

# O ENSINO DA ADMINISTRAÇÃO NOS CURSOS DE TURISMO NO BRASIL E A FORMAÇÃO DO TURISMÓLOGO

La enseñanza de la administración en los cursos de turismo en Brasil y la formación del turismólogo

Teaching business administration in tourism courses in Brazil, and training in tourismology

**Luiz Fernando Lara**

lflara2010@yahoo.com.br

Universidade Estadual do Centro-Oeste

Doutorando em Ciências Sociais (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP)

Mestrado em Economia (Universidade Federal de Santa Catarina)

Especialização em Gestão de Recursos Humanos (Universidade Federal do Paraná UFPR)

Graduação em Administração (Universidade Estadual de Ponta Grossa UEPG)

## **Correspondência**

Rua Euclides Bittencourt Camargo, 95

Bairro Contorno

Ponta Grossa – Paraná

CEP. 84061619

Data de Submissão: 28/07/2009

Data de Aprovação: 23/03/2010

## **RESUMO**

Ao longo dos últimos anos vêm ocorrendo consideráveis modificações mundiais em termos econômicos, sociais e culturais. Para fazer frente a essas mudanças, algumas empresas se adaptam, outras inovam, criam novos padrões ou reinventam formas de atender e satisfazer a seus clientes; mas o ponto chave para se alcançar o sucesso são as pessoas. O turismo está inserido nesse contexto de mudanças e, por trabalhar com a expectativa dos consumidores, apresenta maiores desafios aos seus profissionais em termos de satisfação, exigindo-lhes maior preparo e capacitação. O turismo se torna um dos temas que alimentam o debate sobre as maneiras de fazer frente às transformações pelas quais ele vem passando. Assim, discute-se no presente artigo, o ensino da administração nos cursos de turismo no Brasil e de que forma ele poderá contribuir, por meio dos conteúdos trabalhados e estratégias de ensino desenvolvidas em salas de aulas, para que os “profissionais em turismo” possam atender às exigências do mercado de trabalho assalariado e se transformem nos agentes de mudança. Em função disso, foram coletados dados por meio de um instrumento construído com base em habilidades e competências que hoje permeiam o desenvolvimento dos projetos político-pedagógicos dos cursos superiores de graduação. Foram analisados, como amostra, os quinze cursos de turismo com melhor classificação no ENADE 2006. Como metodologia para coleta de dados buscou-se trabalhar sob a orientação de uma pesquisa que se configurou descritiva e exploratória, e ao mesmo tempo uma pesquisa de campo, sob uma análise quantitativa e qualitativa dos dados coletados. Os resultados demonstraram que os conteúdos trabalhados vão desde os conceitos iniciais até algumas ferramentas de administração utilizadas no processo de gestão. As estratégias de ensino se desenvolvem desde aulas expositivas clássicas até o desenvolvimento de simulações via jogos com utilização de computadores.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ensino; administração; turismo.

## RESUMEN

A lo largo de los últimos años vienen ocurriendo considerables transformaciones mundiales en términos económicos, sociales y culturales. Para hacer frente a esos cambios, algunas empresas se adaptan, otras se renuevan, crean nuevos modelos o reinventan formas de atender y satisfacer a sus clientes; pero el punto clave para alcanzar el éxito son las personas. El turismo está inserto en ese contexto de cambios y, por trabajar con la expectativa de los consumidores, presenta mayores desafíos a sus profesionales en términos de satisfacción, exigiéndoles mayor preparación y capacitación. El turismo pasa a ser uno de los temas que alimentan el debate sobre las formas de hacer frente a las transformaciones por las cuales está pasando. De esta manera, en el presente artículo se discute la enseñanza de la administración en los cursos de turismo en Brasil y de qué forma la misma podrá contribuir, por medio de los contenidos trabajados y estrategias de enseñanza desarrolladas en las aulas, para que los "profesionales en turismo" puedan atender a las exigencias del mercado de trabajo asalariado y se transformen en los agentes del cambio. En función de eso, se recolectaron los datos por medio de un instrumento construido con base en habilidades y competencias que hoy permean el desarrollo de los proyectos político-pedagógicos de los cursos superiores de grado. Fueron analizados, como muestra, los quince cursos de turismo con mejor clasificación en el ENADE 2006. Como metodología para recolección de datos se buscó trabajar bajo la orientación de una investigación que se configuró descriptiva y exploratoria, y al mismo tiempo una investigación de campo, con un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos recogidos. Los resultados demostraron que los contenidos trabajados van desde los conceptos iniciales hasta algunas herramientas de administración utilizadas en el proceso de gestión. Las estrategias de enseñanza que se desarrollan van desde clases expositivas clásicas hasta el desarrollo de simulaciones vía juegos con utilización de ordenadores.

