

Gestão de Pessoas na Ilha de Porto Belo /SC: Diagnóstico da Gestão de Estagiários de Turismo e Hotelaria

Managing Personnel on the Island of PortoBelo /SC: A Diagnosis of the management of student trainees in tourism and hotel management

Keila Cristina Nicolau Mota*

E-mail: keilamota@ig.com.br

Francisco Antonio dos Anjos**

E-mail:fsanjos@terra.com.br

Dóris van de Meene Ruschmann***

E-mail: doris@ruschmannconsultores.com.br

Resumo

Este artigo apresenta um diagnóstico da gestão dos estagiários de turismo e hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI)/SC no empreendimento Ilha de Porto Belo, na Ilha de João da Cunha/ SC. Aponta os fundamentos teóricos para a condução dos processos de agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas. Descreve como foram conduzidos os processos de gestão dos estagiários de turismo e hotelaria no verão 2002/2003. Conduz uma análise dos processos baseada no paradigma da sustentabilidade, com enfoque na formação profissional.

Palavras-chave: Turismo - Estágios, Turismo - Estudo e ensino, Formação profissional.

Abstract

This article presents a diagnosis of the management of the tourism and hospitality trainees and of the University “Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI/SC” in the enterprise Island of Beautiful Port, in the Island of João da Cunha/ SC. Shows the theoretical beddings with respect to the conduction of the processes to add, to apply, to reward, to develop, to keep and to monitor people. It describes as the processes of management of the tourism and hospitality trainees had been lead in summer 2002/2003. It leads an analysis of the processes based in the paradigms of the sustentability, with approach in the professional formation.

Key-Words: Tourism - Practical training placements, Tourism - teaching, professional training

*Docente e Coordenadora do Curso de Graduação de Turismo da Faculdade Integrada do Ceará – FIC.
Mestre em Administração / Aluna do Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Turismo e Hotelaria – Doutorado, da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI.
Teacher and Coordinator for the Graduate Course in Tourism at the Integrated College of Ceará – FIC.
Master in Administration / Student on the Post Graduate *Stricto Sensu* Program in Tourism and Hotel Management – Doctorate from the University of Vale do Itajaí – UNIVALI.

**Docente dos Cursos de Graduação em Geografia, Arquitetura e Urbanismo / Pesquisador do Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI.
Mestre em Geografia / Aluno do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.
Teacher on the Graduate Courses in Geography, Architecture and Urbanism / Researcher on the Post Graduate *Stricto Sensu* Program in Tourism and Hotel Management at the University of Vale do Itajaí – UNIVALI.
Master in Geography/Student on the Post-Graduate *Stricto Sensu* Program in Production Engineering at the Federal University of Santa Catarina.

***Docente e Coordenadora do Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Turismo e Hotelaria – Programa de Doutorado e Mestrado Acadêmico da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI.
Doutora / Mestre em Comunicação Social – área de concentração: Turismo.
Teacher and Coordenator on the Post-Graduate *Stricto Sensu* Program in Tourism and Hotel Management – Doctorate and Masters Program of the University of Vale do Itajaí – UNIVALI.
Doctor/Master in Social Communication – area of specialization: Tourism.

1. INTRODUÇÃO

A Ilha de João da Cunha, localizada próximo à costa do município de Porto Belo, no Estado de Santa Catarina, constitui-se hoje em um produto turístico devido ao seu conjunto de belezas naturais associadas às facilidades de transporte, infraestrutura e serviços para visitantes. Tornou-se um empreendimento de lazer e estudos a partir de sua administração própria e de parceiros conveniados desde o ano de 1996, quando se denominou empreendimento Ilha de Porto Belo. Possui uma estrutura hierárquica definida, com cargos e funções ocupados por parceiros que envolvem sócio, funcionários, terceirizados e estagiários.

Este artigo tem como objetivo diagnosticar como se processa a gestão dos estagiários de turismo e hotelaria da universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) na Ilha de João da Cunha/SC. Foram analisados os processos do verão 2002/2003, considerando os paradigmas da sustentabilidade e da gestão sistêmica, com enfoque na formação profissional.

O universo desta pesquisa exploratória foi composto pelas pessoas ligadas diretamente aos estagiários de turismo e hotelaria do empreendimento Ilha de Porto Belo, no período de agosto a novembro de 2002.

As técnicas de pesquisa selecionadas para desenvolver o estudo envolveram a pesquisa documental e a observação. A pesquisa documental abrangeu os relatórios das pesquisas realizadas anualmente na ilha, documentos acadêmicos e artigos científicos já publicados, termos de compromisso dos alunos, folheteria de divulgação e o site da ilha. A coleta desses documentos foi feita por meio de acesso aos relatórios e publicações oficiais, contato direto com o arquivo de documentos na UNIVALI e no escritório de administração da Ilha de Porto Belo. Vale ressaltar que o acesso e a disponibilidade a alguns documentos é restrito, o que pode ser apontado como uma limitação desta pesquisa. A pesquisa documental não abrangeu a consulta ao convênio inicial entre a UNIVALI e o empreendimento, recibos de pagamento aos alunos, relatórios escritos dos alunos. A observação foi realizada pela própria pesquisadora, entrando em contato com o objeto pesquisado, envolvendo-se com o grupo estudado, mas sem integrar-se a ele, fazendo um papel de espectadora. Também foram realizadas reuniões previamente agendadas, com os gestores e atores envolvidos no processo: a coordenação de pós-graduação da UNIVALI, a coordenação de graduação da UNIVALI, a coordenação do Núcleo de apoio às atividades turísticas da UNIVALI (NATUR), os alunos da graduação em turismo e

1. INTRODUCTION

João da Cunha Island, located just off the coast Porto Belo in the State of Santa Catarina, has become a tourism product owing to its natural beauty, as well as its transport facilities, infrastructure and services for visitors. It has been an enterprise for leisure and study, under its own administration and that of its partners, since 1996, when it was named “enpreendimento Ilha de Porto Belo” – the Island of Porto Belo enterprise. It has a clearly-defined hierarchical structure, with positions and functions which include partners, employees, outsourced personnel and student trainees.

The aim of this article is to diagnose the procedures for managing the trainees in tourism and hotel management of the University of Vale do Itajaí (UNIVALI), on João da Cunha Island/SC. The procedures carried out during Summer of 2002/2003 were analyzed, based on the paradigms of sustainability and systemic management, with special emphasis on professional training.

The study sample for this exploratory research consisted of persons linked directly to the trainees in tourism and hotel management of the Island of Porto Belo enterprise, during the period from August to November 2002.

The research techniques selected for the study included documentary research and observation. The documentary research included the reports of research carried out annually on the island, academic documents and published scientific articles, terms of agreement signed by the students, publicity leaflets and the island's website. These documents were collected by means of access to the official reports and publications and through direct contact with the documentary archives of UNIVALI and the administrative office of the Island of Porto Belo. It should be stressed that access to and availability of some documents was restricted, which is one of the limitations of this research. The documentary research did not include the initial agreement between UNIVALI and the enterprise, receipts for payments to students or the written reports of the students. The observation was carried out by the researcher herself, who contacted the subjects of the research and became involved with the group studied, but only in the role of spectator, without forming part of the group. Pre-arranged meetings were also held with the managers and players involved in the process: the post-graduate coordination of UNIVALI, the Coordination for the Support Center for tourism activities of UNIVALI (NATUR), the undergraduate students in tourism and hotel management of UNIVALI, and the directors and management of the

hotelaria da UNIVALI, a direção e gerência do empreendimento Ilha de Porto Belo. O material coletado foi submetido a um tratamento analítico em função dos objetivos da pesquisa e redigido na forma de artigo.

O trabalho está dividido em duas partes: a primeira parte ressalta o aspecto conceitual num breve referencial teórico e contextualiza a pesquisa; a segunda parte apresenta o objeto pesquisado e os resultados da pesquisa.

A contribuição deste trabalho pretende ser, além de teórica, um instrumento que direcione e incentive outras universidades a firmar convênio com empreendimentos turísticos semelhantes e possam formar profissionais com vivências práticas em laboratórios “vivos” como é o caso da Ilha de João da Cunha. Também pode direcionar ações práticas a serem desenvolvidas pelos gestores da ilha e da UNIVALI, prestando esclarecimentos e provocando reflexões nos parceiros envolvidos nos processos analisados.

2. NOVOS CONCEITOS EM RECURSOS HUMANOS

Desde o início das civilizações a força laboral dos homens sempre foi um recurso indispensável para qualquer tipo de produção. O passar dos anos e o desenvolvimento de novas tecnologias industriais vem liberando o homem do esforço braçal para o esforço intelectual. Cada vez mais as organizações vem precisando menos da simples mão-de-obra humana e mais de pessoas qualificadas, interativas, criativas e multifuncionais.

A história humana foi dividida pelo futurista Alvin Toffler em três ondas, que trouxeram para as sociedades, em cada momento histórico, novos modos de vida, quebrando os paradigmas até então adotados. A primeira onda, até o final do século XIX, foi a agricultura. A segunda, do século XIX até 1960, foi a onda da industrialização, quando a maioria dos países desenvolvidos passou de sociedades agrárias para sociedades baseadas em máquinas. A terceira onda, a partir dos anos 1970, é baseada na informação, onde os trabalhos são projetados em torno da aquisição e aplicação de informações (ROBBINS, 2000). Esta nova onda, ou nova economia, traz consigo mudanças de grande impacto na gestão das organizações, considerando os novos paradigmas provocados pela revolução tecnológica, globalização, diversidade cultural, crescimento do setor de serviços, inclusive o turismo.

O século XX foi marcado por profundas mudanças conceituais na gestão das organizações e

Island of Porto Belo enterprise. The material collected was analyzed in accordance with the research objectives, and collated in the form of an article.

The work is divided into two parts: the first focuses on the conceptual aspect, giving a brief theoretical framework and placing the research in context; the second presents the object and the results of the research.

Besides its theoretical contribution, this work is also intended to provide a tool for directing and motivating other universities to form agreements with similar tourism enterprises and to train professionals with practical experience in “real life” laboratories, like the project on João da Cunha Island. It may also be used as a guideline for practical decision-making by the managers of the island and UNIVALI, providing clarification and provoking thought on the partnerships involved in the procedures under analysis.

2. NEW CONCEPTS IN HUMAN RESOURCES

Since the dawn of civilization, the human labor force has always been an indispensable resource for any type of production. The passage of the years and the development of new industrial technologies have been releasing man from hard labor and freeing him for more intellectual effort. Organizations increasingly require more than just labor, they require better qualified, interactive, creative and multifunctional people.

The history of the human race is divided by the futurist Alvin Toffler, into three waves which brought new lifestyles to societies in each historical era, breaking with the paradigms adopted up until that point. The first wave, which continued until the end of the 19th century, was the agricultural wave. The second, which lasted from the 19th century until 1960, was the industrialization wave, when the majority of developed countries went from being agricultural societies to machine-based societies. The third wave, from the 1970s onwards, is the information wave, where jobs are planned around the acquisition and application of information (ROBBINS, 2000). This new wave, or economy, has brought with it changes that have had a major impact on the management of organizations, in terms of the new paradigms for the technological revolution, globalization, cultural diversity and the growth of the services sector, including tourism.

