

**Transporte Aéreo e Turismo**  
**Relato do 52º Congresso da Aiest**  
**Salvador, Bahia, 18 a 23 Agosto 2002**

**Air Transport And Tourism**  
**Report of the 52<sup>nd</sup> Aiest Congress**  
**Salvador, Bahia, 18<sup>th</sup> to 23<sup>rd</sup> August 2002**

Prof.<sup>a</sup> Msc. Sandra Ferrapontoff Lemos<sup>1</sup>

A *Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme* é uma organização de origem suíça que congrega aproximadamente 400 cientistas de reconhecimento mundial e, em seus congressos, somente os membros associados são qualificados a participar.

Pela primeira vez acontecendo no Brasil, os professores-membros Dr.<sup>a</sup> Dóris Van de Menne Ruschmann, Dr. Luiz G. G. Trigo e Dr. Mário Carlos Beni estiveram à frente da organização do encontro no Brasil e, num fato inédito, viabilizaram a participação de pesquisadores brasileiros não-membros. Os professores Beni e Trigo enviaram convites às 50 principais universidades brasileiras que desenvolvem pesquisas em Turismo, das quais 12 se fizeram representar.

Na palestra de recepção à edição brasileira, o Sr. Paulo Renato Gaudenzi, secretário da Cultura e Turismo do governo do Estado da Bahia, apresentou o potencial turístico do Estado bem como o Plano de Desenvolvimento Estratégico aos participantes estrangeiros. Na sequência, o Prof. Dr. Luiz Gonzaga de Godói Trigo discorreu a respeito dos "velhos problemas do turismo brasileiro", sem deixar de ressaltar nossas potencialidades de recursos naturais e humanos, bem como nossos avanços quanto à infra-estrutura dos serviços turísticos, justificando, com propriedade, a potência brasileira para o desenvolvimento da atividade turística internacional.

O Dr. Peter Keller, atual presidente da Aiest, abriu oficialmente o evento com a apresentação de um panorama do tema a ser tratado: "Transporte Aéreo e Turismo: questões estratégicas" e resumiu as duas linhas de abordagem para o encontro:

The International Association of Scientific Experts in Tourism (Aiest) is a Swiss organization with a membership of around 400 scientists of international renown. Only associated members of the organization are permitted to take part in its conferences.

In the first Aiest Congress held in Brazil, member professors, Dr Dóris Van de Menne Ruschmann, Dr Luiz G. G. Trigo and Dr Mário Carlos Beni, led the organization of the meeting, enabling, for the first time ever, the participation of non-member Brazilian researchers. Professors Beni and Trigo sent invitations to the 50 main Brazilian universities that are active in Tourism Research, of which 12 sent delegates to the event.

In his Opening Lecture to the Brazilian Congress, Mr Paulo Renato Gaudenzi, secretary of Culture and Tourism of the State government of Bahia, spoke to the foreign delegates about the tourism potential of the State, and the Strategic Development Plan. Next, Professor Dr Luiz Gonzaga de Godói Trigo spoke on the theme of the "old problems of Brazilian tourism", while at the same time, highlighting Brazil's potential in terms of natural and human resources, and the advances that have been made in the infra-structure of tourism services, rightly justifying Brazil's potential for the development of international tourism activity.

Dr Peter Keller, current President of Aiest, officially opened the event by giving a panorama on the theme of the congress: "Air transport and Tourism: strategic issues", in which he summarized the meeting's two lines of approach:

<sup>1</sup>Professora e Chefe do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade de Cuias do Sul

a) o transporte aéreo e o desenvolvimento turístico nas destinações. Nesta abordagem os assuntos versaram a respeito de questões estratégicas do transporte aéreo para o desenvolvimento das destinações.

b) novos modelos de negócios e marketing na indústria da aviação. Esta temática priorizou variáveis da gestão mercadológica nos serviços aéreos na sua interface com a atividade turística, tais como: o impacto das empresas aéreas de baixo custo sobre as viagens de negócios; a fidelização do cliente, a reputação e a imagem da empresa aérea; a internet e a estrutura dos sistemas de distribuição aérea (CRS e GDS); a relação entre operadoras e empresas de vôos *charters*; o papel das transportadoras aéreas no fomento de eventos e o efeito das alianças neste contexto; o gerenciamento de crises no transporte aéreo.