**PALABRAS CLAVE:** Enseñanza; administración; turismo.

## ABSTRACT

In recent years, there have been considerable global changes in economic, social and cultural terms. To cope with these changes, some companies have adapted, others have innovated, creating new standards or reinventing ways to meet and satisfy their clients' demands; but the key means of achieving success is people. Tourism is inserted into this context of changes, and since working with consumers' expectations presents greater challenges for its employees in terms of satisfaction, it demands a thorough preparation and training. This is one of the issues that fuel the debate on means of dealing with transformations currently affecting tourism. Thus, this article discusses the teaching of business administration in tourism courses in Brazil, and how it can contribute, through the content and the teaching strategies developed in the classroom, to enabling tourism professionals to meet the market demands of paid employment and become agents of change. Data were collected using a questionnaire based on the skills and expertise that pervade the development of political pedagogical projects of the graduation courses. The sample analyzed consisted of the fifteen tourism programs with the highest mark in the ENADE 2006. In the data collection, the work used a descriptive and exploratory methodology, with field research carried out using a quantitative and qualitative analysis of the data collected. The results show that the contents analyzed range from initial concepts, to some administration tools used in the management process. Teaching strategies are developed that include traditional expositive classes, and the development of simulation games using computers.

**KEY WORDS:** Teaching; administration; tourism.

## 1. INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos 50 anos, ocorreram muitas transformações que incidiram sobre o desenvolvimento e o crescimento do turismo em todo o mundo. Tais mudanças passaram a exigir, cada vez mais, formação e capacitação de qualidade dos profissionais que venham a atuar nesse setor, que estejam preparados para enfrentar os constantes desafios que se impõe a essa atividade econômica tão importante (OMT, 1998; Fayos-Solá, 2004; Trigo 2000; Baum 1997). Este quadro, com relação ao Brasil, se tornará mais crítico em razão de dois eventos esportivos mundiais que serão desenvolvidos no país, a Copa do Mundo de 2014 e a Olimpíada de 2016.

Com relação a essa exigência Francesco Frangialli, Secretário Geral da Organização Mundial do Turismo (OMT) em 2000, conforme Amorim (2003, p.175) chamava a atenção para este ponto quando colocava que “[...] o turismo do século XXI exigirá a máxima eficácia e profissionalismo, e isso exige uma formação de qualidade”.

Considerando-se que se trata de uma atividade que envolve várias áreas, ou seja, com uma grande complexidade de compreensão, e com vistas a alcançar a qualidade apontada por Frangialli, exige-se do turismólogo, como profissional, um nível de conhecimento amplo e ao mesmo tempo profundo de forma que possa agir e transformar a realidade em que atua. Como aponta Spinelli (2002) esse profissional necessita, principalmente, saber vivenciar o turismo. Neste sentido Ansarah (2002), em função da multiplicidade de conhecimentos exigidos e para fazer frente às necessidades empresariais, o turismo exige a atuação de profissionais especializados e formados na área, os bacharéis em turismo.

Para saber vivenciar o turismo, se torna necessária uma formação plural do profissional turismólogo. Plural no sentido de que suas ações possam estar balizadas em várias análises que levem em consideração o contexto econômico e social, bem como os impactos da implantação de suas propostas. Os recursos humanos assumem importância considerável à frente das ações que envolvem o turismo, tanto que Amorim (2003, p.175) com base em Fayos-Solá, 1997; Fayos-Sola e Jafari, 1996 e Dias, 2000), aponta que as “[...] estratégias com visão devem contemplar o capital humano como uma das mais importantes fontes de valor agregado para as empresas e administrações turísticas do século XXI”. Para Amorim (2003), baseando-se em Fayos-Solá (1997), o mais importante no estágio atual do desenvolvimento do turismo é não se preocupar com aspectos quantitativos da formação e capacitação turística, mas com os aspectos qualitativos tais como a forma, o conteúdo e o enfoque. De forma indireta, Fayos-Solá (2003) deixa implícita essa preocupação ao apontar, em uma análise que faz sobre as transformações ocorridas com o turismo ao longo dos últimos anos, aproximadamente meio século, que nos Planos de Política Turística de oito países por ele estudados é notável a escassa atenção com a gestão dos recursos humanos e financeiros.

A partir dessas considerações iniciais, compreende-se a importância e a contribuição da administração no ensino e na formação dos profissionais que serão os responsáveis pela gestão e pelo desenvolvimento de ações em termos de micro e macro economia, em uma das áreas mais dinâmicas e importantes da economia mundial: o turismo.

A proposta, no presente trabalho, é compreender tal importância por meio de uma análise dos conteúdos mais trabalhados nas grades dos cursos de turismo; de como são propostos esses conteúdos; quais as estratégias de ensino que são utilizadas pelos professores ao ministrarem esses conteúdos e; se a administração contribui efetivamente para o desenvolvimento das habilidades e competências apontadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do curso de graduação em turismo, como fundamentais para o egresso desse curso. Procura contribuir para uma reflexão sobre a prática pedagógica dos professores da área de administração que atuam junto aos cursos de turismo. De forma a compreender a proposta do estudo, o trabalho está dividido em quatro seções além desta introdução. Na seção 2, desenvolve-se a temática do ensino do turismo de forma a compreender a disciplina de administração nesse contexto. Na seção 3, aborda-se o ensino administração e as suas relações com o turismo. A seção 4 permite uma visualização da metodologia utilizada para a obtenção dos dados que balizam a pesquisa. Na seção 5 esses dados são apresentados e discutidos e finalmente, os arremates finais estão dispostos na conclusão.

