen, prompting a desire to visit the place in reality. Within this context, the growth of the travel and tourism industry has attracted attention as a growing economic sector. The WTTC – World Travel & Tourism Council – estimated that in the year 2001, the economy of the travel and tourism sector would generate 12,680,000 jobs, i.e., 8.5% of the total number of jobs worldwide, or one in every 11.8 workers.

Human movement across the face of the Earth is as old as the dawn of mankind itself. Tourism comes from the Latin *tornare* which means to turn, or go around. Tourism is, basically: the set of relations arising from the temporary travel of the human being and his return to his place of departure. While early travel was prompted by the need to sustain life through the search for food, today, a large proportion of travel is prompted by work, mainly characterized nowadays by business. In addition to work requirements, travel is undertaken during moments of “non-work”, as part of the search to fulfill the desires of the human being and satisfy his curiosity, to have fun, and to seek happiness outside his normal place of residence. According to Fialho (2001), this happens due to a condition of non-passivity of the human being who, when exposed to situations in the world, seeks a solution for his anxieties. The desire to feel therefore comes before the feeling itself.

Considering the paradigms of the present day, it can be said that the tourism market has undergone a strong break away from the model of package tours for a mass market, which were characteristic of the explosion of tourism of the 1980s, and tourists

na montagem do programa de viagem, o que é chamado de *forfait*, programa montado com exclusividade para o atendimento das necessidades e desejos do cliente. É também acentuada a segmentação do mercado turístico, definidos ora por características similares das pessoas que compõem os grupos, ora pelo motivo de viagem.

A evidência de oportunidades para empreender em carreiras e negócios através do setor de viagens e turismo fez com que a procura pelos cursos de formação específica, obtivesse um grande crescimento acompanhado de um considerável aumento da oferta, em especial na graduação em turismo<sup>1</sup>. No entanto, a oferta de cursos não acompanha a formação de profissionais para o ensino, e os cursos de turismo carecem de docentes preparados para atuação nas disciplinas profissionalizantes.

O crescimento da oferta dos cursos superiores de turismo trouxe à tona a discussão acerca da absorção desses profissionais pelo mercado, ao mesmo tempo em que se identifica a carência de pessoas qualificadas para docência em cursos de nível técnico e superior, além de toda gama de treinamentos exigida pela abertura de novos empreendimentos no setor. Tal percepção tem motivado as primeiras experiências no sentido de preparar educadores para o turismo.

Não há nada que tenha ocupado tanto o meu pensamento quanto a Educação. Não acredito que exista coisa mais importante para a vida dos indivíduos e do país que a Educação. A democracia só é possível se o povo for educado. Mas ser educado não significa ter diploma superior. Significa ter a capacidade de pensar. Diplomas somente atestam que aqueles que os têm são portadores de um certo tipo de conhecimento. Mas ser portador de um certo tipo de conhecimento não é saber pensar. É ter arquivos cheios de informações (ALVES, 2001).

De acordo com Fialho (2001), o processo educacional é parte fundamental da adaptação do ser humano à cultura. Historicamente a educação tem sido voltada para a preparação dos indivíduos visando o exercício profissional do trabalho, no caso do turismo brasileiro o ensino teve início nos primeiros anos da década de 70 – um saber ainda jovem. Em virtude da revisão do processo educacional incitada pela Lei de Diretrizes e Bases, a formação profissional para o turismo ganhou atenção e o documento que expressa o “Modelo de

are increasingly demanding personalized services and tailor made travel itineraries, known as *forfeit* - travel itineraries which are put together to meet the exclusive needs and desires of the client. The tourism market segmentation is also accentuated, and is sometimes defined by the similar characteristics of people who comprise the groups, and by their travel motivation.

The evidence of opportunities for careers and business in the travel and tourism industry has led to a growth in demand for specific training courses, together with a considerable increase in the offer of tourism courses, particularly at graduate level<sup>12</sup>. However, the training of teaching professionals has not kept pace with the offer of courses, and tourism courses lack teachers with the required background to teach the Professional training disciplines.

The increase in the offer of higher education courses in tourism has brought to the fore the discussion on the absorption of these professionals into the market, while at the same time, a lack of qualified people to teach in technical and higher education courses is observed, as well as in the whole range of training required by the opening of new businesses in the sector. This observation has led to initial experiments to prepare educators for tourism.

Nothing has occupied my thoughts more than Education. I do not believe there is anything more important for the lives of individuals and the country than Education. Democracy is only possible if the population is educated. But to be educated does not mean simply having a higher education diploma. It means being able to think. Diplomas merely testify that those who have them possess a certain kind of knowledge. But to have a certain kind of knowledge does not mean knowing how to think. It means having files full of information (ALVES, 2001).