The 20th century was marked by profound

das pessoas que a constituem. Para Chiavenato (1999), as mudanças e transformações ocorridas ao longo desse século podem ser visualizadas em três eras organizacionais distintas: a era industrial clássica, a era industrial neoclássica e a era da informação (ver figura 1). Cada uma dessas eras foi marcada por diferentes filosofias e práticas administrativas, variando bastante o comportamento e a forma de lidar com as pessoas.

ERA DA INDUSTRIALIZAÇÃO CLÁSSICA (1900-1950)	ERA DA INDUSTRIALIZAÇÃO NEOCLÁSSICA (1950-1990)	ERA DA INFORMAÇÃO (APÓS 1990)
RELAÇÕES INDUSTRIAIS:	ADMINISTRAÇÃO DE RH	GESTÃO DE PESSOAS
Pessoas como fatores de produtos inertes e estáticos.	Pessoas como recursos organizacionais a serem administrados.	Pessoas como seres humanos produtivos e inteligentes que devem ser impulsionadas.
Ênfase nas regras e controles rígidos reguladores.	Ênfase nos objetivos organizacionais para dirigir as pessoas.	Ênfase na liberdade e comprometimento para motivar as pessoas. (Capital intelectual)

Figura 1. As três eras organizacionais da gestão de pessoas.
 Fonte: Adaptado de Chiavenato, 1999.

A era Industrial Clássica foi marcada pela intensificação da industrialização nos grandes centros urbanos, marcadamente em países desenvolvidos, desde o início até meados do século XX. A estrutura organizacional burocrática era departamentalizada por funções, tinha um caráter centralizador, onde as decisões eram tomadas pelo ocupante do topo da hierarquia. As regras de conduta regulavam o comportamento dos indivíduos. O macroambiente organizacional era estável, com mudanças progressivas e previsíveis que aconteciam de forma gradativa. Isso permitia que as organizações se voltassem para os problemas internos de produção, caracterizando-se como sistemas fechados. A eficiência era o paradigma dominante, com a preocupação de produzir em escalas cada vez maiores com custos os mais baixos possíveis. As pessoas eram vistas como parte dos recursos necessários à produção e necessitavam de maior especialização para realizar esforços repetitivos de forma rápida e eficiente. Dentro da concepção tradicional dos fatores de produção Terra, Capital e Trabalho, a administração das pessoas era denominada e constituída de Relações Industriais. Os departamentos de relações industriais se limitavam a intermediar e conciliar conflitos trabalhistas entre patrões e empregados.

A era Industrial Neoclássica, situada entre os anos 50 e 90 do século XX, caracterizou-se pelo modelo estruturalista de gestão, onde a teoria das relações humanas deu lugar à teoria comportamental. As mudanças ambientais foram se acelerando, exigindo das organizações mais flexibilidade, agilidade e inovação. A departamentalização foi remodelada em função dos produtos e serviços para aumentar a competitividade das organizações no mercado. Os cargos foram mudados e exigiam tarefas mais complexas,

changes in the management of organizations and the people that comprise them. For Chiavenato (1999), the changes and transformations that have occurred throughout this century can be divided into three distinct organizational eras: the classical industrial era, the neoclassical industrial era and the information era (see figure 1). Each of these eras is marked by distinct administrative philosophies and practices, with behavior and ways of dealing with people varying widely.

CLASSICAL INDUSTRIALIZATION ERA (1900-1950)	NEOCLASSICAL INDUSTRIALIZATION ERA (1950-1990)	INFORMATION ERA (POST 1990)
INDUSTRIAL RELATIONS:	HR ADMINISTRATION	MANAGEMENT OF PEOPLE
People as inert and static production factors.	People as organizational resources to be administered.	People as productive, intelligent human beings who need to be stimulated.
Emphasis on rigid rules and regulatory controls.	Emphasis on the organizational objectives for directing people.	Emphasis on freedom and commitment for motivating people (intellectual capital).

Figura 1. The three organizational eras in the management of people.
 Source: Adapted from Chiavenato, 1999.

The Classical Industrial era was marked by an intensification of industrialization in the major urban centers, particularly in developed countries, from the beginning through to the middle of the 20th century. In terms of bureaucracy, the organizational structure was departmentalized by functions and had a centralized nature, with decisions being taken by the person at the top of the hierarchy. The behavior of individuals was regulated by codes of conduct. The organizational macro-environment was stable, with progressive and predictable changes which occurred gradually. This enabled organizations to turn their attention to internal production problems, becoming characterized as closed systems. The dominant paradigm was efficiency, with a concern to produce on ever increasing scales at the lowest possible costs. People were viewed as part of the necessary resources for production and greater specialization was required in order to carry out repetitive tasks more rapidly and efficiently. Within the traditional concept of the production factors of Land, Capital and Labor, the administration of people came to be known as, and consist of, Industrial Relations. Industrial relations departments were limited to intermediating and conciliating labor conflicts between bosses and employees.

The Neoclassical Industrial era, which occurred between the 1950s and 1990s, was characterized by the structuralist management model, in which human relations theory gave way to behavioral theory. Environmental changes accelerated, requiring of organizations greater flexibility, agility and innovation. Departmentalization was remodeled around products and services, with the aim of increasing the organization's competitiveness in the market. Jobs changed, requiring more complex tasks and

umentando a capacidade de processamento de informações. A cultura organizacional deixou de ser conservacionista, dando lugar à inovação e mudanças de hábitos. As pessoas passaram a ser vistas como recursos vivos e inteligentes e não mais como fatores inertes de produção. Administrar pessoas era denominado administração de recursos humanos.

A era da Informação, iniciada nos anos 90, é caracterizada pelo ambiente turbulento, imprevisível, onde as mudanças são cada vez mais rápidas e drásticas. A tecnologia da informação – integração de meios de comunicação como televisão, telefone, computador – passou a imperar, trazendo à tona novos paradigmas. A globalização da economia diminuiu as fronteiras geográficas e políticas aumentando a intensidade e complexidade da competitividade organizacional. Uma época onde a informação em tempo real passou a transformar informações em oportunidades tanto no mercado de capitais como em inovação de produtos e serviços. O capital financeiro deixou de ser o recurso mais importante, cedendo lugar ao conhecimento, valorizando o capital humano ou capital intelectual. Os empregos migraram do setor industrial para o setor de serviços; o trabalho humano foi direcionado para operar máquinas de última geração, caracterizando o surgimento da sociedade pós-industrial, baseada em conhecimento. Nesse contexto, as organizações necessitam de agilidade, inovação e conhecimento para sobreviverem. Diminuem-se os níveis hierárquicos, descentralizam-se as decisões, formam-se equipes multifuncionais provisórias. Mudam-se os conceitos de tempo e espaço, virtualizando-se produtos e serviços, com cadeias produtivas totalmente interligadas eletronicamente, garantindo rapidez, customização e baixo custo aos consumidores finais. Assim, a administração de recursos humanos passou a uma nova concepção de gestão de pessoas, onde os indivíduos são vistos como parceiros da organização. As pessoas são abordadas como seres inteligentes e singulares, dotadas de personalidade, conhecimento e habilidades capazes de sustentar a organização num ambiente turbulento e mutável.

Para Maximiano (2000), a mudança de contexto implica em quebra dos paradigmas, que são padrões e servem como marco de referência para explicar e ajudar os gestores a lidar com situações. Drucker (1995) indicou que a administração das organizações, no final do século XX, assentava-se sobre premissas desatualizadas baseadas em paradigmas ou modelos obsoletos. A era pós-industrial e a revolução digital provocaram a mudança de muitas concepções tradicionais.

Destaque-se que toda essa mudança traz em si

increasing the capacity to process information. The conservationist organizational culture gave way to innovation and changes in habits. People came to be seen as living, intelligent resources and no longer as inert production factors. Personnel administration came to be referred to as human resources administration.

The Information era, which began in the 1990s, was characterized by a turbulent, unpredictable environment, in which changes became ever more rapid and sweeping. Information technology – the integration of means of communication such as television, the telephone and the computer – began to hold sway, bringing with it new paradigms. Economic globalization broke down geographic and political boundaries, increasing the intensity and complexity of organizational competitiveness. It was an era in which real-time information began to transform information into opportunities, both in the capital market and in the innovation of products and services. Knowledge replaced financial capital as the most important resource, placing greater value on human and intellectual capital. Jobs migrated from the industrial to the service sector; human work became focused on the operation of state-of-the-art machines, characterizing the appearance of a post-industrial society based on knowledge. In this context, organizations required efficiency, innovation and knowledge in order to survive. Hierarchies became flattened, decision-making became more decentralized and provisional multifunctional teams were formed. Concepts of time and space altered, products and services became virtual, with production chains becoming completely networked via electronic means, guaranteeing speed, customization and low cost to the end consumers. Thus, the administration of human resources moved towards a new concept of people management in which individuals came to be seen as partners of the organization, as intelligent, unique beings, with personalities, knowledge and the skills required to sustain the organization in a turbulent, changing environment.

For Maximiano (2000), the change of context meant a shift of paradigms, which are standards and serve as points of reference for explaining and helping managers to deal with situations. Drucker (1995) indicated that at the end of the 20th Century, the administration of organizations was rooted in dated principles, which were based on obsolete paradigms or models. The post-industrial era and the digital revolution led to a change in many traditional concepts.

It is notable that all this change brings with it serious structural problems for society, intensifying the need for professional up-dating and continuing

graves problemas estruturais para a sociedade, intensificando a necessidade de atualização profissional e educação continuada com vistas à empregabilidade dos indivíduos. Abismos sociais no Brasil criam novos conceitos de analfabetismo e exigem agilidade nas ações governamentais para reduzir a exclusão digital. Principalmente os jovens de classe baixa e os idosos precisam entrar em contato rápido com as novas tecnologias para não serem excluídos socialmente e ficarem à margem dos novos paradigmas.

3. A QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS E OS CONCEITOS DE SUSTENTABILIDADE

Os números que indicam o fluxo de pessoas interessadas em praticar o turismo em todo o mundo são crescentes, apesar de crises econômicas, epidemias, guerras e terrorismo. Incentivado pelo conhecimento de novas culturas e outros povos, admitindo-se as facilidades advindas do avanço tecnológico nos meios de transporte e de comunicação, o turismo internacional movimentou anualmente cerca de 700 milhões de pessoas no mundo, neste início do século XXI. Esse volume de demanda por turismo incentivou a criação dos negócios de empresas ligadas ao turismo nos grandes centros receptivos mundiais.