## 2. TURISMO E ENSINO

De acordo com a OMT (1998), a Nova Era do Turismo (NET) apresenta como característica fundamental a maior competição entre as empresas e os destinos turísticos, para atender um mercado marcado por uma demanda de um público mais experiente e, por conseguinte, mais exigente por estar mais informado e apresentar novas motivações, secundado pelas facilidades proporcionadas pelas novas tecnologias que influenciam diretamente no comportamento da oferta e demanda dos produtos turísticos. A partir desta consideração a competitividade de uma empresa, de um produto ou de um destino turístico irá depender da maior qualidade dos serviços prestados ou agregados e, por conseguinte, da alta satisfação dos clientes, indicando a fundamental importância da educação na formação dos recursos humanos e no desenvolvimento de competências voltadas à gestão estratégica da atividade turística.

As mudanças e transformações mundiais não afetam somente a área de turismo, umas das que mais rapidamente se desenvolveram desde o término da Segunda Guerra Mundial, principalmente nas últimas décadas (Jafar-Jafari, 2005), mas todas as demais, com maior destaque para aquelas que exigem maior formação técnica. Com a preocupação de atender esse cenário em constante mutação, um dos grandes debates proporcionados pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB/96) e das Diretrizes Curriculares para os Cursos de Graduação (DCN), diz respeito à formação dos profissionais para atender às exigências do mercado. Este está cada vez mais competitivo e marcado pelas transformações tecnológicas que exigem um profissional crítico e capaz de realizações, de transformações, que apresente uma visão generalista – com discernimento técnico-científico na visão de Moretto Neto (2000), além de uma preocupação constante com o aperfeiçoamento contínuo. Nesse contexto a educação passa a exercer um papel fundamental. (SHIGUNOV NETO; MACIEL, 2002, p.17-19).

Com base nessa preocupação os cursos, principalmente os da área técnica, passaram a ser estruturados em competências e habilidades, uma tendência para a educação no início deste milênio, ou seja, uma preocupação de preparar o indivíduo para a vida na sociedade atual. (FERREIRA, 2004, p.190). A propósito, Perrenoud (1999, p.7) entende competência como “[...] uma capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles.” Na mesma obra, ele define competência como “[...] a capacidade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações”. (PERRENOUD, 1999, p.19).

Os pontos centrais do conceito de competência, na visão de Perrenoud, também são considerados por vários autores na elaboração de seus conceitos que foram agrupados por Manjón e López (2008a, p.6), com a finalidade de facilitar a compreensão, comparação e análise, como pode ser visto no quadro 01.

De acordo com Manjón e López (2008b, p.70), apesar dos conceitos apresentados proporcionarem alguma compreensão de competências, o aprofundamento de seu conceito requer uma categorização das mesmas. Na forma de entender dos autores citados, foi Becker (1983) desde as Teorias do Capital Humano quem primeiramente definiu competências laborais se utilizando de uma concepção dual, procedendo a uma distinção entre competências genéricas e competências específicas. Manjón e López (2008b, p.71) apresentam outros autores que seguiram nesse mesmo direcionamento, De Miguel Díaz (2005); Villa y Poblete (2007); Boshuizen (2004); Nordhaug (1993), contribuindo para tornar mais aperfeiçoado o conceito de competência.

AUTOR / REFERENCIA	DEFINICIÓN DE COMPETENCIA
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (R.D. 797/1995)	La capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes, al desempeño de la ocupación de que se trate.
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.
"Definition and Selection of Competentes. DESECO" (OCDE, 2002)	Las habilidades para responder a las demandas o llevar a cabo tareas con éxito y consistentes con las dimensiones cognitivas y no cognitivas.

Delgado García, A. (2005)	Una combinación de atribuciones, habilidades y actitudes que se configuran como típicas del ejercicio de una profesión (jurídica, política, socióloga, técnica...), que permiten una formación integral (lifewide learning), y que deben ser desarrolladas a lo largo del proceso de formación de los estudiantes a través de la aplicación de diferentes dinámicas. El estudiante debe tener una capacidad determinada, pero, además, debe saber ejercerla. Y en conexión con el concepto de competencia, los resultados de aprendizaje son conjuntos de competencias que reflejan lo que el estudiante conocerá y será capaz de hacer al finalizar el proceso de aprendizaje
Mertens (1996)	Capacidades de trabajo que están conformadas por una serie de conocimientos, actitudes y aptitudes, hábitos, valores y motivaciones dirigidas al desarrollo profesional.
Boyatzis (1982)	Una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo.
Fernández, G. (2005)	Cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes.
Proyecto Tuning, según González Ferreras, J. y Wagenaar, R. (2003)	Una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo.
Martínez, M. A. y Sauleda Parés, N. (2005)	Se refiere a capacidades internas, destrezas, habilidades, dominio, prácticas o expertidad alcanzada por el aprendiz, por lo que precisa de una enseñanza centrada en el estudiante y de una evaluación que no tenga en cuenta solo los conocimientos de los contenidos curriculares, sino del saber hacer procedimental. Es la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz.
Hartog (1992)	Competencias de los graduados, entendidas como los talentos, perfiles y capacidades de los graduados que contribuyen a las ganancias de productividad, son percibidas como un elemento clave para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo en una economía globalizada.