Todos os temas foram abordados com propriedade e se apresentaram de relevância no momento em que a aviação comercial atravessa uma crise mundial, agravada pelos atentados terroristas de 2001 em Nova York. Além disto, o mais importante desta natureza de evento é a oportunidade de estabelecer contatos com o estado da arte na pesquisa do Turismo e da Hotelaria mundial e ouvir e participar de qualificados grupos de discussão. Entre as universidades e entidades estrangeiras presentes estavam: Universidade de Split da, Croácia; Universidade de Minnesota, dos Estados Unidos; Ecole Hôtelière de Lausanne, da Suíça; Universidade de Innsbruck, da Áustria; a Universidade de Ljubljana, da Eslovênia; a Academia Européia de Pesquisa, da Itália; o Instituto para Educação Tecnológica Superior de Thessaloniki, da Grécia; a OMT- Organização Mundial do Turismo; a Secretaria do Estado e Negócios da Suíça; além de outras organizações, membros da AIEST.

Na palestra “empresas aéreas e o desenvolvimento turístico das comunidades”, o Professor William Gartner questionou a responsabilidade das empresas aéreas pelo desenvolvimento turístico nas comunidades nas quais opera; apresentou os pré-requisitos para o sucesso de uma empresa aérea numa localidade e as barreiras e no acesso de demanda internacional possível à uma destinação.

Thomas Bieger, Thomas Döring e Christian Laesser discutiram sobre “a transformação dos modelos de gestão na indústria aérea e seus impactos no turismo” e enfatizaram que se por um lado o setor do transporte aéreo mundial está em fase de consolidação num ambiente cada vez mais competitivo internacionalmente, por outro lado, o

a) Air transport and tourism development in destinations. The subjects of this address were strategic issues in air transport for the development of destinations.

b) New business and marketing models in the airline industry. This theme focused on variables of marketing management in airline services and its interface with tourism, such as: the impact of low cost airline companies on business travel; customer loyalty; the reputation and image of the airline company; the internet and the structure of air distribution systems (CRS and GDS); the relation between operators and charter flight companies; the role of air carriers in the promotion of events and the effect of joint ventures in this context; the management of crises in air transport.

All the themes were appropriately addressed and highly relevant, in a period in which the commercial airline industry is experiencing a global crisis, aggravated by the terrorist attacks in 2001 in New York. In addition, the most important thing about this type of event is the opportunity to keep up with current trends in research in the field of Tourism and Hotel Management worldwide and hear and participate in excellent discussion groups. Among the universities and foreign organizations present were: The University of Split, Croatia; the University of Minnesota, the USA; the Ecole Hôtelière de Lausanne, Switzerland; the University of Innsbruck, Austria; the University of Ljubljana, Slovenia; the European Research Academy, Italy; the Thessaloniki Institute of Higher Education in Technology, Greece; the World Tourism Organization (WTO); the Swiss Secretariat of State and Commerce; and other member organizations of AIEST.

In the lecture “airline companies and tourism development of communities”, Professor William Gartner addressed the issue of the responsibility of airline companies for the tourism development of the communities in which they operate; he spoke of the pre-requisites for the success of an airline company in a particular locality, and the barriers and access to international demand that are possible in a destination.

Thomas Bieger, Thomas Döring and Christian Laesser spoke about “the transformation of business models in the airline industry and its impacts on tourism” and emphasized that while on one hand, the worldwide airline industry is in a phase of consolidation in an environment that is becoming increasingly internationally competitive, on the other hand, the growth of markets is getting smaller. Thus, all the sectors of tourism activity need to be aware of these transformations and their

crescimento dos mercados é cada vez menor. Desta forma, todos os setores da atividade turística necessitam considerar estas transformações e seus reflexos nas operações dos serviços aéreos, uma vez que o turismo depende do transporte aéreo internacional para o seu desenvolvimento.

O Prof. Dr. Wilhelm Pompl aprofundou considerações a respeito das "mudanças estruturais" no que tangem às mudanças políticas globais, sistemas de regulamentação e desregulamentação aérea, privatizações, bilateralismo e alianças estratégicas.