According to Fialho (2001), the education process is a fundamental part of the adaptation of the human being to culture. Traditionally, education has been geared towards preparing individuals to carry out professional work, and in the case of Brazilian tourism, teaching began in the early 1970s – then still a young branch of knowledge. As a result of the revision of the educational process instigated by the National Education Orientation Law and Guidelines, professional training for tourism attracted attention, and the document which expresses the “*Modelo de*

<sup>1</sup> Em 1996, de acordo com a EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo - o número de cursos superiores de turismo no Brasil era de 34 reconhecidos, já em abril de 2001 a relação do Ministério da Educação exibiu mais 122 cursos.

<sup>12</sup> In 1996, according to EMBRATUR – Brazilian Tourism Bureau – the number of accredited higher education courses in tourism in Brazil was 34, in April 2001 the list of the Ministry of Education showed more than 122 courses.

Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares”, defende que a formação técnica e teórica determinará o sucesso do profissional do turismo, e destaca a necessidade de “aprender a aprender” e outras características, ou aptidões da Inteligência Emocional<sup>2</sup> como: a) autoconfiança, sensibilidade; b) determinação; c) organização pessoal e no trabalho; d) habilidade de trabalho em equipe e facilidade de adaptação a novos contextos; e) criatividade; f) espírito inovador; g) liderança, decisão, confiabilidade e habilidade comunicativa; h) capacidade de síntese, de crítica, de inovação e de reflexão; i) atualização tecnológica e domínio de idiomas.

É preciso levar em conta ainda que uma aprendizagem significativa não se relaciona apenas a aspectos cognitivos dos sujeitos envolvidos no processo, mas está também intimamente relacionada com suas referências pessoais, sociais e afetivas. Nesse sentido, afeto e cognição, razão e emoção se compõem em uma perfeita interação para atualizar e reforçar, romper e ajustar, desejar ou repelir novas relações, novos significados na rede de conceitos de quem aprende (SMOLE, 2001).

Obedecendo as tendências para a educação do milênio que inicia, está em voga a abordagem de ensino através do desenvolvimento de Competências que focaliza a necessidade de se preparar o ser humano para a vida na sociedade atual. Perrenoud (2000b) define competência como “a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos - como saberes, habilidades e informações - para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações”, ou seja, construir competências no turismo significa preparar o indivíduo para participação ativa no meio social onde vive.

De certa forma, pode-se observar que as teorias das Competências de Perrenoud e da Inteligência Emocional de Goleman corroboram com a Teoria das Múltiplas Inteligências de Gardner (1995), através dos conceitos de Inteligência Interpessoal e Intrapessoal. Como refere Goleman (1995:52) a inteligência interpessoal “inclui a capacidade de discernir e responder adequadamente ao humor, temperamento, motivação e desejo de outras pessoas”, enquanto que a inteligência intrapessoal “inclui o contato com os próprios sentimentos e a capacidade de discriminá-los e usá-los para orientar o comportamento”.

Comparando as oito categorias principais de competências destacadas por Perrenoud, com a identificação do perfil esperado do egresso das faculdades de turismo, propõe-se o seguinte relacionamento:

*Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares”, advocates that technical and theoretical training will determine the success of the tourism professional, emphasizing the need to “learn how to learn”, among other characteristics or aptitudes of Emotional Intelligence<sup>3</sup>, such as: a) self confidence, sensitivity; b) determination; c) organization - personal and in the work place; d) the ability to work as part of a team and adapt to new contexts; e) creativity; f) an innovative spirit; g) leadership, decision-making skills, reliability and communication skills; h) the capacity to synthesize, criticize, innovate and reflect; i) up-to-date technological skills and the ability to speak foreign languages.*

It needs to be taken into account that significant learning is not only related to the cognitive aspects of the subjects involved in the process, but is also closely linked to their personal, social and affective references. In this sense, affection and cognition, reason and emotion combine in a perfect interaction for updating and reinforcing, breaking and adjusting, desiring or repelling new relations and meanings in the network of concepts of those who learn (SMOLE, 2001).

Following the trends in education in this new millennium, the approach of teaching through the development of Competencies is currently in vogue, with a focus on the need to prepare individuals for life in today’s society. Perrenoud (2000) defines competence as “the ability of mobilizing a set of cognitive resources – such as knowledge, skills and information – to resolve, with relevance and efficiency a series of situations”, in other words, building competencies in tourism means preparing the individual for active participation in the society in which he lives.

In a way, it can be observed that Perrenoud’s theory of Competencies and Goleman’s theory of Emotional Intelligence corroborate the Theory of Multiple Intelligences of Gardner (1995), through the concepts of Interpersonal and Intrapersonal Intelligence. Goleman (1995:52) points out that interpersonal intelligence “involves the ability to discern and respond adequately to the humor, temper, motivation and desire of others”, while intrapersonal intelligence “includes contact with one’s own feelings and the ability to discriminate them and use them to guide one’s behavior”.