Além do grande número de empreendimentos turísticos concorrentes nos grandes centros, a globalização da economia exige das empresas um alto padrão de qualidade em serviços, para sustentar o volume de demanda e consolidar o fluxo turístico nos destinos nacionais. Para tanto, faz-se necessário a contratação de recursos humanos altamente qualificados nas diversas atividades específicas de serviços requeridas pelo turismo. Assim, a grande demanda de profissionais qualificados gerou no mercado turístico uma demanda por qualificação que, por sua vez, incentivou o rápido crescimento da oferta de cursos de turismo e hotelaria. Esses cursos precisam formar profissionais coerentes com as demandas do mercado, oferecendo a seus estudantes estágios supervisionados, curriculares ou não, a fim de fazer o aluno entrar em contato com a realidade prática do turismo.

A qualificação dos recursos humanos em turismo e hotelaria no Brasil tem sido alvo de alguns trabalhos acadêmicos nos últimos anos, justamente por ter se desenvolvido quantitativamente de forma muito rápida. Os cursos superiores de turismo e/ou hotelaria ofertados no Brasil, em setembro de 2002, somavam 576, segundo dados oficiais publicados no site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP). Isso significa um

education in order to ensure the employability of individuals. Social chasms in Brazil have created new concepts of illiteracy and require efficient government measures in order to reduce the exclusion of some members of society from the digital world. In particular, young people from low social backgrounds, and the elderly, need to rapidly acquire skills in new technologies in order to ensure that they are not socially excluded or kept at the margins of the new paradigms.

3. THE QUALIFICATION OF HUMAN RESOURCES AND CONCEPTS OF SUSTAINABILITY

Statistics show that the number of people interested in practicing tourism all over the world is growing, in spite of economic crises, epidemics, wars and terrorism. Motivated by a knowledge of new cultures and other peoples, along with the emergence of facilities brought by technological advances in transport and communications, international tourism is practiced by approximately 700 million people around the world at this beginning of the 21st Century. This volume of tourism demand has led to the creation of tourism business in the major host centers of the world.

In addition to the large number of tourism enterprises competing in the major centers, economic globalization also requires of companies a high standard of quality in services, in order to sustain the volume of demand and consolidate the tourism flow in the national destinations. For this, it is necessary to contract human resources who are highly qualified in the various fields of service required by tourism. Thus, the high demand for qualified professionals has generated, within the tourism market, a demand for qualifications which, in turn, has led to a rapid growth in the offer of courses in tourism and hotel management. There is a need for these courses to train professionals who are in touch with the demands of the market, offering practical training placements to the students under their supervision, whether or not these form part of the curriculum, in order to bring the students into contact with the practical reality of tourism.

The qualification of human resources in tourism and hotel management in Brazil has been the subject of several academic works in recent years, due to the very fact that it has developed in such a quantitative and rapid way. In September 2002, there was a total offer of 576 higher education courses in tourism and/or hotel management in Brazil, according to official data published on the website of the Instituto Nacional de Estudos e

número expressivamente maior do que a oferta de cerca de 41 cursos no ano de 1994. Hoje, faz-se necessário equilibrar o crescimento com propostas pedagógicas de qualidade e diferenciadas, com cursos direcionados para a flexibilização e a regionalização, como recomenda a Lei de Diretrizes e Bases da Educação de 1996.

Nesse sentido, a UNIVALI, visando oferecer a seu corpo discente um ensino de qualidade, vem ofertando estágios em turismo na Ilha de João da Cunha em Porto Belo/SC, oportunizando o aprendizado prático de atividades de receptivo, cultura e lazer, além de conduta ética, trabalho em equipe, compromisso, responsabilidade e outras habilidades requeridas no estágio.

Para o empreendimento na Ilha, oferecer estágios dessa natureza requer uma política de recursos humanos bem traçada, de modo a oportunizar treinamento aos estudantes estagiários e ao mesmo tempo promover a conscientização dos visitantes para a sustentabilidade principalmente dos recursos não renováveis na ilha. Segundo Goeldner, Richie e McIntosh (2002, p.303) a política de recursos humanos possui dimensões de quantidade, qualidade, diversidade desses recursos e capacidade institucional necessária para fornecer a educação e o treinamento exigidos para sustentar as necessidades de recursos humanos da destinação. Segundo os autores, são as habilidades dos recursos humanos que dão ao turista a sensação de que sua presença é bem-vinda e apreciada. Na visão gerencial, a qualidade dos recursos humanos em turismo precisa constar nos programas de qualificação, com o objetivo de melhorar as habilidades humanas no meio profissional.

Apesar de tanto crescimento, há de se considerar que quantidade e qualidade podem não caminhar juntas, principalmente quando ocorrem num período de tempo relativamente reduzido. A tendência, neste início de século XXI de se regionalizar o ensino, aproveitando as potencialidades e considerando as limitações de cada região brasileira, torna-se mais do que uma obrigação. A maturidade da formação profissional caminha no sentido de fomentar o desenvolvimento sustentável das destinações turísticas brasileiras, promovendo e conservando os atrativos e produtos turísticos, para que estes estejam disponíveis no futuro.

A noção de desenvolvimento sustentável tem seus conceitos galgados na crença de que as atividades humanas provocam impactos que reduzem a capacidade do planeta Terra em manter a vida, numa deteriorização que só poderá ser detida por meio de uma nova ordem econômica internacional, uma nova ética do meio ambiente e

Pesquisas Educacionais (INEP) (National Institute for Educational Studies and Research). This number is significantly higher than the offer of around 41 courses in 1994. Today, it has become necessary to balance this growth with differentiated teaching proposals of high quality, with courses focusing on flexibilization and regionalization, as recommended in the 1996 Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Law of Guidelines and Bases for Education).

Mindful of this need, and seeking to offer a quality education to its student body, UNIVALI has been offering practical training placements to its tourism students, on João da Cunha Island in Porto Belo/SC, affording them practical opportunities to learn the activities of reception, culture and leisure, as well as ethical conduct, teamwork, commitment, responsibility and other skills required during the practical training placement.

For the Island's enterprise, offering practical training placements of this type requires a clearly-defined human resources policy that will enable student training, while at the same time promote awareness of sustainability among the visitors, particularly concerning the island's non-renewable resources. According to Goeldner, Richie and McIntosh (2002, p.303) a human resources policy involves dimensions of quantity, quality, diversity of these resources and the institutional skills needed to provide the education and training that are required to sustain the human resources requirements of the destination. According to these authors, it is the skills of the human resources that will impart to the tourist the feeling that his or her presence is welcome and appreciated. From a managerial point of view, the quality of the human resources in tourism needs to be addressed in training programs, in order to improve human skills in the professional environment.

In spite of this growth, it is also necessary to bear in mind that quantity and quality may not necessarily go hand in hand, particularly when they occur within a relatively short space of time. At the start of the 21st Century, this trend towards a regionalization of teaching, making the most of the opportunities while taking into account the limitations of each Brazilian region, has become more than an obligation. The maturity of professional training is increasingly fostering the sustainable development of Brazilian tourism destinations, promoting and preserving tourism attractions and products in order to guarantee their availability for the future.

The notion of sustainable development is rooted in the belief that human activities cause impacts which reduce the capacity of the planet Earth to sustain life, leading to a deterioration which can only be held in check by a new international

uma estabilização das populações humanas. Isso implica em entender o planejamento como atividade política capaz de reordenar lugares por meio da articulação, do desenvolvimento e da implementação de políticas.

Vários documentos adotaram o conceito de desenvolvimento sustentável na década de 1980, destacando-se o da Comissão Brundtland, segundo a qual o desenvolvimento sustentável é aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer as possibilidades das gerações futuras satisfazerem as suas. A Estratégia Mundial para a Conservação (WECD, 1987) promove a conservação dos recursos vivos para um desenvolvimento sustentável pela “gestão da utilização da biosfera pelo ser humano, de tal sorte que produza o maior benefício sustentado para as gerações atuais, mas que mantenha sua potencialidade para satisfazer às necessidades de aspirações das gerações futuras”.

Dentro de uma perspectiva de planejamento de longo prazo, pode-se considerar que os seres humanos, em busca do desenvolvimento econômico e do gozo das riquezas naturais, deverão assimilar a idéia de que os recursos naturais e a capacidade dos ecossistemas são limitados para que haja disponibilidade futura.

O conceito de sociedades sustentáveis vem se tornando mais evidente quando possibilita a cada uma delas a definição de seus próprios padrões de produção e consumo, bem como a concepção de bem estar social a partir de sua cultura, de seu desenvolvimento histórico e de seu ambiente natural, pautados nos princípios básicos da sustentabilidade ecológica, econômica, social e política (DIEGUES, 1992).

Entende-se que a qualificação dos recursos humanos em turismo e hotelaria é condição indispensável para a composição do chamado produto turístico, ou seja, todos os atrativos, com suas facilidades de serviços e acessos só fazem sentido quando se têm pessoas capazes de entender as expectativas do turista que recebe, de acompanhá-lo e de relacionar-se com ele (e suas expectativas) de forma inteligente, clara, sincera e, principalmente, atendendo a um padrão minimamente esperado. Quando a organização do produto turístico e as pessoas que dele fazem parte inseparável são capazes de atender e até superar as expectativas do turista quanto ao serviço esperado, este estará literalmente “encantado” com o produto adquirido, podendo retornar a ele ou indicá-lo para pessoas do seu meio social de origem.

Cooper (2001, p.182) aponta os benefícios da educação e treinamento em turismo, definindo o que chamou de “círculo vicioso” num processo que se inicia no profissional em turismo bem treinado, que

economic order, a new environmental ethic and a stabilizing of human populations. This involves viewing planning as a political activity which is capable of reordering locales by means of articulation, development and the implementation of suitable policies.

Various documents of the 1980s adopted the concept of sustainable development, notably those of the Brundtland Commission, which defines sustainable development as development which satisfies the needs of the present without compromising the opportunity of future generations to satisfy theirs. The World Conservation Strategy (WECD, 1987) promotes the conservation of living resources for sustainable development by means of “management of the use of the biosphere by man, in a way that produces the greatest sustained benefit for present-day generations, but which maintains its potential to satisfy the needs and aspirations of future generations”.

Within a long term planning perspective, it is worth bearing in mind that human beings, in their search of economic development and enjoyment of the natural abundance, should understand take on board the idea that natural resources and the capacity of the ecosystems are limited, in order to ensure their availability for the future.

The concept of sustainable societies is becoming increasingly evident as it enables each society to define its own standard of production and consumption, as well as the concept of social wellbeing based on its culture, historical development and natural environment, governed by the basic principles of ecological, economic, social and political sustainability (DIEGUES, 1992).

It is clear that the qualification of human resources in tourism and hotel management is an essential condition for the composition of the so-called tourism product, i.e. all the attractions, with their service facilities and means of access, only make sense when there are people capable of understanding the expectations of the tourists they are hosting, attending to their needs and relating with them (and their expectations) in an intelligent, clear, sincere way and above all, meeting the minimum standard expected. When the organization of the tourism product and those who form an inseparable part of it are capable of meeting and even exceeding the tourists’ expectations of the service, then the tourist will be literally “delighted” with the product acquired, returning to it or recommending it to others in his social environment of origin.