Os professores Dr. Klaus Weiermair e Christine Mathies examinaram "O uso das práticas de gerenciamento de lucratividade no turismo a partir da lição da indústria aérea". Com a análise dos mecanismos e regras do gerenciamento de lucratividade (yield management) no setor do transporte aéreo, os autores investigam o possível uso desta ferramenta em outras atividades do turismo como em níveis mais complexos das destinações.

O transporte aéreo é hoje responsável por 2/5 das chegadas internacionais de turistas no mundo. Entretanto, o setor tem sido afetado por crises de diferentes naturezas que têm acentuada a percepção de risco do usuário e a conseqüente diminuição da demanda. Dirk Glaesser, representante da ONU, apresentou o trabalho "o gerenciamento de crises no turismo e no transporte aéreo" no qual ele identificou fatores geradores de crises, seus impactos na percepção dos turistas e apresentou propostas de medidas preventivas para o gerenciamento de crises no setor.

Durante o dia 21 de Agosto houve quatro workshops, sendo o primeiro acerca da influência do transporte aéreo no desenvolvimento de destinações. No primeiro momento, a francesa Claude du Cluzeau apresentou um estudo de caso dos pequenos aeroportos e o desenvolvimento turístico local na França e questionou a respeito da responsabilidade pelo saturamento do espaço aéreo, da emissão de gases e o gerenciamento territorial em países que, à semelhança da França, possui 91 aeroportos numa área de 550.000 Km<sup>2</sup>.

Se o cenário de aviação internacional tem experimentado mudanças acentuadas nos últimos anos, as empresas aéreas têm sido forçadas a modificar suas estratégias de Marketing. Este cenário proporcionou o surgimento de transportadoras de baixo custo que têm se mostrado eficientes em seus resultados operacionais e financeiros ao longo de sucessivas crises econômicas. O impacto do surgimento destas empresas aéreas e suas relações com as operações aeroportuárias foi o foco do trabalho apresentado pelos pesquisadores Alessandro Signorini, Harald

impacts on the operations of airline services, since tourism depends on international air transport for its development.

Professor Dr Wilhelm Pompl presented some in-depth considerations on the subject of "structural changes", in terms of global political changes, systems of regulation and deregulation of air transport, privatizations, bilateralism and strategic alliances.

Professor Dr Klaus Weiermair and Christine Mathies examined "The use of yield management practices in tourism based on the lesson of the airline industry". Giving an analysis of the mechanisms and rules of yield management in the airline sector, the authors investigate the possible use of this tool in other, more complex tourism activities in destinations.

The air transport industry is today responsible for 2/5 of international arrivals of tourists worldwide. However, the sector has been affected by different crises that have heightened the perception of risk to the user and led to the consequent decline in demand. Dirk Glaesser, representative of the UNO, presented the work "Crisis management in tourism and air transport", in which he identified factors which generate crises and their impacts on tourists' perceptions, and presented some proposals for preventative measures for the management of crises in the sector.

Four workshops were held on the 21<sup>st</sup> of August. The first was about the influence of air transport on the development of destinations. Firstly, Claude du Cluzeau, from France, presented a case study on small airports and local tourism development in France, and posed some questions regarding the responsibility for airspace saturation, emissions and territorial management in countries which, like France, have 91 airports in an area of 550,000 Km<sup>2</sup>.

Due to the fact that the international airline industry has been undergoing massive changes in recent years, the airline companies have been forced to modify their marketing strategies. This scenario led to a growth of low cost carriers, which have proved to be efficient in their operational and financial results, throughout successive economic crises. The impact of the growth of these airline companies and their relationship with airport operations was the theme of the work presented by the researchers Alessandro Signorini, Harald Pechlaner and Hubert Rienzner entitled "Air transport and sustainable tourism development".

In the second workshop, Christian Baumgartner, from Austria, presented the results of a study on the social responsibility of airline companies in relation to the sexual abuse of children in tourism. The investigation looked at the use of a

Pechlaner e Hubert Rienzner intitulado "transporte aéreo e o desenvolvimento turístico sustentável".

No segundo workshop, o austríaco Christian Baumgartner trouxe resultados de pesquisa sobre a responsabilidade social das empresas aéreas com relação à questão do abuso sexual de menores no turismo. A investigação avaliou o uso de um vídeo a bordo dos vôos de Viena a Delhi que informa e alerta sobre a problemática da prostituição infantil. Este trabalho faz parte de uma campanha europeia que teve início em 1999 e que tem desenvolvido um código de conduta do setor turístico contra o abuso comercial de crianças cometido por turistas.