Comparing the eight main categories of competencies highlighted by Perrenoud with the identification of the desired profile of recent graduates from colleges of tourism, the following relationship is proposed:

---

<sup>2</sup>Para Goleman (1995), Inteligência Emocional significa o conjunto das aptidões que dependem da ligação entre sentimento, caráter e instintos morais.

<sup>3</sup>According to Goleman (1995), Emotional Intelligence means a set of abilities which depend on the relationship between feelings, traits and moral instincts.

Quadro 1 – Modelo de Enquadramento das Propostas das Diretrizes

Perrenoud	Modelo de Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares
Saber identificar, avaliar e valorizar suas possibilidades, seus direitos, seus limites e suas necessidades;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internalização de valores de responsabilidade social, justiça e ética profissional;</li> <li>• Formação humanística e visão global que o habilite a compreender o meio social em seus aspectos, político, econômico e cultural onde está inserido e a tomar decisões em um mundo diversificado e interdependente;</li> <li>• Capacidade de compreensão da necessidade do contínuo aperfeiçoamento profissional e do desenvolvimento da autoconfiança.</li> </ul>
Saber gerenciar e superar conflitos;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade para a resolução de problemas macro e micro pertinentes à prestação de serviços turísticos.</li> </ul>
Saber analisar situações, relações e campos de força de forma sistêmica;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência para implantar resoluções alternativas e inovadoras, bem como capacidade crítica, reflexiva e criativa.</li> </ul>
Saber formar e conduzir projetos e desenvolver estratégias, individualmente ou em grupo – lidar com relacionamentos;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse e estímulo para o desenvolvimento na área da docência e pesquisa.</li> </ul>
Saber cooperar, agir em sinergia, participar de atividade coletiva e partilhar liderança;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência para empreender, analisando criticamente as organizações, antecipando e promovendo suas transformações.</li> </ul>
Saber construir e estimular organizações e sistemas de ação coletiva do tipo democrático;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de atuação nos diversos setores do mercado turístico e em todas as áreas concernentes à profissão.</li> </ul>
Saber conviver com regras, servir-se delas e elaborá-las;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade para planejar, organizar, implantar e gerir programas de desenvolvimento turístico de destinos e empreendimentos turísticos.</li> </ul>

Fonte: elaborado pela autora

### 3 EDUCADORES COMPETENTES PARA A ESCOLA DO FUTURO NO TURISMO

O desafio de construir competências no turismo passa necessariamente pela redefinição do

Table 1 – Modelo de Enquadramento das Propostas de Diretrizes Curriculares (Framing Model for the Proposals of the Curriculum Guidelines)

Perrenoud	Framing Model for the Proposals of the Curriculum Guidelines
Know how to identify, evaluate and value the opportunities, rights, limits and needs;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internalizing of values of social responsibility, justice and Professional ethics;</li> <li>• Humanistic training and global vision which enables an understanding of the social environment in its political, economic and cultural aspects in which the he is located, and take decisions in a diversified and interdependent world;</li> <li>• The ability to understand the need for continual professional development and the development of self-confidence.</li> </ul>
Know how to manage and overcome conflicts;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The capacity to resolve macro and micro problems relating to the provision of tourism services.</li> </ul>
Know how to analyze situations, relations and fields of power in a systematic way;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The competence to implement alternative and innovative resolutions, as well as critical, reflective and creative abilities.</li> </ul>
Know how to plan and carry out projects and develop strategies, individually or as part of a group – and deal with relationships;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taking an interest in and encouraging development in the area of teaching and research.</li> </ul>
Be able to cooperate, act in synergy, participate in collective activity and share leadership;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business competence, critically analyzing organizations, anticipating and promoting their change.</li> </ul>
Know how to build and encourage democratic organizations and systems for collective action ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The ability to practice in various sectors of the tourism market and all other areas related to the profession.</li> </ul>
Know how to live with rules, be served by them and elaborate them;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The ability to plan, organize, implement and manage tourism development programs of tourism destinations and businesses.</li> </ul>
Know how to build standards, negotiated through harmonious co-existence with others, to overcome	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical and scientific training to act in the planning and management of tourism companies, as well as develop specific activities of</li> </ul>

Source: created by the author

### 3 COMPETENT EDUCATORS FOR THE TOURISM SCHOOL OF THE FUTURE

The challenge of building competencies in tourism requires a redefinition of the teacher's role,

papel desempenhado pelo professor tanto em sala de aula, quanto acompanhando os alunos fora da instituição, participando de todo o processo educacional – o ideal que seja desde a concepção dos cursos e das disciplinas - uma vez que o conhecimento é multidisciplinar, e que cada uma das disciplinas envolvidas usa seus próprios conceitos e métodos, o aspecto da interdisciplinaridade examinando um determinado problema simultaneamente de diferentes lados, capacita a uma compreensão holística e retoma força na discussão sobre a construção integral do sujeito.