Cooper (2001, p.182) points out the benefits of education and training in tourism, defining what he terms a “vicious circle”, a process which starts with the well-trained tourism professional, who

“produzirá um resultado melhor e melhor nível de serviço para a crescente demanda turística. Funcionários bem treinados e bem pagos oferecem melhor serviço para os clientes e maior produtividade para a companhia, tornam a companhia e o país mais rico, beneficiando visitantes e residentes. Os visitantes retornam, reforçando o círculo”.

Assim, a qualificação dos recursos humanos pode promover a sustentabilidade do meio ambiente e do fluxo turístico receptivo de determinada localidade, desde que esses estejam adequadamente alocados, dentro de uma política de recursos humanos previamente especificada.

4. A ILHA COMO EMPREENDIMENTO TURÍSTICO

A Ilha de Porto Belo situa-se no litoral norte do estado de Santa Catarina, a 66 km ao norte de Florianópolis e possui 39,9 hectares. Os primeiros habitantes da ilha, constituídos de grupos de coletores e caçadores da nação Tupi-guarani, popularmente denominados Carijós, se estabeleceram na região há quatro mil anos.

Segundo publicação no site da Ilha de Porto Belo (2002), a história da ilha aparece nos registros a partir de 1.800, quando os primeiros moradores chegaram ao local conhecido como Enseada das Garoupas, hoje Porto Belo. Em 1.953, o empresário Blumenauense Ernesto Stodieck Jr. iniciou um processo de recuperação dos seus 390.886 metros quadrados utilizando mudas de árvores nativas da Mata Atlântica, pois nas últimas décadas, devido a uma visitação desorientada, havia sofrido com a caça, o roubo de orquídeas e bromélias, o corte indiscriminado de palmito, provocando uma deterioração do meio natural da ilha.

Após esse processo de recuperação, a sua beleza natural foi resgatada, tornando-se de grande atrativo turístico a partir de 1970.

A partir de 1996, o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) concedeu o licenciamento ambiental ao Empreendimento Ilha de Porto Belo (Empresa Ilha João da Cunha Participação e empreendimentos Ltda.), assegurando sua preservação. Após a autorização para fazer daquele local um empreendimento turístico racional e equilibrado, o empreendimento Ilha de Porto Belo fiscaliza e orienta a visitação na ilha. Não ocorre mais caça de animais e retirada de plantas ornamentais. A natureza volta a ocupar seu espaço de direito. A inauguração também teve impacto representativo nas atividades produtivas da região, gerando vários empregos diretos e indiretos.

A ilha oferece aos visitantes várias opções de

“will produce a better result and better level of service for the growing tourism demand. Well-trained, well-paid employees offer better service to the clients and improved productivity to the company, enriching both the company and the country and benefiting visitors and residents alike. The visitors return and the cycle is reinforced”.

Qualifying the human resources is therefore capable of helping to sustain the environment and receptive tourism flow in a given place, provided these resources are appropriately allocated, within a clearly-defined human resources policy.

4. THE ISLAND AS A TOURISM ENTERPRISE

The Island of Porto Belo, covering an area of 39.9 hectares, is located on the northern coast of the State of Santa Catarina, 66 km to the North of Florianópolis. The first inhabitants of the island were comprised of groups of Tupi-Guarani hunters and gathers, known as Carijós, who settled in the region around four thousand years ago.

According to the Island of Porto Belo website (2002), the history of the island appears in the records from the 1800s onwards, when the first inhabitants arrived in the area known as the Enseada das Garoupas, today Porto Belo. In 1953, a businessman from the town of Blumenau, Ernesto Stodieck Jr., began the process of restoring the island's 390,886 square meters, planting tree saplings of species native to the Atlantic Forest, since in the preceding decades, owing to uncontrolled visitation, the island had suffered from hunting, theft of orchids and bromelias and indiscriminate cutting of palms, which had led to a deterioration of the island's natural environment.

After this process of recovery, the island's natural beauty was once again restored, making it a major tourist attraction from the 1970 onwards.

In 1996, the Brazilian Institute for the Environment and Renewable Natural Resources (IBAMA) granted an environmental license to the Island of Porto Belo Enterprise (Empresa Ilha João da Cunha Participação e empreendimentos Ltda.), guaranteeing its preservation. After receiving authorization to turn the site into a rational and balanced tourism enterprise, the Island of Porto Belo Enterprise assumed responsibility for inspecting and supervising visitation to the island. Hunting of animals and the removal of ornamental plants no longer occurs. Nature once again occupies its rightful place. The inauguration also had a significant impact on the productive activities of the region, generating a number of direct and indirect jobs.

lazer e estudos, exceto hospedagem, diariamente no horário compreendido entre 08:30h às 19:30h na alta temporada e até às 17:00h na baixa estação, que vai de abril a setembro, período em que alguns serviços não estão disponíveis. Os produtos oferecidos aos visitantes são:

- Gastronomia: restaurante e quiosques de lanches instalados na ilha: os quiosques com serviços de sanduíches naturais, *drinks*, bebidas, coquetéis em frutas e petiscos. O restaurante oferece opção de *buffet* de frutos do mar e *a la carte*;

- Passeios e esportes náuticos e subaquáticos : quiosque de mergulho (aluguel de equipamentos e informações), *Banana Boat*, *Jet sky* e esqui aquático, passeios de barco, locação de equipamento para *snorkeling* e o *Aqua Jump* (pulpula ou cama elástica flutuante), concurso de travessia de natação;

- Balneário nas praias da ilha: a área de banhistas é protegida por uma linha de bóias amarelas, evitando invasões das embarcações, deixando a área para banhistas livre de embarcações e muito mais segura;

- Trilha ecológica: estrutura de pontilhões e placas indicativas, proporcionando ao visitante uma caminhada com mirantes da ilha e visita à Pedra da Cruz, uma relíquia arqueológica com inscrições rupestres talhadas a milhares de anos nas rochas da ilha.

- Quiosque de Informações: orais e escritas através de mapa e folder da trilha com informações sobre o meio ambiente e os animais, bem como os textos explicativos de cada placa indicativa. Disponíveis nos idiomas Português, Inglês e Espanhol.

- PETROSHOP - Loja de *Souvenirs*: artigos pessoais e objetos decorativos relacionados com a temática da ilha, além de filme fotográfico, bateria e protetor solar.

- Centro Eco Cultural Adventure House: é a base da família Schürmann em terra. No local pode-se visitar através de vídeos, fotos, artesanatos, sons e curiosidades, os mesmos lugares que os velejadores percorreram;

- Sala de estudos: instalada dentro do centro eco cultural, possui computadores ligados à Internet e uma sala de vídeo que permite aos visitantes conhecer um pouco mais sobre o trabalho passado e atual da família;

- Programas educativos: pacotes e programas vivenciais (programa de vivência ambiental) especiais para grupos de visitantes e de estudantes, acompanhado pelo gerente da ilha;

- Infra-estrutura sanitária, passarelas de acesso com barras de proteção lateral, trapiche de desembarque, instalações de cestos de lixo, energia

The island offers its visitors various options for leisure and study, daily between the hours of 8:30 am and 7.30 pm during the peak season and up to 5.00 pm during the off-peak season, which runs from April to September, during which time some services are not available. The island does not offer accommodation. The products offered to visitors are:

- Catering: a restaurant and snack kiosks on the island: the kiosks offer natural sandwiches, alcoholic and non-alcoholic beverages, fruit cocktails and snacks. The restaurant offers a seafood buffet and à la carte menu;

- Nautical and underwater trips and sports activities: a diving station (equipment hire and information), Banana Boat, Jet ski and water skiing, boat trips, hire of equipment for snorkeling and Aqua Jump (trampoline or floating elastic bed), swimming contests;

- Bathing on the island's beaches: the bathing area is protected by a line of yellow buoys which prevents craft from entering, making the area safer;

- Ecological trail: a structure of small bridges and signposts provides the visitor with a trail, with lookouts revealing views of the island, and visits to the Pedra da Cruz, an archeological relic with inscriptions carved thousands of years ago on the island's rocks.

- Information kiosk: spoken and written information, with map and brochure of the trail, information on the environment and fauna, as well as explanatory texts on each signpost. Available in Portuguese, English and Spanish.

- PETROSHOP – A Souvenir shop selling personal items and decorative objects with an island theme, photographic film, batteries and sun lotion.

- Adventure House Eco-Cultural Center: this is the land base of the Schürmann family. Visitors can see, through videos, photographs, handicrafts, sounds and curiosities, the places visited by the sailing family;

- A study center: housed within the eco-cultural center, the study center has computers linked to the Internet and a video room where visitors can learn more about past and present work of the family;

- Educational programs: special packages and practical experience programs (environmental experience program) for groups of visitors and students, accompanied by the manager of the island;

- Sanitary infrastructure, access ramps and walkways, with side protection rails, passenger wharfs, litter bins, electricity provided by a generator, and other facilities.

The Island of Porto Belo has regulations

elétrica por gerador e outros.

A Ilha de Porto Belo possui regras de acesso, permanência e conduta para que seus objetivos de sustentabilidade sejam atingidos. Também para garantir a tranquilidade necessária e manter a vida animal e vegetal da ilha o número de visitantes é controlado, podendo receber diariamente até 1.870 pessoas.

Destaque-se que da forma como foi concebido o empreendimento, a comunidade local está orientada para desfrutar dos efeitos positivos do turismo sem, entretanto, sofrer com os possíveis danos que o turismo pode causar ao meio sócio-cultural e principalmente ecológico do núcleo receptor. Vale ressaltar que o empreendimento conta com uma parceria efetiva da universidade para aplicar pesquisas e desenvolver um planejamento turístico efetivo e em constante atualização.

5. OS PARCEIROS DA ILHA DE PORTO BELO/SC

Segundo os objetivos deste trabalho, os parceiros aqui listados foram identificados de forma geral ou apenas citados. A forma como se dá esse relacionamento, a quantidade, diversidade e qualidade dessa parceria poderá vir a ser objeto de estudo em outros trabalhos acadêmicos. Neste primeiro momento foi necessário situar o leitor na amplitude do pessoal envolvido com um empreendimento desta natureza e na complexidade da gestão de pessoas na Ilha de Porto Belo.

A Ilha João da Cunha Participações e Empreendimentos Ltda. é de propriedade privada e administrada por um dos sócios (Alexandre Stodieck). Todas os equipamentos turísticos (construções de alvenaria, trapiche, quiosques etc) são de propriedade do empreendimento, que concede a terceiros uma autorização para explorar seus serviços (como é o caso do Restaurante, do Museu da Família Schürmann e das operadoras de lazer e esporte náutico: Debaixo d'Água - operadora de trilhas subaquáticas, canoas canadenses e *aqua jump*; Maremoto - operadora de banana *boat* e *jet skis*).