Quadro 1 – Definição de Competências Profissionais

Fonte: Manjón e López (2008a, p.6).

No quadro acima disposto, merecem maior destaque Martínez e Sauleda (2005, p.9 apud Manjón e López, 2008b, p.70) por aprofundarem sua definição, ligando-a ao contexto educacional e de avaliação.

Nesse mesmo sentido, educacional e formativo, Perrenoud (2000, p.15) ao se referir à competência, trata-a como “[...] uma capacidade de mobilizar recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situação”, o que implica quatro aspectos a serem considerados: a) que as competências não se constituem, elas mesmas, em saberes ou atitudes, mas mobilizam e integram esses recursos; b) essa mobilização dependerá, diretamente, de cada situação, sendo estas singulares, mesmo que

análogas às demais situações já vivenciadas; c) o exercício de uma competência exige operações mentais complexas (esquemas de pensamento) as quais possibilitam determinar (mais ou menos consciente e rapidamente) e realizar (de modo mais ou menos eficaz) uma ação relativamente adaptada a essa situação; d) as competências profissionais são construídas, em formação, porém poderão ser elaboradas a partir da orientação diária de um professor, ou de uma experiência de trabalho. Com base no exposto, ao se descrever uma competência está se referindo, na maioria das vezes, a três elementos complementares: a) os tipos de situações sobre as quais se exerce certo domínio; b) os recursos necessários que são mobilizados (conhecimentos teóricos, metodológicos, atitudes, o saber fazer – perícia, competências mais específicas, esquemas motores, esquemas de percepção, de avaliação, antecipação e de tomada de decisão); c) a natureza dos esquemas de pensamento que, ao serem elaborados, permitirão a solicitação, mobilização, combinação e orquestração dos recursos necessários a cada situação complexa e em tempo real.

Essa discussão permite colocar que subjacente à estruturação dos conteúdos dos cursos de graduação em competências e habilidades, está uma linha pedagógica construtivista sóciointeracionista, conforme aponta Moretto (apud Silva, 2001, p.17), que permite ao educando interagir e contextualizar os conhecimentos adquiridos e construídos ao longo do processo escolar. Essa linha pedagógica fica ressaltada no relatório final do grupo de trabalho instituído pela Portaria Ministerial nº 4.034, de 8 de dezembro de 2004 do Ministério da Educação e Cultura (MEC, 2005, p.57).

O perfil do formando baseado em competências exige a adoção de uma prática pedagógica centrada no interacionismo e/ou no construtivismo, independente do tipo de organização curricular optada pelo curso (seriada, por créditos, por módulos integrados de conhecimentos, com terminalidades ou não), como aponta MEC (2005, p.57). A estruturação em competências e habilidades possibilita ao egresso dos cursos de graduação concretizar a transferência das aprendizagens recebidas durante o tempo que esteve na condição de graduando.

Com o fim de alcançar esse objetivo, Silva (2001, p.17) ensina que um curso superior no campo das ciências sociais aplicadas, precisa estar fundamentado em bases que permitam uma interação (reciprocidade) entre professores e alunos na construção do conhecimento o que permitirá a formação de um profissional que desenvolva a capacidade de aprender a aprender, que busque de forma contínua e refletidamente sua atualização profissional, empreendendo e desenvolvendo-se sob uma perspectiva humanista e holista, conquistando o reconhecimento profissional, que para Lemos (2002, p.67-73) será atribuído pela sociedade, qual seja a ideologia dominante, mediante processo de avaliação sobre os alunos formados pelas universidades. Se ele apresentar as habilidades por ela exigidas, conseguirá se colocar no mercado e desenvolver seu trabalho, contudo, se apresentar uma formação alijada do que a sociedade espera, estará fora desse mercado, quando passará a desempenhar funções aquém ou diversas de sua formação inicial.

Nesse contexto a educação desempenha papel de grande importância, pois apesar desta não ser instrumento de adaptação do indivíduo a sociedade, esse indivíduo se sentirá frustrado caso os conhecimentos recebidos não contribuam para sua integração àquela, o que o impediria de alcançar seus objetivos pessoais. (FREIRE apud LEMOS, 2002, p.75). Considerando-se, ainda, o que aponta Spinelli (2002, p.105) que:

O turismo como fenômeno social contemporâneo, constitui uma atividade de importância transcendental perante a crescente complexidade dos diferentes grupos humanos. Compreendê-lo cabalmente implica ter um conhecimento amplo dos diversos aspectos que ele abrange e, principalmente, saber vivenciá-lo.

Assim, o processo ensino/aprendizagem torna-se significativo na formação do turismólogo, pois este profissional terá de ser capaz de participar do desenvolvimento do turismo em cada país de forma diferenciada; o que pode ser comprovado nas palavras de Lemos (2002, p.67-73), ao colocar que “[...] os países em desenvolvimento têm necessidades específicas em virtude das quais precisam desenvolver seus próprios meios de instrução e qualificação, em vez de recorrer às experiências dos outros países”.