É através desse tipo de abordagem do ensino que o aprendizado por instrução sede lugar ao aprendizado por descoberta. Desafiar os alunos para a busca do conhecimento e contextualização da aprendizagem, incentivar atitudes empenhadas, são alguns dos objetivos educacionais almejados pelas competências, para isso é mister que os educadores quebrem com a castração da criatividade promovida pela própria rigidez de acomodação dos planos de ensino norteados pelos conteúdos programáticos enfatizando a reprodução, e que o saber passe a ter mais sabor, exatamente no sentido de um gosto de novidade.

Nesse contexto cabe ao educador no processo educacional desempenhar seu papel de professor como um facilitador do processo de aprendizagem, como mediador na descoberta e construção do conhecimento pelos alunos (FIALHO, 2001). Se o atual mundo do trabalho exige transformação na postura dos profissionais não é possível que no ensino a atitude seja de tráfegar na contra-mão da evolução da sociedade insistindo em modelos educacionais que centralizam na figura do professor o saber absoluto e a responsabilidade por depositar informações nos alunos, ou seja, o modelo educacional rotulado por Paulo Freire como de educação bancária.

“A psicologia ‘cognitiva’ investiga como os indivíduos conhecem ou obtêm conhecimento para guiar suas decisões e realizar ações mais eficazes”, Fialho (2001:178). Considerando essa abordagem cognitivista e acrescentando aos estudos o saber da andragogia<sup>3</sup>, relaciona-se o que o aprendiz adulto apresenta como características específicas:

- a) a necessidade de saber porquê aprender determinado assunto antes iniciar este aprendizado;
- b) opinião própria: precisa proteger suas próprias opiniões, sua habilidade de se responsabilizarem por seus próprios atos e decisões;
- c) experiência de vida: têm acumulado experiências de vida valiosas diferentes tanto em quantidade como em qualidade;

both in the classroom and when accompanying the students outside the institution, taking part in the whole educational process – ideally from the very start of the courses and disciplines – since knowledge is multidisciplinary, and each of the disciplines involved uses its own concepts and methods. The aspect of interdisciplinarity, examining a specific problem simultaneously from different angles, enables a holistic vision and stimulates discussion on the integral construction of the subject.

It is through this type of approach to teaching that learning by instruction gives way to learning by discovery. Challenging students to seek knowledge, placing learning in context and encouraging entrepreneurial attitude are some of the educational goals of the competencies, and for this reason, it is important for educators to break away from the rigidity of teaching plans based on program contents, which stifle the creativity, and which place an emphasis on reproducing facts, and know how to add more flavor, in the sense of giving students a taste of new things.

In this context, it is the duty of the educator in the educational process, to perform his role as a teacher and facilitator of the learning process, and as mediator in the discovery and construction of knowledge by the students (FIALHO, 2001). If today’s job market requires a transformation in the professional posture, then teaching attitudes cannot go against the tide of the social development by insisting on educational models which focus on the figure of the teacher, as one holding absolute knowledge and responsibility for depositing information in the students, i.e. the “banking” concept of education described by Paulo Freire.

“Cognitive’ psychology investigates the way in which individuals have or obtain knowledge to guide their decisions and carry out more effective actions”, Fialho (2001:178). Considering this cognitive approach and adding to the studies the knowledge of andragogy<sup>1</sup>, the specific characteristics presented by the adult learner are listed below:

- a) He needs to know why it is necessary to learn a specific subject before starting to learn;
- b) Personal opinion: the need to protect his own opinions, the ability to take responsibility for his own acts and decisions;
- c) Life experience: he has accumulated valuable life experience that differs in both quantity and quality;

<sup>3</sup>Andragogia, a arte e ciência de auxiliar o adulto no aprendizado, primeiramente implementado por Malcom Knowles em 1968.

<sup>3</sup> Andragogy, the arts and science to help adult learning, was primarily introduced by Malcom Knowles in 1968.

d) prontidão para aprender: tornam-se prontos para o aprendizado somente quando julgam que está na hora de aprender, reconhecendo nesse aprendizado algo que possa auxiliá-lo a encarar os desafios reais do dia-a-dia;

e) orientação para o aprendizado: vem da necessidade de usar, de modo significativo, a informação para fazer suas vidas mais fáceis ou mais produtivas fazendo com que o foco seja direcionado ao problema ou tarefa;

f) motivação para o aprendizado: deriva das forças internas uma vez que a maior parte dos adultos normais quer crescer.

É comum nos cursos de graduação que jovens ingressem ainda adolescente e que seu “amadurecimento” para a fase adulta seja construído no decorrer do curso, bem como em alguns casos pessoas já “maduras” encontram oportunidade de voltar a estudar. Ao educador cabe mediar relacionamentos tão complexos e motivações tão distintas na rica heterogeneidade das turmas.

Perrenoud (2000) desenvolveu um elenco de competências dos educadores, identificando as qualidades profissionais que o professor deve ter para ajudar os alunos a desenvolver competências (quadro 2).