A geração de empregos varia em função da sazonalidade do local. Segundo o empreendedor, a ilha pode gerar cerca de vinte empregos na baixa temporada e chegar a mais de cem empregos diretos na alta e, provavelmente, o triplo de forma indireta, distribuídos entre empregados, terceirizados, estagiários e outros, assim distribuídos: Lazer e esporte - 14 pessoas; Ilha - 35 pessoas; Restaurante - 80 pessoas.

Os transportadores para a Ilha de Porto Belo, pessoal que presta serviço de transporte, podem ser

relating to access, stay and conduct which ensure that its objectives for sustainability are met. Also, in order to ensure the necessary tranquility and maintain the animal and plant life of the island, the number of visitors is limited to a maximum of 1870 people per day.

It is worth noting the thorough way in which the enterprise was first conceived, with the local community receiving guidance on how to enjoy the positive effects of tourism, without suffering the possible damage that tourism can cause to the socio-cultural, and in particular the ecological, environments of the host center. It should also be noted that the enterprise relies on the university as an effective partner, for carrying out research and developing an effective tourism planning that is kept constantly up-to-date.

5. THE PARTNERS OF THE ISLAND OF PORTO BELO/SC

According to the objectives of this work, the partners listed here have been identified in a general way or merely mentioned. The form of this relationship, i.e. the quantity, diversity and quality of this partnership may become the object of study for other academic works. My purpose here, however, is merely to show the reader the range of personnel involved with an enterprise of this nature and the complexity involved in managing people on the Island of Porto Belo.

Ilha João da Cunha Participações e Empreendimentos Ltda. is privately owned and administrated by one of the partners (Alexandre Stodieck). All the tourist facilities (buildings, wharf, kiosks etc) are owned by the company, which grants authorization to third parties to use the services (for example the Restaurant, the Schürmann Family Museum and the leisure and nautical sports operators: Debaixo d'Água - which operates the underwater trails, Canadian canoes and aqua jump; and Maremoto - operator of the banana boat and jet skis).

The generation of jobs fluctuates according to the season. According to the managers of the enterprise, the island can generate around twenty jobs during the low season, with this figure reaching more than a hundred direct jobs during the peak season, and probably three times that in indirect jobs, including employees, outsourced staff, student trainees and others, which are distributed as follows: Leisure and sport - 14 people; Island - 35 people; Restaurant - 80 people.

Transporters to the island of Port Belo, i.e. the personnel who provide transport services, include Fishermen with their whaleboats, who leave daily all

os Pescadores Artesanais com suas baleeiras que partem diariamente durante todo o ano do trapiche na Praça dos Pescadores, sem necessidade de reserva, ou as Escunas, que atendem diariamente durante a temporada e com reservas durante o restante do ano. (Escunas de Porto Belo, Associação dos Pescadores Artesanais de Porto Belo, Ilha do Arvoredo Turismo, Caribbean Passeios de Barco, Calipso Passeios de Barco, Iate Clube de Porto Belo).

Todo o pessoal prestador de serviços de manutenção, limpeza, conservação, animação, vigilância, controle, abastecimento e outros é próprio da ilha, não havendo serviços terceirizados.

O pessoal técnico especializado é proveniente da UNIVALI. Após a parceria com a universidade, a ilha tornou-se um grande laboratório para estágio e estudo. O curso de Turismo e Hotelaria da UNIVALI já levou para o empreendimento mais de cem estagiários que trabalham nas mais diversas atividades durante todo o ano. Hoje atuam os alunos de graduação, pós-graduação em nível de mestrado e doutorado, além dos professores coordenadores, orientadores e supervisores dos trabalhos acadêmicos, pesquisas e estágios.

Considera-se que os clientes e consumidores deste produto turístico “Ilha de Porto Belo” estejam enquadrados num conceito mais amplo do que somente os turistas ou visitantes da Ilha. Também os fornecedores, investidores, empregados, estagiários e outros parceiros, bem como os moradores locais podem e devem ser considerados como clientes. Os clientes e consumidores são identificados, bem como as suas preferências são acompanhadas com as pesquisas desenvolvidas no empreendimento pelos alunos do curso de turismo e hotelaria, desde 1996. Atualmente, os estudos dispõem de informações sobre o perfil da demanda turística da ilha; a avaliação do uso sustentável dos equipamentos turísticos durante o verão (dos anos 1996 a 2000); identificação das principais motivações dos turistas ao visitar a ilha; o levantamento da forma como os equipamentos existentes na ilha vêm sendo usados e aperfeiçoados; a avaliação da qualidade na prestação de serviços ao turista; e, a tendência de sustentabilidade ou saturação que a ilha apresenta até o ano de 2004, caso seja mantida a forma de utilização existente.

Por fim, consideram-se como fornecedores de produtos e serviços (capital financeiro e intelectual) o pessoal envolvido direta e indiretamente com criação, manutenção, inovação, pesquisa, desenvolvimento e gestão geral dos produtos e serviços da Ilha de Porto Belo.

year round from the fishermen’s wharf at the Praça dos Pescadores, without the need for reservations, and the Schooners, which make the trip daily during the peak season and with reservations during the rest of the year. (The transport operators are: Escunas de Porto Belo, Associação dos Pescadores Artesanais de Porto Belo, Ilha do Arvoredo Turismo, Caribbean Passeios de Barco, Calipso Passeios de Barco and Iate Clube de Porto Belo).

All the personnel involved in providing the services of maintenance, cleaning, conservation, entertainment, security, control, supply and others, are employees of the island, none of the services being outsourced.

The specialized technical personnel come from UNIVALI. After forming the partnership with the university, the island became a large laboratory for students’ practical training and study. The Tourism and Hotel Management Program of UNIVALI has already placed more than a hundred students with the company, working in a wide range of activities all year round. Today, this includes undergraduate and post-graduate students at Masters and Doctorate level, as well as the professors who coordinate, supervise and oversee the academic works, research and practical training placements.

The clients and consumers of the “Island of Porto Belo” tourism product are seen as forming part of a concept that encompasses more than just the tourists or visitors to the island. The suppliers, investors, employees, students and other partners, as well as the local inhabitants, can and should be considered as clients too. Since 1996, the clients and consumers have been identified and their preferences closely monitored by research carried out at the enterprise by the students of the Tourism and Hotel Management Program. Currently, the studies provide information on the profile of tourism demand on the island; an assessment of the sustainable use of tourism facilities during the Summer (for the period 1996 to 2000); an identification of the main reasons why tourists visit the island; an investigation into the way the facilities on the island have been used and improved; an evaluation of the quality of services to tourists; and the forecast sustainability or saturation trend of the island up until the year 2004, if the existing form of use is maintained.

Finally, the personnel directly and indirectly involved in the creation, maintenance, innovation, research, development and general management of the products and services on the Island of Porto Belo are considered as suppliers of products and services (financial and intellectual capital)

6. A ILHA DE PORTO BELO COMO LABORATÓRIO VIVO: OS ESTÁGIOS DOS ALUNOS DE TURISMO E HOTELARIA

Desde o verão de 1996/1997, a universidade do Vale do Itajaí abriu as fronteiras do empreendimento Ilha de Porto Belo para ser utilizado como um laboratório prático, proporcionando estágios temporários aos seus alunos de turismo e hotelaria. O projeto inicial “Gentis Orientadores: ambientação profissional – excelência no atendimento”, que foi concebido para a integração do estudante ao ambiente empresarial, visava treinar e dar fundamentação às práticas de gestão, fundindo conceitos de teoria e prática e melhorando a qualidade da mão-de-obra disponível no mercado de trabalho. Além disso, o estágio poderia proporcionar que o aluno identificasse o processo inter e transdisciplinar da atividade turística, fizesse o exercício dos conteúdos absorvidos na teoria, desenvolvendo habilidades profissionais com uma visão gerencial, na forma de ambientação profissional.

O projeto foi aplicado, na época, como projeto piloto, por meio de termo de compromisso (firmado em dezembro de 2000, integrante do Convênio celebrado em dezembro de 1995) entre as duas organizações e definia claramente as responsabilidades e benefícios dos atores envolvidos no processo: UNIVALI, Ilha de Porto Belo e o acadêmico de turismo e hotelaria. O referido projeto contemplava dois momentos: a atividade prática e a produção científica. A atividade prática ocorria na forma de estágio remunerado e a produção científica em forma de projeto apresentado pelo aluno, baseado nas atividades práticas como uma proposta de melhoria para o empreendimento. Isso permanece até hoje. Os melhores projetos são premiados e tem o reconhecimento público, o que estimula os alunos em sua produção científica.

A definição das áreas de estágio e atividades desenvolvidas em cada uma delas varia a cada ano. As possibilidades de ocupação dos estagiários para o verão de 2002/2003 estão descritas no item seguinte deste artigo. A cada ano, o processo vem sendo aperfeiçoado, principalmente no verão 2002/2003, quando se elaborou um regulamento que estabelece as regras de conduta e convívio dos estagiários num documento escrito, assinado pelo estagiário para concordância dessas. Até então, as regras eram passadas verbalmente aos alunos, durante reuniões.

O período de duração do estágio é estipulado pelo empreendimento e tem aproximadamente dois meses. Para a estação 2002/2003 o estágio ocorre no

6. THE ISLAND OF PORTO BELO AS A LIVING LABORATORY: THE PRACTICAL TRAINING OF STUDENTS IN TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT

Since the Summer of 1996/1997, the University of Vale do Itajaí has opened up the island of Porto Belo enterprise for use as a practical laboratory, providing temporary practical training placements to its students in tourism and hotel management. The initial project, entitled “Gentis Orientadores: ambientação profissional – excelência no atendimento”, was conceived with the purpose of integrating the students with the business environment, in order to give them a grounding in management practices, combining theory with practice and improving the quality of the workforce available in the labor market. The practical training placement can also help the students to perceive the interdisciplinary and transdisciplinary process of tourism activity, to put into practice the theoretical concepts learned, and to develop professional skills with a managerial vision, as a form of raising professional awareness.

The project was first set up as a pilot project, by means of an agreement (signed in December 2000 as part of the original Agreement of December 1995) between the two organizations, which clearly defines the responsibilities and benefits for the actors involved in the process, namely, UNIVALI, the island of Porto Belo and the students in tourism and hotel management. This project had two parts: practical activity and scientific production. The practical activity was in the form of a remunerated practical training placement and the scientific production was in the form of a project presented by the student, based on the activities carried out, as a proposal for improving the business. This remains until today. The best projects are awarded prizes and receive public recognition, which motivates the students in their scientific production.

The definition of the areas for the practical training placement and the activities carried out in each varies from year to year. The placement opportunities for the trainees of the Summer 2002/2003 period are described below. Each year, the process is improved, particularly in Summer 2002/2003, when regulations were established, in a written document, for rules of conduct and cohabitation of the trainees, with the trainees signing their agreement with these regulations. Prior to that, the rules were passed on verbally to the students, during meetings.