Da Universidade de Split, na Croácia, um grupo de pesquisadores apresentou o exemplo de Dubrovnik como um caso de dependência de uma destinação ao modo de transporte aéreo, uma vez que Dubrovnik está de 1.000 a 2.000 km distante das regiões emissoras e, sendo uma região devastada pela guerra do início dos anos 90, toda a infraestrutura para o transporte aéreo está prejudicada, não havendo melhor alternativa senão o transporte aéreo para o desenvolvimento turístico na região, segundo Ivo Ban, Vesna Vrtiprah e Mihovil Racic.

A pesquisadora Miriam Scaglione, representando a Ecole Hôtelière de Lausanne, apresentou resultados da sua pesquisa "meio de transporte ao Ticino: voando a negócios e rodando a lazer".

O Ticino é o único cantão suíço completamente situado ao sul dos Alpes. O trabalho comprovou 2 hipóteses:

- 1) o transporte aéreo até o Ticino é preferido pelo viajante a negócios; o viajante suíço prefere o trem; os viajantes europeus preferem deslocamentos de carro à região;
- 2) a população suíça, como do resto da europeia, percebe o Ticino como uma região estrangeira.

A pesquisadora, com parceria de Andrew Mungall, também apresentou "as previsões para os aeroportos suíços: de volta do futuro". Os autores analisaram, estatisticamente, o impacto do atentado terrorista de NY em 2001 em três aeroportos suíços.

O terceiro workshop versou sobre o "marketing do transporte aéreo e o turismo". Evangelos Christou, do Instituto de Educação Superior Tecnológica de Thessaloniki, da Grécia e Mariana Sigala, da Escola Escocesa de Hotelaria apresentaram um estudo de caso de 3 empresas aéreas europeias com relação à influência da imagem e da reputação da empresa na fidelidade do passageiro.

O trabalho revelou que há necessidade de avaliação da redundância dos termos "imagem" e "reputação" e que novos estudos precisarão clarear o entendimento dos termos pelos passageiros

video, which was shown on board flights to Vienna and Delhi, informing and alerting passengers to the problem of child prostitution. This project formed part of a European campaign which began in 1999 and which has developed a code of conduct for the tourism sector concerning the commercial abuse of children by tourists.

From the University of Split, in Croatia, a group of researchers presented the example of Dubrovnik as a case of a destination's dependence on air transport, given that Dubrovnik is 1,000 to 2,000 km away from the sending regions, and because it is a region that has been devastated by war at the beginning of the 1990s, destroying the entire infrastructure for air transport, which is still the best alternative for the tourism development of the region, according to Ivo Ban, Vesna Vrtiprah and Mihovil Racic.

Miriam Scaglione, a researcher representing the Ecole Hôtelière de Lausanne, presented the results of her study entitled "Means of transport to Ticino: flying for business and motoring for leisure".

Ticino is the only corner of Switzerland that is wholly located in the southern Alps. Scaglione's work proved two hypotheses:

- 1) Air transport to Ticino is preferred by business travelers; Swiss travelers prefer to travel by train; European travelers prefer to travel to the region by car;
- 2) The Swiss population, like the rest of Europe, views Ticino as a foreign region.

Scaglione also presented, together with Andrew Mungall, the work "Forecasts for Swiss airports: back from the future", in which the authors gave a statistical analysis of the impacts, on the three Swiss airports, of the 2001 terrorist attacks in New York.

The third workshop was on the theme of "marketing in the airline industry and tourism". Evangelos Christou, from the Thessaloniki Institute of Higher Education in Technology, Greece, and Mariana Sigala, of the Scottish School of Hotel Management, presented a case study of three European airline companies focusing on the influence of a company's image and reputation on passenger loyalty.

The work revealed that there is a need to evaluate the redundancy of the terms "image" and "reputation" and that new studies are needed to clarify, through qualitative research, how passengers understand these terms.

The study also identified aspects exogenous to services as important factors in customer loyalty. The results suggest that given the high level of intangibility of airline services, marketing professionals in these airlines should not only

através de pesquisa qualitativa.