A proposta de Perrenoud aponta para um caminho onde a formação, ou em certos casos a reciclagem dos educadores deve ter como referencial um consenso amplo apoiado em competências, tratando os conhecimentos como recursos, percebendo as competências profissionais além do domínio acadêmico dos saberes a ensinar e que as dimensões transversais da profissão docente sejam honradas, considerando toda a realidade das práticas em sua diversidade na vida cotidiana de professores e de alunos.

Nessa proposta á a oportunidade de explorar as novas vias abertas pela pesquisa em educação, para que guie o desenvolvimento profissional no âmbito da formação contínua e que o referencial seja um instrumento muito claro para sustentar a concepção e a gestão de planos e os dispositivos de formação tanto quanto de avaliação de competências efetivas de estudantes ou professores formados. Perrenoud (1999b) ainda idealiza que a dimensão reflexiva deve ser inscrita na própria concepção das competências, juntamente com a participação crítica e a interrogação ética, para que haja o desenvolvimento de um discernimento profissional.

Assim sendo, o professor em primeiro lugar terá de identificar em si mesmo as próprias competências, para então mobilizá-las a prática profissional e social, uma vez que essas não se limitam ao emprego nas instituições de ensino para o trabalho profissional remunerado, mas que fazem parte do efetivo exercício da cidadania.

d) Willingness to learn: he becomes ready to learn only when he judges it is time to learn, recognizing this learning as something that can help him face real day-to-day challenges;

e) He is learning-centered: he sees the need to make significant use of the information gained, to make his life easier or more productive, directing his focus towards the problem or task;

f) Motivation to learn: derived from internal forces, since most normal adults desire to grow.

It is common, in graduate courses, that young people begin the course while still in their teenage years, and their “maturing” to the adult phase is built throughout the course. There are also cases of those who are already “mature”, and find the opportunity to return to study. It is the educator’s duty to take into consideration these complex relationships and the different motivations in the rich heterogeneity of their classes.

Perrenoud (2000) developed a range of educator competencies, identifying the Professional qualities that the teacher should possess in order to help the students to develop competencies (table 2).

Perrenoud’s proposal indicates a route in which the training, or in certain cases the recycling, of educators should be based on a general consensus supported by competencies, treating knowledge as a resource, viewing Professional competencies as going beyond the academic mastery of knowledge to be taught, and honoring the transversal dimensions of the teaching profession, taking into consideration all the reality of the practices, in all their diversity, in the daily lives of the teachers and students.

This proposal offers the opportunity to explore new areas which are open by research in Education, so that it guides Professional development in the area of continuing training and that the framework becomes a very clear tool for sustaining the creation and management of training plans and both training and evaluating instruments of effective competencies of the students and those trained teachers. Perrenoud (1999b) also states that ideally, the dimension of reflection should form part of the very notion of competencies, together with critical participation and ethical questioning, in order to develop professional discernment.

Therefore, the teacher will first need to identify his own competencies, in order to mobilize them in professional and social practice, since these are not limited to employment in teaching institutions for paid Professional work, but form part of the effective exercise of citizenship.