The period of duration of the practical training is stipulated by the company and is approximately two months. For the 2002/2003 period, the practical

período de 25 de dezembro a 4 de março. Os alunos selecionados devem necessariamente residir na casa alugada pelo empreendimento para os estagiários, no continente em Porto Belo, enquanto durar o estágio.

As possibilidades de ocupação dos estagiários variam de acordo com a previsão de demanda turística para cada estação de verão. Para o verão de 2002/2003 o empreendimento ofereceu 19 vagas aos estagiários de turismo e hotelaria da UNIVALI, sendo três vagas na trilha ecológica, 6 vagas para a aplicação do questionário de pesquisa com os turistas e dez vagas nos serviços de atendimento ao turista na ilha, que envolvem informações no trapiche, recepção, quiosque de guarda-volumes e outros. O ideal seria que todos os alunos fizessem rodízio em todas as funções a fim de conhecer os setores e desenvolver diferentes habilidades durante o estágio. Entretanto, aqueles alunos selecionados para a pesquisa, permanecem todo o tempo do estágio nesta função específica, havendo rodízio no restante das funções. A seguir, a figura 4 especifica o tipo de serviço desempenhado pelos alunos, suas respectivas tarefas e habilidades desenvolvidas.

Tipo de serviço	Tarefas desempenhadas	Habilidades desenvolvidas
Trilha ecológica	Prestar informações: sobre o percurso da trilha, sobre as normas ecológicas na ilha, sobre o histórico da ilha e outras	Comunicabilidade, memória, Postura de educador
	Fazer a caminhada junto com os turistas	Resistência física, senso de grupo, participação
	Observar o desempenho físico dos turistas, orientando e agindo em casos específicos de cansaço físico, acidentes e outros imprevistos	Observação, orientação, autonomia para decisões
Atendimento ao turista	Acompanhar o desembarque no trapiche	Observação, atenção Senso de hospitalidade, cortesia, simpatia, comunicabilidade em outras línguas
	Recepção	
	Quiosque de guarda-volumes	Presteza, simpatia, qualidade no atendimento
Pesquisa com os turistas	Aplicar questionários estruturados	Comunicabilidade, observação

Figura 4. tipo de serviço desempenhado pelos alunos, suas respectivas tarefas e habilidades desenvolvidas com o estágio no empreendimento Ilha de Porto Belo. Fonte: pesquisa direta com gestores da ilha e da UNIVALI, em setembro 2002.

Os alunos estagiários, de forma direta ou indireta, auxiliam na administração do negócio turístico na Ilha de Porto Belo. As tarefas desempenhadas, em qualquer estágio, muitas vezes chegam a parecer muito simples para a maioria dos alunos, chegando até a desestimulá-los. Entretanto, o estágio proporciona ao aluno de nível superior vivenciar ou observar situações reais de gerenciamento do negócio, de condução de situações novas, de tomada rápida de decisão, de imersão em um laboratório vivo, como é o caso da Ilha de Porto Belo. As possibilidades de aprendizado vão além das tarefas desempenhadas, pois todo o processo de acompanhamento do turista desde seu *check-in*, suas atitudes, motivações e seu comportamento na ilha podem ser visualizados facilmente pelos alunos em qualquer que sejam suas funções.

training placement takes place from 25th December to 4th March. During the training period, the selected students must live in a house rented by the company for the trainees, on the continent in Porto Belo.

The placement opportunities for the students vary according to the predicted tourism demand for each Summer season. For the 2002/2003 season, the company offered 19 places to the trainees in tourism and hotel management of UNIVALI, including three on the ecological trail, six for the application of a research questionnaire among the tourists and ten in the tourist services on the island, which include an information service on the wharf, reception, left luggage kiosk, etc. Ideally, all the students should be rotated between the different jobs in order to learn about the sectors and develop different skills during the practical training period. However, those students selected to carry out the research remained in this specific job throughout the entire period, while the other jobs were rotated. Figure 4 below details the types of service performed by the students, their respective tasks and the skills developed.

Type of service	Tasks performed	Skills developed
Ecological trail	Providing information about the trail, the ecological rules on the island, the history of the island, etc.	Communication skills, memory, educator posture
	Walking with the tourists	Physical resistance, teamwork, participation.
	Observing the physical performance of the tourists, providing guidance and acting in cases of physical fatigue, accidents and other unforeseen incidents	Observation, guidance, decision making ability
Tourist services	Accompanying disembarkation on the wharf	Observation, attention
	Reception	
	Left luggage kiosk	Readiness to help, courtesy, service quality
Research among the tourists	Applying structured questionnaires	Communication skills, observation

Figure 4. types of service performed by the students, their respective tasks and skills developed during the practical training period with the island de Porto Belo enterprise. Source: direct research with managers of the island and UNIVALI, in September 2002.

The student trainees, whether directly or indirectly, assist in the administration of the tourism business on the Island of Porto Belo. The tasks carried out, in any practical training placement, often appear very simple for the majority of the students, even de-motivating them. However, the training period enables the student of higher education to experience or observe real business management situations, manage new situations, take decisions rapidly and to be immersed in a living laboratory, as is the case on the Island of Porto Belo. The possibilities for learning go beyond the tasks performed, since the entire process of accompanying the tourist, from the time he checks in, his attitudes, motivations and behavior, can be easily observed by the students, whatever his job may be.

Therefore, only those higher education

Portanto, somente o aluno de nível superior que já tenha tido noção de Hospitalidade, conceitos básicos de Turismo, noções de Psicologia, Sociologia, História, Geografia, Comunicação, Administração e outras disciplinas poderá utilizar seus conhecimentos numa prática como essa.

7. PROCESSOS DA GESTÃO DE PESSOAS NA ILHA DE PORTO BELO/SC

A gestão de pessoas na Ilha de Porto Belo ocorre através de seis diferentes processos (figura 5), identificados a partir do modelo de Chiavenato (1999), definidos a seguir: agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar as pessoas.

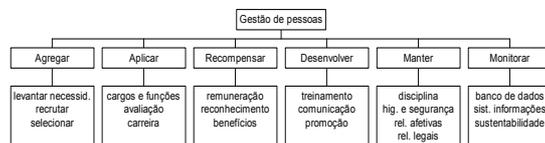


Figura 5. Os processos da gestão de pessoas na Ilha de Porto Belo, baseado no modelo de Chiavenato (1999).

Fonte: pesquisa direta com gestores da ilha e da UNIVALI, em setembro 2002.

Muitas vezes, esses processos acontecem sem que o gestor se dê conta de que eles estão ocorrendo. Os pequenos e médios negócios, como é o caso do empreendimento Ilha de Porto Belo, não possuem um setor específico para cuidar dos recursos humanos e gerir as pessoas de forma detalhada. Muitas vezes esses processos são pensados sem haver um planejamento formal escrito, mas, na sua essência, eles acontecem. O caminho para que se amadureçam esses processos seria destinando um funcionário para registrar e acompanhar a forma como eles ocorrem, como são tratadas as exceções e quais os fatores mais relevantes que embasaram as decisões dos gestores em assuntos referentes às pessoas. Posteriormente, criar um setor que cuide desses processos.

A seguir a descrição de como são conduzidos cada um desses processos somente em relação aos estagiários de turismo e hotelaria da UNIVALI no empreendimento Ilha de Porto Belo.

8. O PROCESSO DE AGREGAR PESSOAS

O processo de agregar pessoas envolve aquelas atividades utilizadas para incluir novas pessoas na empresa. Também podem ser denominados processos de provisão ou de suprimento de pessoas e incluem o recrutamento e seleção.

students who already have a notion of Hospitality, basic Tourism concepts, and some idea of Psychology, Sociology, History, Geography, Communication, Administration and other disciplines, will be able to use the knowledge gained through this type of practice.

7. PEOPLE MANAGEMENT PROCEDURES ON THE ISLAND OF PORTO BELO/SC

People management on the Island of Porto Belo occurs through six different procedures (figure 5), which are identified based on the model of Chiavenato (1999) and defined as follows: recruiting, applying, rewarding, developing, retaining and monitoring people.

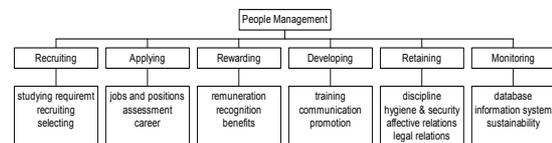


Figure 5. The people management procedures on the Island of Porto Belo, based on the model of Chiavenato (1999).

Source: direct research with managers of the island and UNIVALI, in September 2002.

Often, these procedures occur without the manager realizing it. Small and medium sized businesses, like the island of Porto Belo Enterprise, do not have a specific sector to take care of their human resources and manage people in a detailed way. Often, these processes are thought about without any formal written planning, but essentially, they do occur. A means of ensuring that these processes mature would be to appoint a member of staff to register and monitor the way in which they occur, whether exceptions are dealt with and the main factors on which managers base their decisions in relation to people. A sector should then be set up to take care of these processes.

Below is a description of how each of these process is dealt with in relation to the trainee students in tourism and hotel management at UNIVALI in the island of Porto Belo enterprise.

8. THE PROCESS OF RECRUITING PEOPLE

The process of recruiting people involves those activities which are used to include new people in the company. These are also known as processes of provision or supply of people, and include recruitment and selection.

According to Stoner and Freeman (1999, p.276) the provision of human resources needs to be analyzed and planned in order to achieve

Segundo Stoner e Freeman (1999, p. 276) a provisão de recursos humanos precisa ser analisada e planejada para que se alcance resultados satisfatórios no negócio que se administra. Nesse sentido, alguns procedimentos são recomendados para que se alcance com eficácia os objetivos traçados: planejar para atender necessidades atuais e futuras em termos de quantidade de pessoas e nível de qualificação requeridos para que se tenha um suprimento adequado de pessoal.

O processo de agregar estagiários para exercer as diversas atividades na Ilha de Porto Belo se repete a cada primavera, a partir do mês de outubro, para selecionar aqueles que farão parte do projeto no verão seguinte. Ele acontece em várias etapas descritas a seguir:

- Divulgação da seleção: após a decisão do empreendedor do número de vagas, a coordenação do curso de turismo e hotelaria da UNIVALI, através do NATUR, divulga o número de vagas e prazos de inscrição por meio de cartazes no *campus*;

- Os alunos preenchem uma ficha de inscrição e se submetem ao processo seletivo, dentro do prazo estipulado. Nesta etapa totalizaram mais de 70 inscrições;

- A UNIVALI faz uma pré-seleção dos inscritos segundo os critérios de média curricular igual ou superior a 7 e estarem cursando do 4º ao 8º período escolar. É feita uma reunião para esclarecer sobre o estágio e obter a concordância deles em continuar a participar do processo seletivo. Nesta etapa ficaram 58 alunos;

- O empreendimento faz uma entrevista com aqueles alunos que permaneceram no processo, baseado nos seguintes critérios: interesse, comunicabilidade, domínio de idiomas, experiência profissional;

- Os 19 alunos selecionados participam do treinamento previamente agendado;

- Os termos de compromisso são assinados para validar o processo de agregar novos estagiários para aquele período de referência.