Entretanto, o estudo identificou características exógenas ao serviço como fatores relevantes na decisão de fidelidade do cliente. Os resultados sugerem que os profissionais de marketing destas empresas, dada a alta intangibilidade dos serviços aéreos, não devem considerar apenas os atributos intrínsecos da empresa aérea no seu mix de comunicação de Marketing mas também outras características tangíveis como fornecedores a fim de fortalecer a imagem da empresa aérea.

Mariana Sigala, representante do Reino Unido, agora em parceria com o grego Panagiotis Kassianidis, apresentaram reflexões a respeito do desenvolvimento do uso das tecnologias de Informação e comunicação nos sistemas de distribuição das empresas aéreas.

A pesquisadora eslovena Maja Konecnik apresentou um relatório sobre a evolução da relação entre transporte aéreo e turismo na Europa e concluiu que, salvo características peculiares de países europeus, de modo geral, nos últimos 20 anos, os vôos fretados, a liberalização e a desregulamentação do mercado têm alterado significativamente as condições das operações do transporte aéreo europeu.

Para o futuro, o estudo prevê rápido crescimento tanto na atividade turística quanto no desenvolvimento do transporte aéreo, com ênfase na padronização da segurança e do controle do tráfego aéreo. Além disto, o número de passageiros em empresas de baixo custo deverá aumentar e abocanhar maior demanda do turismo de lazer, vindo a possibilitar a evolução das empresas de baixo custo para vôos fretados com vendas apenas de assentos, excluindo o pacote de férias. O estudo atenta ainda para a continuidade na dinâmica evolutiva de todo tipo de conexões (alianças estratégicas, fusões, integrações verticais) entre companhias aéreas e empresas turísticas.

A brasileira Ilka Paulete Svissero Tenan relatou conclusões acerca do "papel do transporte aéreo para os eventos e o turismo". A pesquisadora especificou os interesses distintos dos variados agentes organizadores de um evento. Porém, o relato realça a importância dos grandes eventos para as empresas aéreas que, de sua parte, devem oferecer conveniente estrutura de horários e frequência de vôos, capacitação profissional e estrutura de equipamentos e tecnologia, o que explica o fato das "empresas nacionais" serem, por via de regra, a transportadora oficial de grandes eventos internacionais. Para concluir, Ilka reconheceu que, devido à complexidade da organização de eventos de grande porte, é crucial a atuação de profissionais nas áreas de organização e promoção de eventos bem como agentes de viagens a fim de evitar enganos e maximizar as negociações.

consider the intrinsic attributes of the company in the marketing mix, but should also take into account the other tangible characteristics, such as suppliers, in order to strengthen the image of the airline company.

Mariana Sigala, the United Kingdom delegate, together with Panagiotis Kassianidis, from Greece, presented some reflections regarding the development of the use of Information and communication technologies in distribution systems of airline companies.

The Slovenian researcher Maja Konecnik presented a report on the evolution of the relationship between air transport and tourism in Europe, which concluded that, except for some characteristics which are peculiar to European countries, in general, over the last 20 years, charter flights, the liberation and the deregulation of the market have significantly altered the operating conditions of the European airline industry.

For the future, the study predicts a rapid growth, both in tourism activity and in the development of air transport, with an emphasis on the standardization of safety and air traffic control. Also, the number of passengers in low cost carriers is expected to increase, winning a greater share of the demand for leisure tourism, which will enable the growth of low cost carriers for charter flights with sales of seats only, but not package holidays. The study also notes the continuity in the development dynamics of all types of links (strategic partnerships, alliances, vertical integration) between airline companies and tourism companies.

Ilka Paulete Svissero Tenan, from Brazil, presented some conclusions on the "role of air transport for events and tourism". He outlined the separate interests of the various organizing agents of an event. However, his report also highlighted the importance of large events for the airline companies which, for their part, ought to offer a convenient structure of hours and frequency of flights, professional training, equipment and technological infrastructure, which explains why the "national companies" are, in general, the official carriers of large international events. To conclude, Ilka recognizes that due to the complexity of organizing large-scale events, it is crucial to have professionals operating in the organization and promotion of events, as well as travel agents, in order to avoid mistakes and maximizing business.

The theme of the fourth and final workshop was "news business models in air transport and tourism".