Quadro 2 – Competências dos Educadores

1. Organizar e dirigir as situações de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer os conteúdos e sua tradução em objetivos de aprendizagem;</li> <li>• Trabalhar a partir das representações dos alunos;</li> <li>• Trabalhar a partir dos erros e obstáculos à aprendizagem;</li> <li>• Construir e planejar dispositivos e seqüências didáticas,</li> <li>• Envolver os alunos em pesquisas e projetos de conhecimento.</li> </ul>
2. Administrar a progressão das aprendizagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceber situações-problema adequadas às possibilidades dos alunos;</li> <li>• Adquirir uma visão longitudinal dos objetivos do ensino;</li> <li>• Estabelecer vínculos com as teorias subjacentes às atividades;</li> <li>• Observar e avaliar os alunos nas situações de aprendizagem;</li> <li>• Fazer balanços periódicos de competências e tomar decisões de progressões.</li> </ul>
3. Conceber e fazer evoluir os dispositivos de diferenciação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar a heterogeneidade no interior do grupo classe (turma);</li> <li>• Superar barreiras, ampliar a gestão da classe;</li> <li>• Praticar o apoio integrado, trabalhar com os alunos com dificuldade,</li> <li>• Desenvolver a cooperação e algumas formas de ensino mútuo.</li> </ul>
4. Envolver os alunos em sua aprendizagem e em seu trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suscitar o desejo de aprender, explicitar a relação com o saber, o sentido do trabalho escolar e desenvolver a capacidade de auto-avaliação no educando;</li> <li>• Instituir e fazer funcionar um conselho de alunos (Conselho de Classe ou de escola) e negociar com os alunos diversos tipos de regras e contratos;</li> <li>• Oferecer atividades de formação optativas, para que o aluno componha livremente parte de sua formação,</li> <li>• Favorecer a definição de um projeto pessoal do aluno.</li> </ul>
5. Trabalhar em equipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar um projeto de equipe, representações comuns;</li> <li>• Coordenar um grupo de trabalho, conduzir reuniões;</li> <li>• Formar e renovar uma equipe pedagógica;</li> <li>• Confrontar e analisar situações complexas, práticas e problemas profissionais,</li> <li>• Administrar crises ou conflitos interpessoais.</li> </ul>
6. Participar da gestão da escola (IES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e negociar um projeto da instituição;</li> <li>• Administrar os recursos da escola;</li> <li>• Coordenar e estimular uma escola com todos os seus parceiros,</li> <li>• Organizar e fazer evoluir a participação dos alunos na instituição.</li> </ul>
7. Informar e envolver os pais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar as reuniões de informação e de debate;</li> <li>• Conduzir as entrevistas,</li> <li>• Envolver os pais na valorização da construção de saberes.</li> </ul>
8. Utilizar novas tecnologias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar os programas de edição de textos;</li> <li>• Explorar as potencialidades didáticas de programas com relação aos objetivos dos vários domínios do ensino;</li> <li>• Comunicar-se à distância por meio da telemática,</li> <li>• Utilizar ferramentas de multimídia no ensino.</li> </ul>
9. Enfrentar os deveres e dilemas éticos da profissão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenir a violência na instituição e na cidade;</li> <li>• Lutar contra os preconceitos e as discriminações sexuais, étnicas e sociais;</li> <li>• Participar na definição de regras de vida comum: a disciplina, as sanções e a apreciação da conduta,</li> <li>• Analisar a relação pedagógica, a autoridade e a comunicação em classe;</li> <li>• Desenvolver sentimentos de responsabilidade, solidariedade, e justiça.</li> </ul>
10. Administrar sua própria formação contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber explicitar suas práticas;</li> <li>• Fazer o próprio balanço de competências e programa pessoal de formação contínua; acolher e participar da formação dos colegas;</li> <li>• Negociar um projeto de formação comum com os colegas,</li> <li>• Envolver-se no domínio de um setor do ensino ou do sistema educativo.</li> </ul>

Fonte: Perrenoud (2000)



Table 2 – Educator Competencies

1. Organize and direct learning situations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Know the contents and translate these into learning objectives;</li> <li>• Work based on the students' representations;</li> <li>• Work based on errors and learning obstacles;</li> <li>• Build and plan teaching instruments and sequences;</li> <li>• Involve the students in research and projects to build knowledge.</li> </ul>
2. Manage the learning progress	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create problem situations which are appropriate for the abilities of the students;</li> <li>• Acquire a long term vision of the teaching objectives;</li> <li>• Establish links with theories underlying the activities;</li> <li>• Observe and assess the students in learning situations;</li> <li>• Make periodical inventories of the competencies and make decisions related to their progress.</li> </ul>
3. Conceive and help the instruments of differentiation to develop	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrate the heterogeneity within the class group;</li> <li>• Overcome obstacles, widen the management of the class;</li> <li>• Practice integrated support, work with students who are experiencing difficulty,</li> <li>• Develop cooperation and some forms of mutual teaching.</li> </ul>
4. Involve the students in their learning and work	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Awaken the desire to learn, explain the relationship with knowledge, the meaning of schoolwork and the capacity for self-assessment in the student;</li> <li>• Institute and put into practice a student council (class or school council) and negotiate various kinds of rules and contracts with the students;</li> <li>• Offer optional training activities, so that the student can freely take part in his own training,</li> <li>• Encourage the students to carry out personal projects.</li> </ul>
5. Work as part of a team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create a team Project and common representations;</li> <li>• Coordinate a working party, hold meetings;</li> <li>• Form and renew a teaching team;</li> <li>• Confront and analyze complex situations, practice and professional problems;</li> <li>• Manage crises or interpersonal conflicts.</li> </ul>
6. Participate in the management of the school (IES – Higher Education Institute)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create and negotiate a project of the institution;</li> <li>• Administer the resources of the school;</li> <li>• Coordinate and encourage the school with all its partnerships,</li> <li>• Organize and help develop student participation in the institution.</li> </ul>
7. Inform and involve the parents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinate meetings and debate;</li> <li>• Conduct interviews;</li> <li>• Involve the parents in the valorization of the construction of knowledge.</li> </ul>
8. Use new technologies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use text editing programs;</li> <li>• Explore the teaching potential of programs related to the objectives of various teaching fields;</li> <li>• Communicate at a distance using telematics;</li> <li>• Use multimedia tools for teaching.</li> </ul>
9. Confront the ethical duties and dilemmas of the profession	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevent violence in the institution, town or city;</li> <li>• Fight against prejudice and sexual, ethnic and social discrimination;</li> <li>• Help define rules for everyday life: discipline, sanctions and judgment of conduct;</li> <li>• Analyze the teaching relationship, authority and class communication;</li> <li>• Develop a sense of responsibility, solidarity and justice.</li> </ul>
10. Administrate their own continual development	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Be able to explain their practices;</li> <li>• Form their own judgment of the competencies and personal continual development program; welcome and take part in the training of colleagues;</li> <li>• Negotiate a common training Project with the colleagues;</li> <li>• Be involved in mastering a sector of teaching or educative system.</li> </ul>