Recentemente, com a chegada dos navios de cruzeiro, a contratação de estagiários tornou-se ainda mais rígida, havendo a necessidade de colaboradores que falem inglês, italiano ou espanhol.

A cada ano, o número de alunos inscritos para a seleção é maior, devido à divulgação do estágio por alunos que já participaram do processo e outros fatores não investigados neste trabalho. Observa-se, também, que alguns alunos se inscrevem para participar pela segunda vez do processo seletivo do estágio, o que aponta a satisfação deles com a experiência.

satisfactory results for the business being administrated. Some procedures are therefore recommended for efficiently achieving the objectives outlined: planning to meet current and future needs in terms of the number of people and the level of qualification required in order to ensure an adequate supply of personnel.

The process of recruiting student trainees to carry out activities on the island of Port Belo is repeated each Spring, from October onwards, to select those who will be part of the project during the following Summer. The process has the following stages:

- Publicizing the selection: after the business has decided on the number of vacancies available, the administration of the Tourism and Hotel Management Program of UNIVALI, through NATUR, publicizes the number of vacancies and deadlines for application, by means of posters placed around the campus;

- The students fill out an application form and undergo a selection process within the period stipulated. In this stage, more than 70 applications were received;

- UNIVALI carries out a pre-selection of the applications, according to the criteria of a curricular average of 7 or higher, and among students enrolled in the 4th to 8th academic semesters. A meeting is held to explain how the training period works and obtain their agreement to continue to take part in the selection process. 58 students remained in this stage;

- The business carries out an interview with those students still remaining in the process, based on the following criteria: interest, communication skills, ability to speak other languages, professional experience;

- The 19 students selected take part in a previously-scheduled training program;

- The terms of agreement are signed to validate the process of adding new students to the in question.

Recently, with the arrival of cruiseliners, the contracting of students became more stringent, with the students being required to speak English, Italian or Spanish.

Each year, the number of students applying for selection is greater, due to the publicity given to the training period by students who have already taken part in the process and other factors not investigated in this work. It is also observed that some students apply to take part a second time in the selection process for the training period, which indicates their satisfaction with the experience.

9. O PROCESSO DE APLICAR PESSOAS

O processo de aplicar pessoas é utilizado para “desenhar” as atividades que as pessoas irão realizar na empresa, orientar e acompanhar o seu desempenho. Inclui desenho organizacional, desenho de cargos, análise e descrição de cargos, orientação das pessoas e avaliação do desempenho.

Esse processo na Ilha de Porto Belo acontece após a assinatura do termo de compromisso, em 3 vias, pelos alunos, que são direcionados aos postos que assumirão inicialmente, definidos pela gerência do empreendimento. O rodízio, a escala de horários, e as folgas são negociadas e redefinidas durante o processo de desenvolvimento do estágio na ilha. O horário de trabalho é estipulado nas reuniões iniciais sendo uma jornada diária de 6 horas, com seu início variável e uma folga semanal de 1 dia, exceto finais de semana.

O processo de avaliação dos estagiários é complexo e está baseado na pontualidade, assiduidade, comprometimento com a empresa, desempenho, criatividade, convivência com a equipe na casa e na ilha e no desenvolvimento do projeto científico.

10. O PROCESSO DE RECOMPENSAR PESSOAS

Este processo é utilizado para incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas. Incluem remuneração direta e indireta como recompensas, benefícios e serviços sociais.

A remuneração dos alunos estagiários é regulamentada pelo termo de compromisso do aluno com o estágio proposto e estabelece como bolsa-estágio um salário mínimo, além de hospedagem em Porto Belo, almoço na ilha, mais R\$ 5,00 (Cinco Reais) ao dia, para alimentação, e seguro de acidentes pessoais, que é obrigatório para estagiários. A bolsa estágio é repassada mensalmente diretamente aos estagiários e a bolsa alimentação é repassada semanalmente, anteci-padamente ao período vigente. Também são repassados aos alunos os conjuntos de uniforme composto por boné, camiseta e bermuda, cujo uso é obrigatório durante o estágio na ilha. Ao final do estágio, os alunos apresentam um projeto de melhorias do empreendimento e o melhor projeto é premiado com uma viagem, um microcomputador ou algo similar como forma de reconhecimento de mérito. Isso também é uma forma de recompensar aos estagiários pelo esforço empregado no trabalho acadêmico. Outros benefícios como moradia e transporte local são oferecidos como forma de manter as pessoas.

9. THE PROCESS OF ALLOCATING PEOPLE

The process of allocating people is used to “design” the activities they will carry out within the company, and to guide and monitor their performance. It also includes organizational performance, design, job analysis and description, guidance of people and performance appraisal.

This process on the island of Porto Belo takes place after a term of agreement has been signed, in three copies, by the students, who are then directed to their initial posts, as defined by the management of the enterprise. The job rotation, working hours and breaks are negotiated and redefined during the development process for the practical training period on the island. The working hours are stipulated in the initial meetings, a working day lasting 6 hours, with a variable starting time and one day off per week, excluding weekends.

The process of assessing the student trainees is complex and is based on punctuality, contentiousness, commitment to the company, performance, creativity, ability to get along with the other members of the team in the house and on the island, and the development of a scientific project.

10. THE PROCESS OF REWARDING PEOPLE

This process is used to motivate people and satisfy their highest individual needs. Rewards include direct and indirect remuneration, benefits and social services.

The remuneration of the student trainees is regulated by the agreement signed by the student, regarding the proposed training placement, and establishes for the period, an allowance of one minimum salary, as well as accommodation in Porto Belo, lunch on the island, plus R\$ 5 (Five Reals) per day for food, and personal accident insurance which is obligatory for all the trainees. The training period allowance is given to the trainees each month, and the food allowance is handed out weekly, at the start of the period for which it applies. The students are also given uniforms, consisting of a cap, shirt and shorts, which is obligatory during their training period on the island. At the end of the training period, the students present a project suggesting improvements for the company and the best project is awarded a holiday, a microcomputer or other such prize, as a form of recognition of merit. This is also a way of rewarding the trainees for their efforts in the academic work. Other benefits, such as accommodation and local transport, are offered as a means of retaining people.

11. O PROCESSO DE DESENVOLVER PESSOAS

O desenvolvimento das pessoas é empregado para capacitar e incrementar o desempenho profissional e pessoal. Incluem treinamento e desenvolvimento das pessoas, programas de mudanças, comunicação e desenvolvimento de carreiras.

O processo de desenvolvimento dos estagiários na ilha se dá pela própria atuação nas funções de estágio, que, por definição, é um aprendizado e não um trabalho. Entretanto, mesmo dentro de um empreendimento com objetivos de estágio, as pessoas podem ser consideradas como um capital intelectual, dotadas de sentimentos, criatividade, senso crítico e outros. É preciso considerar que essas pessoas estão em formação para o nível superior de educação e que podem se desenvolver e contribuir para o desenvolvimento do negócio.

Logo no início do processo de agregar novos estagiários, o empreendimento oferece um treinamento aos alunos selecionados, como condição necessária ao bom andamento das funções a serem desempenhadas no estágio. O treinamento está estruturado para três dias e é composto por: reconhecer o empreendimento; desempenhar as tarefas do estágio; vivenciar um dia na ilha como turista.

Sabe-se que um profissional em turismo bem treinado oferece um serviço de melhor qualidade para os clientes e geram maior produtividade para a empresa contratante. Assim também acontece na ilha, pois quanto mais e melhor os alunos são treinados, melhor o serviço. Quanto melhor o serviço, mais o cliente ficará satisfeito e gerará mais fluxo turístico e quanto mais turistas, mais pessoas serão requisitas para estagiar na ilha e aprender com essa oportunidade de treinamento.

12. O PROCESSO DE MANTER PESSOAS

Este tipo de processo foi criado para dar condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as atividades desempenhadas pelas pessoas. Incluem administração da disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida no trabalho, além de relações sindicais ou legais.

O empreendimento oferece uma casa no continente de Porto Belo para que os alunos residam próximo ao local de trabalho, dando-lhes, assim, melhor qualidade de vida (apesar de ser uma condição obrigatória para realização do estágio).

11. THE PROCESS OF DEVELOPING PEOPLE

The development of people is used to enable and increase professional and personal development. It includes training and development of people, programs of changes, communication and career development.

The development process of the trainees on the island occurs through the activities carried out during the training period, which, by definition, is not merely a job but a learning process. However, even within an business with training objectives, people can be considered as intellectual capital, with feelings, creativity, critical sense etc. It should be remembered that these people are in training for higher education and that they can develop and contribute to the development of the business.

Soon after the start of the process of recruiting new trainees, the business offers a training course for the selected students, which is essential for the efficient accomplishment of the tasks to be performed during the training period. The training takes place over three days and consists of: getting to know the enterprise, carrying out the tasks of the training period; and experiencing a day on the island as a tourist.

It is known that a well-trained tourism professional offers a better quality service to the clients and yields higher productivity to the contracting company. This is also what occurs on the island, since the more students receive training, and the better that training is, the better the service will be. And the better the service, the more satisfied the client and the more tourism flow is generated. And when there are more tourists, more people will be required to carry out practical training placements on the island and learn through this training opportunity.

12. THE PROCESS OF RETAINING PEOPLE

This type of process was created to ensure satisfactory environmental and psychological conditions for the activities carried out by these people. It includes disciplining, hygiene, safety and quality of life at work, as well as trade union or legal relations.

The enterprise offers a house on the continent of Porto Belo so that the students can live close to the work site. This gives them a better quality of life (in spite of it being an obligatory condition for carrying out the training period), and facilitates daily access to the training site. It is also an exercise in living

Isso facilita o acesso diário para o local do estágio, além de ser um exercício de convivência com outros colegas. A casa tem suas regras estipuladas como horários, revezamento na limpeza, normas de conduta, que são esclarecidas pela UNIVALI antes do período do estágio junto aos alunos e seus pais ou responsáveis. Também oferece traslado de barco (continente-ilha-continente) para deslocamento dos alunos ao local do estágio. Objetivando proporcionar maior privacidade aos funcionários e estagiários da ilha, o empreendimento também oferece um espaço para que eles façam as refeições na ilha. As condições de trabalho dos estagiários também oferecem riscos, uma vez que o ambiente de trabalho é, em sua maioria, sob o sol do verão catarinense, que chega a 38 graus nessa época. Também não há acessos adaptados para portadores de necessidades especiais, o que impediria o estágio de alunos nessa condição.

Ainda não há instrumentos formais para servirem de indicadores neste processo, exceto os documentos legais de termo de compromisso, concordância com as regras de conduta e convivência na casa. O empresário e os alunos são protegidos pelas cláusulas do convênio e pela legislação que rege os contratos de estágios no Brasil.