As considerações apresentadas tornam evidentes e reforçam a necessidade de um profissional qualificado para dar conta das demandas do turismo e, dessa forma, agir com conhecimento de causa, atuando de forma a implementar as mudanças necessárias que a atividade turística está a exigir. Tendo como base essa premissa, o ensino no curso de turismo tem de estar voltado para desenvolver



no futuro profissional as condições apontadas e relacionadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do Curso de Graduação em Turismo. Spinelli (2002, p.111-116) destaca a importância da formação profissional do turismólogo para atuar em um ambiente cada vez mais diversificado.

O profissional da área de turismo deve ter amplo domínio dos conhecimentos, das habilidades e do entendimento necessário para o bom desempenho de suas funções. Deve também progredir no conhecimento específico da área, com base em modelos dinâmicos, de fácil entendimento; deve saber organizar e sintetizar novos paradigmas surgidos de uma iniciativa aberta às mudanças de que se nutre a complexidade das relações humanas e que se tornam claramente evidentes no campo do turismo.

Essa perspectiva permite ao turismólogo ser um tipo de profissional flexível e adaptável às diferentes realidades com as quais se depara no exercício de sua profissão. Ressaltando-se, ainda, a questão da complexidade do turismo, o turismólogo tem que estar preparado para agir desde uma amplitude maior como o planejamento estratégico do turismo de uma localidade, da gestão de um empreendimento turístico bem como; da atenção dispensada aos clientes, aspecto de extrema importância do negócio turístico, pois como ressalta Spinelli (2002, p. 120), “[...] para cada cliente satisfeito três novos turistas chegam, ao passo que cada turista insatisfeito inibe a chegada de onze novos turistas”.

Existe, ainda, a necessidade de uma consciência ecológica que, segundo a autora (p.118) “[...] possibilitará ao profissional de turismo analisar e julgar os problemas ambientais que se apresentam no cotidiano, tanto em termos gerais, como os que possam decorrer de sua própria atividade em particular” preocupação também manifestada por Hora e Cavalcanti (2003) ao tratar das tendências contemporâneas do turismo.

Molina (2003, p.99) ao abordar a nova fase pela qual passa o turismo, o “pós-turismo”, a que Fayos-Solá (1997; 2003) denomina de modelo flexível, ressalta dois conceitos que passam a ser de fundamental importância na formação dos recursos humanos, ligados às habilidades e competências:

Um refere-se à aprendizagem pela ação, em que os estudantes aprendem em condições de risco real, sendo, portanto, um modelo relacionado com a educação para a gestão.

O outro é o de dissidência criativa, que se caracteriza pelo desenvolvimento de habilidades encaminhas para romper com estruturas e funções “acabadas” em um mercado, empresa ou destino, utilizando para isso experiências e conhecimentos provenientes de todas as dimensões de realidade. Constitui uma proposta holística, integradora.

Contribuindo para esse debate, Ansarah (2002) entende que o profissional do turismo necessita desenvolver uma tríplice formação, tendo como base capacidades e habilidades próprias para tais atividades, como: a) a capacidade criar; b) ter habilidade para introduzir novas tecnologias; b) saber se utilizar de novos processos e formas de organização; c) capacidade de se adaptar às novas situações (fator chave para o sucesso das empresas); d) buscar índices de produtividade elevados e constantes (o principal objetivo para a sobrevivência dos profissionais).

Portanto, as disciplinas que fazem parte do rol do curso de turismo têm a finalidade de proporcionar ao acadêmico do curso de turismo aptidões como disposição para a profissão; qualidades comportamentais; conhecimentos técnicos; conhecimentos socioculturais e técnico-científicos. Como habilidades exigidas do profissional de turismo, são apontadas: utilização do raciocínio lógico, crítico e analítico; capacidade de se expressar em seu idioma e em idiomas estrangeiros (principalmente inglês e espanhol); manejo da informática e outros recursos tecnológicos; percepção da necessidade constante de aperfeiçoamento profissional, acompanhando a evolução científica e tecnológica; de trabalhar em equipes interdisciplinares e multidisciplinares agindo criativamente em diferentes contextos (SHIGUNOV NETO; MACIEL, 2002, p.44-48; 52). Todavia, para se alcançar os pontos centrais relacionados à formação do turismólogo, o papel do professor no processo ensino-aprendizagem será de extrema importância no sentido de contribuir com a formação e o desenvolvimento desse profissional da forma mais completa possível.

Tal assertiva pode ser visualizada no que aponta Spinelli (2002, p.118) quando expõe que a evolução pessoal de um indivíduo sofrerá forte influência das características pessoais, da filosofia de vida e da visão de mundo dos seus educadores. A autora explica que os conteúdos transmitidos

pelos professores poderão marcar profundamente os futuros profissionais do turismo, tanto que aqueles alunos, cujos educadores tenham contribuído para aprimorar o intelecto e habilidades, poderão superar seus professores por intermédio das particularidades que venham a aplicar ao longo de sua vida profissional.