Source: Perrenoud (2000)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realocação de trabalhadores, atingidos pelo desemprego industrial, como alternativa de inserção no setor de serviços, principalmente no turismo, exige uma formação profissional, com especial ênfase no desenvolvimento dos relacionamentos humanos, uma vez que a segmentação do mercado turístico acentuou nos clientes a expectativa de personalização.

O aumento da oferta de cursos de turismo trouxe como conseqüência uma maior demanda por docentes para atuação nas disciplinas profissionalizantes, bem como em treinamentos para os recursos humanos a serem empregados pelos novos empreendimentos, o que torna necessário um esforço por parte das instituições de ensino no sentido de preparar educadores para o turismo.

Construir competências no turismo significa preparar o indivíduo para participação ativa no meio social onde vive. A nova abordagem do ensino do turismo proposto pelo Ministério da Educação e do Desporto reforça a necessidade de uma educação voltada para formação holística e com especial atenção aos relacionamentos humanos. É preciso abrir espaço para o “aprender a sentir”, como propõem Fialho (2001): “Emoções são fundadoras de comportamentos individuais e grupais, como os evidenciados dentro das diferentes culturas”.

Especificamente para a formação superior em turismo, considerando todas as questões anteriormente expostas, fica evidente a necessidade do educador atuar como:

- a) Orientador dos alunos em atividades de pesquisa, seja em campo ou na revisão bibliográfica;
- b) incentivador da atitude de compartilhar informações com os colegas através de apresentações;
- c) moderador nos acordos para desenvolver os relacionamentos interpessoais através do trabalho em equipes;
- d) apresentador de situações e mediador no estudo de casos baseados em experiências de sucesso e também nos exemplos problemáticos, de empresas ou cidades onde a atividade turística tenha sido implantada;
- e) mediador da auto-avaliação e análise crítica quanto aos erros e acertos das experiências individual e coletivamente vivenciadas;
- f) promotor do contato direto dos acadêmicos com a comunidade dos núcleos receptores de turismo e com os próprios turistas, para que cada aluno construa sua compreensão dando significado ao fenômeno turístico.

O educador competente deve levar em conta as características do aprendiz para o planejamento e

## Final considerations

The relocation of workers affected by industrial unemployment, as an alternative for inclusion in the service sector, particularly in tourism, requires Professional training, with special emphasis on human relations, since the segmentation of the tourism market has increased clients' expectations of personalized service.

The increase in the offer of tourism courses has brought, as a consequence, a higher demand for teachers to work in the qualifying disciplines, and for training of human resources to work in the new enterprises, all of which requires an effort on the part of the teaching institutions, to prepare educators for tourism.

Building competencies in tourism means preparing the individual for active participation in the society in which he lives. The new approach to the teaching of tourism proposed by the Ministry of Education and Sports reinforces the need for education which is geared towards holistic training, and which pays special attention to human relationships. It is necessary to open space for “learning to feel,” as proposed by Fialho (2001), who points out that emotions are the basis of individual and group behaviors, such as those which are observed in different cultures.

For higher training in tourism in particular, bearing in mind all the issues outlined above, the need is evident for the educator to act as:

- a) A coordinator of students' research activities, whether in the field or in bibliographic review;
- b) An encourager of an attitude of sharing information with colleagues, through presentations;
- c) A moderator in agreements to develop interpersonal relationships through team work;
- d) A presenter of situations and a mediator of case studies based on successful experiences, and also problem cases, involving companies or towns where tourism activity has been introduced;
- e) A mediator of self-assessment and critical analysis, in terms of the rights and wrongs of individually and collectively experienced experiences;
- f) A promoter of direct contact between the students and the local communities in the tourism host centers, and the tourists themselves, so that each student can build his own understanding, giving meaning to the tourism phenomenon.

The competent educator should take into account the learner's characteristics, in order to

desenvolvimento das situações de aprendizagens coerentes ao seu público. Cabe ao professor desempenhar seu papel de facilitador do processo de aprendizagem, para a descoberta e construção do conhecimento pelos alunos. Para tanto, o professor em primeiro lugar terá de identificar em si mesmo as próprias competências, e então mobilizá-las para a prática profissional e social.