13. O PROCESSO DE MONITORAR PESSOAS

O monitoramento das pessoas é utilizado para acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados. Inclui banco de dados e sistemas de informações gerenciais. Poderiam ser incluídos aqui, também, os padrões de sustentabilidade sócio-cultural, de empregabilidade, entre outros. Sabe-se que a sustentabilidade ambiental e econômica vem sendo monitorada respectivamente pela UNIVALI e empreendimento.

Não há a exigência de livro de ponto ou qualquer outro instrumento semelhante. A frequência dos estagiários na ilha é detectada diariamente pelo gerente do empreendimento. Existem as visitas “surpresa” de professores na casa dos estagiários em Porto Belo para observar o cumprimento das regras de conduta e convivência previamente acordadas. Também são realizadas reuniões periódicas para o acompanhamento do estágio, por parte de pelo menos um professor da UNIVALI e o gerente do empreendimento.

Ainda não há o acompanhamento pós-estágio, que seria interessante para que a universidade avaliasse a importância do estágio na ilha para a formação do aluno e posterior inserção no mercado de trabalho. Até o momento o monitoramento dos estagiários é feito de forma

alongside other colleagues. The rules of the house, such as times, cleaning rotas and rules of conduct, are explained by UNIVALI prior to the training period, to the students and their parents or guardians. It also offers a boat shuttle service (continent-island-continent) to transport the students from Porto Belo to the site of the training. In order to give the employees and trainees of the island more privacy, the enterprise also offers an area on the island where they can take their meals. The working conditions of the trainees involve some risks, since the working environment is mostly under the Summer Santa Catarina sun, which can reach 38 degrees Celsius during this season. Also, there is no adapted access for people with special needs, which would hinder such students from taking part in the practical training period.

There are still no formal tools to serve as indicators in this process, except the legal documents of the term of agreement, and consent to the rules of conduct and living in the house. The business owner and the students are protected by the clauses of the agreement and by the legislation governing practical training placement contracts in Brazil.

13. THE PROCESS OF MONITORING PEOPLE

The process of monitoring people is used to monitor and control the activities of people and observe the results. It includes a database and management information systems. Data on the standards for socio-cultural sustainability and employability, among others, could also be included here. Environmental and economic sustainability are monitored by both UNIVALI and the enterprise.

There is no need for a sign-in book or any other similar instrument. The attendance of the trainees on the island is determined daily by the management of the enterprise. There are sometimes “surprise” visits by teachers at the house of the trainees in Porto Belo to observe compliance with the pre-agreed rules of conduct and harmonious living. There are also regular meetings to monitor the trainees’ progress, with at least one UNIVALI teacher and a manager of the enterprise.

There is still no post-training follow-up, which would be interesting as it would enable the university to assess the importance of the practical training period on the island in the student’s training and subsequent inclusion in the job market. Until now, the follow-up of trainees has been carried out manually, without

manual, sem maiores registros formais, exceto o termo de compromisso. O arquivamento dos termos de compromisso fica na UNIVALI. Os projetos dos alunos são entregues ao empreendimento, depois de lidos, corrigidos e avaliados. Entretanto, seria importante montar um cadastro com o período do estágio, o desempenho do aluno, o tema do projeto, a premiação e outros itens importantes para o monitoramento das pessoas durante e após o período do estágio. Até o momento, não há um cadastro eletrônico que possibilite relatórios quantitativos e qualitativos por ano, para tomadas de decisão gerencial. Isso seria de grande importância para o melhor monitoramento dos estagiários.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho pode dar uma visão geral de como acontece a gestão dos estagiários de turismo e hotelaria da UNIVALI na Ilha de Porto Belo, através de um diagnóstico de como se processa essa gestão em suas diferentes etapas.

Quando se trata de realizar, na prática, alguns projetos acadêmicos, como o dos Gêntis Orientadores, é possível detectar o quão difícil se torna essa tarefa. O papel dos educadores em turismo e hotelaria no Brasil precisa estar em consonância com os novos paradigmas (acadêmicos e do mercado), transpondo essas dificuldades, a fim de poder proporcionar um ensino de qualidade.

O “fenômeno turístico”, em sua complexidade, abrange questões que vão desde as filosóficas e antropológicas, até aquelas relacionadas à saúde, à infra-estrutura, à segurança e à contabilidade. A especialização do conhecimento é uma das causas da limitação imposta pelo domínio científico vigente, motivo pelo qual se verifica a importância de ressaltar estudos e experiências como esta da UNIVALI / Ilha de Porto Belo, que provoquem a quebra dos paradigmas praticados até o momento. Admitindo-se uma visão reducionista e fragmentada do conhecimento, requisita-se, atualmente, de profissionais formados no ensino superior, o entendimento profundo e a clara noção da “complexidade” na qual estamos imersos, seja onde for o ambiente profissional ou área de atuação. Isso é apenas possível superando paradigmas educacionais existentes e avançando para o contexto de uma “educação holística”, que favoreça uma ampla integração de saberes, tanto vertical, quanto horizontalmente.

Nesse sentido, a academia em geral, e conseqüentemente a universidade, precisa estruturar-se pró-ativamente aos valores e conceitos manifestados na “multidisciplinaridade”

any formal records, except the terms of agreement, which are maintained in files at UNIVALI. The students’ projects are delivered to the enterprise, after being read, corrected and evaluated. However, it would be pertinent to set up a record with the dates of the training period, the student’s performance, the theme of his/her project, any awards gained or other important items for the follow-up of people during and after the practical training period. Until now, there is no electronic record which can produce quantitative and qualitative reports for each year, for use in management decision-making. This would be very important for improved follow-up of the trainees.

14. FINAL CONSIDERATIONS

This work gives an overall view of how trainees in tourism and hotel management are managed on the island of Porto Belo, through an analysis of the way in which the different stages of this management take place.

In terms of putting into practice some academic projects, such that of Gêntils Organisations, we can see how difficult this task is. The role of the educators in tourism and hotel management in Brazil needs to be in keeping with the new paradigms (academic and market) and to overcome these difficulties, in order to be able to provide a quality teaching.

The “tourism phenomenon”, in all its complexity, includes issues ranging from philosophy to anthropology, and covers issues relating to health, infrastructure, safety and accountability. The specialization of knowledge is one of the causes of the limitation imposed by today’s scientific dominion, for which reason it is essential to stress studies and experiments like this one by UNIVALI / the island of Porto Belo, which promote a breaking away from the paradigms presently holding sway. The acceptance of a reductionist and fragmented view of knowledge requires, nowadays, that professionals trained to degree level have a deep understanding and a clear notion of the “complexity” in which we are immersed, both in terms of the professional environment and the area of practice. This is only possible by overcoming existing educational paradigms and moving on to a “holistic education”, which favors a wide integration of knowledge, both vertically and horizontally.

In this sense, academia in general, and consequently, universities, need to pro-actively structure the values and concepts manifest in the “multidisciplinarity”, “interdisciplinarity” and “transdisciplinarity” of the tourism phenomenon, if

na “interdisciplinaridade” e na “transdisciplinaridade” do fenômeno do turismo, sob pena de colocar-se na contra-mão da história. O turismo, por sua característica pluralista, exige do profissional (ou estagiário) a noção de conjunto, mesmo que o conhecimento tenha sido “passado” de forma fragmentada. Iniciativas como essa, fazem o aluno perceber, na prática, como funciona o turismo em seu sentido mais amplo e integram o conhecimento adquirido em prol de um único objeto, neste caso: o turismo na ilha de Porto Belo.

REFERÊNCIAS

COOPER, C. SHEPHERD, R; WESTLAKE, J. **Educando os Educadores em turismo:** manual de educação em turismo e hospitalidade. Traduzido por Rosemary Neves de Sales Dias, Cintia Kaori Yokota, Laura Martins Arnstein. São Paulo: Roca, 2001.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DIEGUES, A.C.S. 2001. **Desenvolvimento sustentável ou sociedades sustentáveis:** da crítica dos modelos aos novos paradigmas. São Paulo: Contexto.

DRUCKER, P. **Administrando em tempos de grandes mudanças.** São Paulo: Pioneira, 1995.

GOELDNER, C.R., RICHIE, J. R. B., McINTOSH, W. R. **Turismo:** princípios, práticas e filosofias. Trad. Roberto Cataldo Costa. 8.ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS (INEP). Site: <<http://educacaosuperior.inep.gov.br>> Acesso em setembro de 2002.

Ilha de Porto Belo. Site: <<http://www.ilhadeportobelo.com.br>> Acesso em outubro de 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração:** da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2.ed. São Paulo:Atlas, 2000.

ROBBINS, S. P. **Administração:** mudanças e perspectivas. Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2000.

they are not go to against history. “Owing to its pluralist nature, tourism requires of the professional (or trainee) a notion of the whole, even if the knowledge has been “passed on” in a fragmented way. Initiatives like this enable the student to see, in practice, how tourism works in its wider meaning and to integrate the knowledge acquired, on behalf of a single object, in this case: tourism on the island of Porto Belo.

REFERENCES

COOPER, C. SHEPHERD, R; WESTLAKE, J. **Educando os Educadores em turismo:** manual de educação em turismo e hospitalidade. Traduzido por Rosemary Neves de Sales Dias, Cintia Kaori Yokota, Laura Martins Arnstein. São Paulo: Roca, 2001.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DIEGUES, A.C.S. 2001. **Desenvolvimento sustentável ou sociedades sustentáveis:** da crítica dos modelos aos novos paradigmas. São Paulo: Contexto.

DRUCKER, P. **Administrando em tempos de grandes mudanças.** São Paulo: Pioneira, 1995.

GOELDNER, C.R., RICHIE, J. R. B., McINTOSH, W. R. **Turismo:** princípios, práticas e filosofias. Trad. Roberto Cataldo Costa. 8.ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS (INEP). Site: <<http://educacaosuperior.inep.gov.br>> Acesso em setembro de 2002.

Ilha de Porto Belo. Site: <<http://www.ilhadeportobelo.com.br>> Acesso em outubro de 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração:** da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2.ed. São Paulo:Atlas, 2000.

ROBBINS, S. P. **Administração:** mudanças e perspectivas. Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2000.

STONER, J.A.F. e FREEMAN, R.E. **Administração.**

STONER, J.A.F. e FREEMAN, R.E. **Administração**. 5.ed. Tradução Alves Calado. Rui de Janeiro, LTC, 1999.

THEOBALD, W. R. (org.) **Turismo global**. Tradução Anna Maria Capovila, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado. São Paulo: Senac SP, 2001.

WCED. *Our Common Future*. **Estratégia Mundial para a Conservação**. Oxford University Press, 1987.

5.ed. Tradução Alves Calado. Rui de Janeiro, LTC, 1999.

THEOBALD, W. R. (org.) **Turismo global**. Tradução Anna Maria Capovila, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado. São Paulo: Senac SP, 2001.

WCED. *Our Common Future*. **Estratégia Mundial para a Conservação**. Oxford University Press, 1987.

Recebido em: outubro de 2003
Aprovado em: janeiro de 2004

Received in: october 2003
Approved in: january 2004