O docente, portanto, terá que dispor de uma formação que possibilite ao aluno ser o centro do processo ensino-aprendizagem, assumindo o educador um papel de facilitador da formação acadêmica e reflexiva do profissional do turismo. Spinelli (2002, p.125) chama a atenção para o fato de que a pedagogia tradicional ao invés de contribuir para a formação desse tipo de profissional que o mercado está exigindo, busca desenvolver a erudição e não a qualificação humana. Por assim dizer, um indivíduo que em seu dia-a-dia profissional acaba tomando decisões sem medir as consequências no contexto; com uma formação que acaba contribuindo com seu desemprego ou com baixa remuneração. Trigo (1998, p.151) comenta que, “[...] a educação é importante como finalidade para melhorar a vida humana. É um fim e, ao mesmo tempo, um meio para atingir patamares mais altos de cultura e civilização. Não a educação bancária já decantada por milhares de estudiosos, mas a educação integral, proporcionada por todos os meios e espaços da sociedade”.

O autor expõe, ainda, que a educação está diretamente ligada aos problemas sociais e à possibilidade de desenvolvimento. Ela se relaciona com situações culturais, políticas e comportamentais e ao longo do processo civilizatório foi se manifestando de várias formas ligadas ao aprimoramento e à melhoria do homem mesmo em se considerando os diversos percalços por ele enfrentados ao longo de sua evolução como ser.

A propósito da importância da educação na constituição do indivíduo em sua totalidade, Izquierdo (apud Spinelli, 2002, p.124) pondera que a boa qualidade da educação se torna evidente mediante os resultados de qualidade, eficazes (alcance de metas propostas) e relevantes (ao corresponderem às necessidades dos indivíduos para os quais a educação está sendo dirigida); alcançados via processos educacionais pertinentes (adequados às exigências do mercado). Dentro dessas considerações sobre a educação nota-se, contudo, que o curso de turismo no Brasil é relativamente novo, iniciando-se na década de 1970 (Teixeira, 2002, p.152), proliferando-se ao longo das décadas de 1980 e 1990.

O crescimento do curso de turismo, em nosso país, está ligado à importância que assume o turismo na sociedade atual, não apenas no sentido econômico, mas principalmente no sentido social. A complexidade e importância do turismo, abrindo perspectivas para empreender em carreiras e negócios através desse setor, fez com que a procura pelos cursos de formação nessa área tivessem um grande crescimento, o que acarretou a disseminação do curso de turismo no Brasil. Em 1996 eram 40 cursos de turismo, 8 de hotelaria, 1 de turismo e hotelaria e 3 de outras áreas com ênfase em turismo (ANSARAH e REJOWSKI, 1996, p.39). No ano de 2001 esse número chegava a 122, pelos dados do Ministério da Educação (FERREIRA, 2004, p.189). Os dados do ENADE 2006 demonstram que participaram da prova naquele ano, 397 cursos de turismo. Contudo, em se tratando de cursos presenciais de bacharelado, como indica a versão preliminar da Sinopse Estatística do Ensino Superior referente ao ano de 2008 do MEC/INEP/DEED, existiam 501 cursos de turismo no Brasil naquele ano. Além destes, foram apontados outros cursos diretamente ligados à área de turismo: 22 de turismo e hotelaria, 4 de lazer e turismo e 43 de eventos. Além destes, outros 04 cursos de Tecnologia em Gestão de Turismo, totalizando 575 cursos que envolvem viagens, turismo e lazer.

O grande problema, porém, subjacente a essa proliferação de cursos diz respeito à qualidade do ensino proporcionado e que está diretamente ligado à qualidade do docente. A esse respeito, Ferreira (2004, p.189) expressa que a oferta de cursos não acompanha a formação de profissionais para o ensino, fato agravado em decorrência de que os cursos de turismo necessitam de docentes preparados para atuarem nas disciplinas profissionalizantes, não somente com o intuito de transmitirem conhecimentos técnicos, mas principalmente com o preparo para desenvolverem em seus alunos a capacidade de pensar, como comenta Alves (2001, apud Ferreira, 2004, p.189): “[...] Diplomas somente atestam que aqueles que os têm são portadores de certo tipo de conhecimento. Mas ser portador de certo tipo de conhecimento não é saber pensar. É ter arquivos cheios de informação”. Contribui ainda, ao ver de Dencker (2005) para a baixa qualidade do ensino nos cursos de turismo nas universidades privadas, o acúmulo de disciplinas que acaba exigindo dos professores uma carga de 40 horas em sala de aula não abrindo espaço e tempo, tanto para a pesquisa, quanto para o aperfeiçoamento pessoal e aquisição de novos conhecimentos. Dencker está abordando sobre as universidades privadas, porém em muitas universidades públicas a realidade não é diferente



motivada, em primeiro plano, pela falta de professores. A carga horária poderá até ser menor, porém o número de disciplinas é grande para aqueles professores em início de carreira ou que ocupem a condição de contratados por prazo determinado.