## REFERÊNCIAS

ALVES, R. **Primeira lição para educadores**. [[http://www.uol.com.br/aprendiz/n\\_colunas/r\\_alves/id200301.htm](http://www.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/r_alves/id200301.htm)]

Cognitive Design Associates. **Uma teoria altamente relevante sobre o aprendizado adulto**. Extraído do site da Cognitive Design Associates. Acesso em: 07/05/98.

EMBRATUR. **A indústria do turismo no Brasil: perfil e tendências**. EMBRATUR.1996.

FIALHO, F. A.P. **Ciências da cognição**. Florianópolis: Insular, 2001.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artmed, 1995.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO ESPORTO, Secretaria de Educação Superior, Departamento de Políticas do Ensino Superior, Comissão de Especialistas de ensino de Administração- CEEAD. **Modelo de enquadramento das propostas de diretrizes curriculares**. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/sesu/ftp/Turismo-DC.rtf>>. Acesso em: 21/04/01.

PERRENOUD, P. **Formar professores em contextos sociais em mudança: prática reflexiva e participação crítica**. Revista Brasileira de Educação, Set-Dez 1999, n° 12, pp. 5-21. Disponível em: <[http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_1999/1999\\_34.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1999/1999_34.html)>. Acesso em: 21/05/01.

PERRENOUD, P. **Construindo competências. Nova Escola**, São Paulo, n.135, set. 2000. Entrevista concedida a Paola Gentile e Roberta Bencini. Disponível em: <[http://www.uol.com.br/novaescola/ed/135\\_set00/html/perre\\_portugues.DOC](http://www.uol.com.br/novaescola/ed/135_set00/html/perre_portugues.DOC)>. Acesso em: 21/03/01.

plan and develop learning situations that are coherent with their public. The teacher should play the role of facilitator of the learning process, assisting in the discovery and construction of knowledge by the students. For this, he will first have to identify, within himself, his own competencies, and then mobilize them for his professional and social practice.

## REFERENCES

ALVES, R. **Primeira lição para educadores**. [[http://www.uol.com.br/aprendiz/n\\_colunas/r\\_alves/id200301.htm](http://www.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/r_alves/id200301.htm)]

Cognitive Design Associates. **Uma teoria altamente relevante sobre o aprendizado adulto**. Extraído do site da Cognitive Design Associates. Acesso em: 07/05/98.

EMBRATUR. **A indústria do turismo no Brasil: perfil e tendências**. EMBRATUR.1996.

FIALHO, F. A.P. **Ciências da cognição**. Florianópolis: Insular, 2001.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artmed, 1995.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO ESPORTO, Secretaria de Educação Superior, Departamento de Políticas do Ensino Superior, Comissão de Especialistas de ensino de Administração- CEEAD. **Modelo de enquadramento das propostas de diretrizes curriculares**. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/sesu/ftp/Turismo-DC.rtf>>. Acesso em: 21/04/01.

PERRENOUD, P. **Formar professores em contextos sociais em mudança: prática reflexiva e participação crítica**. Revista Brasileira de Educação, Set-Dez 1999, n° 12, pp. 5-21. Disponível em: <[http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_1999/1999\\_34.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1999/1999_34.html)>. Acesso em: 21/05/01.

PERRENOUD, P. **Construindo competências. Nova Escola**, São Paulo, n.135, set. 2000. Entrevista concedida a Paola Gentile e Roberta Bencini. Disponível em: <[http://www.uol.com.br/novaescola/ed/135\\_set00/html/perre\\_portugues.DOC](http://www.uol.com.br/novaescola/ed/135_set00/html/perre_portugues.DOC)>. Acesso em: 21/03/01.

PERRENOUD, P. **Novas competências para ensinar:** convite à viagem. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola.** Porto Alegre: Artmed, 1999.

SMOLE, Kátia Cristina Stocco. **Aprendizagem significativa:** o lugar do conhecimento e da inteligência. Disponível em: <<http://www.uol.com.br/aprendiz/aprenderonline/Aprender/artigos/index.htm>>. Acesso em 21/05/01.

WTTC. World Travel & Tourism Council. **Year 2001:** Tourism Satellite Accounting Research - Latin America. London: WTTC, 2001.

PERRENOUD, P. **Novas competências para ensinar:** convite à viagem. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola.** Porto Alegre: Artmed, 1999.

SMOLE, Kátia Cristina Stocco. **Aprendizagem significativa:** o lugar do conhecimento e da inteligência. Disponível em: <<http://www.uol.com.br/aprendiz/aprenderonline/Aprender/artigos/index.htm>>. Acesso em 21/05/01.

WTTC. World Travel & Tourism Council. **Year 2001:** Tourism Satellite Accounting Research - Latin America. London: WTTC, 2001.

Recebido em: fevereiro de 2004  
Aprovado em: maio de 2004

Received in: february 2004  
Approved in: may 2004

---

**COMUNICAÇÃO  
EM EVENTOS**

---

*SHORT  
COMMUNICATIONS*