The Swiss delegates Lukas Bischof and Andreas Liebrich presented their work: "trends, limitations and needs of the airline industry", in which they raised five hypotheses for

No quarto e último workshop, o tema foi "novos modelos de negócios no transporte aéreo e turismo".

Os suíços Lukas Bischof e Andreas Liebrich apresentaram "tendências, limitações e necessidades na indústria aérea", onde levantaram cinco hipóteses a serem investigadas:

- 1) o desperdício de querosene não poderá ser reduzido na quarta geração de aeronaves devido ao aumento da força de propulsão causado pela discussão da questão do barulho;
- 2) as empresas aumentam suas frequências em rotas entre 4.000 e 6.000 km com o uso de aeronaves de menor porte;
- 3) vôos de mais de 5 horas, devem apresentar facilidades para o sono e o trabalho;
- 4) vôos fretados vão ter foco no sistema "hub and spoke", o que significa a necessidade de aeroportos menores capacitados para operar aeronaves de longo alcance.
- 5) três fatores principais estão contra os interesses dos passageiros: regulamentação do mercado, distâncias e tamanho do mercado interno.

A pesquisa "o impacto das empresas de baixo custo nas viagens a negócios" analisou comparativamente o comportamento de passageiros de empresas tradicionais e empresas de baixo custo e concluiu que aos passageiros são igualmente importantes fatores como pontualidade, flexibilidade de horários, espaço de pernas, salas vip e *check in* expresso. Entretanto, o serviço de *catering* não foi percebido como fator de interferência na escolha entre os dois tipos de empresas em estudo.

No dia 22 de Agosto, na cerimônia de encerramento do 52º Congresso Internacional da AIEST, o presidente da entidade, Dr. Peter Keller, concluiu que, entre outros, os aspectos mais relevantes discutidos disseram respeito:

- a) aos distintos interesses entre o transporte aéreo e a atividade turística;
- b) ao fato de que o transporte aéreo atual (enquanto prestador de serviços) evoluiu a partir do transporte público;
- c) à fragmentação da demanda do transporte aéreo;
- d) ao fato de que os governos tendem a proteger e a investir nas empresas aéreas nacionais;
- e) à crescente dependência dos destinos turísticos às empresas aéreas que garantam serviços aéreos de linhas ponto-a-ponto;
- f) aos impactos da desregulamentação e liberalização nas tarifas, do ponto de vista da demanda;
- g) ao fato de que as viagens de negócios não mais subsidiam as viagens de lazer.

investigation:

- 1) The waste of kerosene cannot be reduced in the fourth generation aircraft due to the increased propulsion force resulting from discussions on the issue of noise reduction;
- 2) Companies should increase their frequencies on routes between 4,000 and 6,000 km, and use smaller aircraft;
- 3) Flights of more than 5 hours should have facilities for sleep and work;
- 4) Charter flights will focus on the "hub and spoke" system, which requires smaller airports that are equipped to operate long-distance aircraft.
- 5) Three principal factors are contrary to passengers' interests: the regulation of the market, distances and size of the internal market.

The research paper entitled "the impact of low cost carriers on business travel" presented a comparative analysis between the behavior of passengers of traditional companies and those of low cost carriers, and concluded that for the passengers, factors such as punctuality, flexibility of hours, leg room, vip rooms and express check-in carried equal importance. The catering service, however, was not seen as a determining factor when choosing between the two types of company studied.

On 22<sup>nd</sup> August, at the closing ceremony of the 52<sup>nd</sup> International AIEST Congress, the organization's President, Dr Peter Keller, summarized that among the most important issues discussed were:

- a) the different interests of air transport and tourism;
- b) the fact that the current airline industry (as a service provider) evolved out of public transport;
- c) the fragmentation of air transport demand;
- d) the fact that governments tend to protect and invest in national airline companies;
- e) the growing dependence of tourism destinations on airline companies that guarantee point-to-point routes;
- f) the impacts on demand of deregulation and the liberation of fares;
- g) the fact that business travel no longer subsidizes leisure travel.
- h) aos impactos da desregulamentação e liberalização nas tarifas, do ponto de vista da demanda;
- g) ao fato de que as viagens de negócios não mais subsidiam as viagens de lazer.

Recebido em outubro de 2002  
Aprovado em novembro de 2002

Received in: october 2002  
Approved in: november 2002