A questão da falta de qualificação e titulação (falta de professores especialmente titulados – mestres e doutores) é explorada por Trigo (2000) que a aponta como uma situação comum nos cursos de turismo. Além desta, e a ela ligada, a falta de uma visão estratégica coerente com o dinamismo das áreas de viagens e turismo. Segundo o autor, muitos dos professores que ministram os conteúdos de turismo são formados nas mais diferentes áreas, menos em turismo, desconhecendo as sutilezas e a vastidão do setor de viagens e turismo e, muitas vezes, nem da própria área de formação específica se encontram bem preparados. Trigo (2000, p.246) assinala que algumas aberrações podem ser encontradas e afetam profundamente a qualidade dos cursos de turismo:

Administrador com uma lógica do mundo industrial e desconhecimento da bibliografia (livros, periódicos, vídeos, endereços na internet) sobre o setor de serviços; geógrafo que é contra a globalização por motivos puramente ideológicos e se nega a discutir possibilidades ou flexibilizar sua teoria dogmática; ou sociólogo contrário ao turismo de massa e portador de um discurso pretensamente ecológico ou popular mas que é na verdade elitista, pois veta às massas a oportunidade de viajar e se divertir. Há ainda o bacharel em turismo que dá aulas com bibliografia mais antiga e se apegua à primeira fase do desenvolvimento do turismo brasileiro (década de 1970) e aos exemplos espanhóis ou suíços exclusivamente (sem perceber que a América do Norte, partes da Ásia e da Oceania disputam com a Europa os mais elevados padrões de eficiência e qualidade no turismo global).

Para o autor, os maiores prejudicados são os alunos que se candidatam a esses cursos, pois não sabem que terão um diploma legalmente reconhecido, mas com conteúdos defasados que não farão frente às exigências do mercado de trabalho assalariado, pois o curso não lhe deu condições de trabalhar na área de forma eficiente e competente. Trigo (2000, p.248) ao tratar de uma educação de qualidade para turismo e hotelaria coloca “[...] que a educação para esses setores exige uma tríplice vertente de conhecimentos: cultura geral, representada pela formação humanística, habilidades de gestão e conhecimento técnico específico”.

Essa tríplice vertente exige do aluno o desenvolvimento da capacidade reflexiva. A maneira de se desenvolver a capacidade reflexiva do educando está na forma de fazer acontecer a educação por meio da utilização do saber pedagógico diretamente ligado ao papel que o professor desempenha como facilitador da aprendizagem. Compõe o saber pedagógico docente o conhecimento e o manejo dos métodos e das técnicas de ensino desenvolvidas no ambiente educacional. Teixeira, Fletcher e Westlake (2001, apud Teixeira, 2002, p.174), ao pesquisarem sobre os métodos de ensino utilizados nos cursos de turismo do Brasil e do Reino Unido, apontam que os respondentes indicaram como principais formas de ensino na graduação as aulas em salas convencionais e no formato de seminários, “[...] orientação individualizada, pesquisa de campo, viagens de estudo, *workshops* de informática, simulações, estudos de casos, palestrantes convidados da indústria, estudos de grupos e dramatização”.

Outras formas mencionadas por Teixeira, com relação ao Reino Unido e consideradas como inovadoras foram o “uso da informática (IT) e a internet, multimídia, simulações com uso de informática, desenhos de *resorts*, planejamento de localidades, jogos de negócios, cursos em CD-ROM, ensino programado pelo computador na rede da escola.” Além desses, especificaram como exemplo de simulação um jogo de planejamento e uma excursão com diversos cenários em que se faz necessária a tomada de decisões com base em vários cenários. Em alguns cursos, trabalha-se com o desenvolvimento de projetos práticos com destinações reais, quando são analisadas e implementadas as melhores propostas. Outro aspecto que é destacado e reforçado é o “focus group” que diz respeito a um tipo de entrevista com profundidade realizada junto a grupos liderados por coordenadores de módulos. Projetos de grupos, projetos de consultoria, vídeo, conferência, programas de intercâmbio, apresentações para empregados e finalmente o estágio obrigatório. Também mencionaram como iniciativa original o estudo em um módulo de turismo sustentável desenvolvido em universidades parceiras da Noruega, Holanda, Alemanha e de Portugal. Então os professores desses países escreveram um módulo sobre turismo sustentável e tentaram encontrar uma dimensão europeia para os estudantes assistirem aulas em todos esses ambientes.

Teixeira (2001 apud Teixeira, 2002, p.176) indica que no Brasil, além dos métodos tradicionais de ensino (aulas expositivas, pesquisa bibliográfica e seminários) os entrevistados citaram “[...] as

viagens/visitas técnicas, as dinâmicas de grupo, o uso de vídeos, os filmes e palestras, os estudos de caso, a realização de pesquisas e de projetos e a monografia de conclusão de curso." O uso de informática foi mencionado apenas por duas instituições pesquisadas, em que uma indicou o uso de *softwares* específicos; e a outra, o acesso à internet. Foi indicada, ainda, a utilização de um hotel-escola para as aulas práticas.

De acordo com o estudo mencionado, 95% dos respondentes consideram as suas técnicas de ensino adequadas ao curso, pois existe a preocupação de se utilizar métodos voltados para uma visão prática da realidade, apesar de que alguns dos respondentes indicaram a necessidade de intensificar a parte prática do curso, com a oferta de um maior número de estudos de caso e vivência prática externa. Todavia, apontam como barreiras a esses dois aspectos "[...] a falta de recursos financeiros, a falta de apoio da iniciativa pública em alguns municípios, a falta de parcerias técnicas e operacionais e o insuficiente comprometimento dos alunos no que diz respeito ao curso". Interessante observar que o número de computadores disponíveis por alunos e a assinatura de revistas técnicas é muito baixo. Em alguns locais a relação é de cinco a dez alunos por computador. No tocante a considerarem seus métodos e técnicas de ensino, inovadores, 80% dos participantes da pesquisa responderam de forma afirmativa. Dentre os métodos considerados como inovadores indicaram:

envolvimento dos alunos em pesquisas, a realização de trabalhos interdisciplinares, a participação em estágios internacionais, a participação de alunos em empresas juniores, a criação de agência de turismo no *campus*, palestras sobre o mercado de trabalho, trabalhos de extensão, relatórios de visitas técnicas e monografias com produção de material gráfico ou audiovisual. (TEIXEIRA, 2002, p.177).

Outro ponto a ser destacado e que influencia diretamente na qualidade do ensino ofertado é a formação acadêmica básica, ou área da qual se originam os docentes que ministram aulas no curso de turismo. Teixeira (2002, p.189) aponta que é muito heterogênea, pois foram mencionadas 27 formações diferenciadas. Destas, a mais citada foi a de turismo e em segundo lugar a de administração, seguida de geografia, história e outras.

O próprio autor aponta que existe a necessidade de uma formação heterogênea do profissional de turismo, o que justificaria essa miscelânea de áreas. Não se pode deixar de lado, todavia, a consideração de que para o exercício da docência, em termos de didática, os professores que possuem uma licenciatura estão mais preparados do que aqueles com bacharelado.

Mais um item que o autor mencionado explorou em seu estudo e que está diretamente ligado à qualidade das disciplinas trabalhadas ao longo do curso de turismo, trata da experiência prática dos docentes, ou seja, a vivência profissional fora de sala de aula em turismo/hotelaria. Apenas 50% dos respondentes apresentaram essa condição. Mas é importante anotar que a docência traz resultados mais satisfatórios em sala de aula quando o docente apresenta experiência profissional fora da sala de aula, na área em que atua (administração, geografia, história, contabilidade etc). A possibilidade de enriquecer suas aulas com exemplos práticos é visível.

Além do aspecto profissional não se pode deixar de lado a importância da qualificação dos docentes que atuam no curso de turismo. Teixeira (2002, p.190) aponta que é relativamente baixo o percentual de docentes com doutorado (apenas 25% do quadro de 83% das instituições pesquisadas) e um pouco melhor com relação ao mestrado (26 a 50% do quadro de 40% das instituições pesquisadas têm esse diploma); o que corrobora a tese defendida por Ferreira (2004, p.189) da falta de educadores qualificados para o exercício da docência em cursos de nível técnico e superior de turismo. Após as considerações apresentadas, existe a necessidade de se saber: Como o ensino da administração poderá contribuir para a formação do turismólogo de forma a que este tenha o perfil esperado pelo mercado de trabalho? Como poderá contribuir para a formação de um profissional de turismo reflexivo e atuante no campo da gestão?

### 3. ADMINISTRAÇÃO, TURISMO E A QUESTÃO DO ENSINO

A disciplina de administração aplicada ao turismo ou administração de empreendimentos turísticos, ou ainda, de empresas turísticas, compõe a parte de formação geral do curso de turismo. Como finalidade, por meio da investigação realizada em 2006 pelo Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), essa disciplina, como as demais disciplinas desse grupo, contribuirá para,

a formação de um profissional ético, competente e comprometido com a sociedade em que vive. Nas questões da prova busca-se também obter indícios relativos à capacidade do estudante para analisar, sintetizar, criticar, deduzir, construir hipóteses, estabelecer relações, fazer comparações, detectar contradições, decidir e organizar as idéias.

Tais elementos considerados pela avaliação do ENADE estão de conformidade com as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de graduação em turismo, presentes na Resolução do Conselho Nacional de Educação (CNE) nº. 13, de 24 de novembro de 2006, que em seu Artigo 4º especifica que o curso de graduação em turismo terá que possibilitar a formação profissional, a qual apresente competências e habilidades que lhe possibilitem atuar profissionalmente. Porém, diante das transformações já comentadas e que afetam o turismo como atividade de relevo na economia mundial, a atuação profissional do profissional em turismo ganha, cada vez mais, espaço na gestão do turismo e das organizações envolvidas com o turismo. Em razão disto o ensino da administração no curso de turismo assume especial relevo por contribuir com a formação das competências (em sentido mais transversal), mas também daquelas mais específicas. De acordo com Manjón e López (2008) dependendo da área de atuação do turismólogo dentro do turismo, isto lhe possibilitará compreender que a qualidade final de tudo o que esta sendo ofertado no mercado, em termos de produtos e serviços, passa a ser o diferencial competitivo das empresas em todos os setores e no turismo não é diferente – o que faculta o alcance dessa qualidade. Esperada são as pessoas que gerem as organizações, estabelecem metas, analisam o ambiente, tomam decisões e rumam em direção aos objetivos esperados.

Fayos-Solá (1997 apud Amorim, 2003, p.175-176) comentam que as transformações mundiais que tem afetado o turismo nas últimas décadas são motivadas pela mudança de paradigma (fordista para flexível – de massa para customização) o qual passa a exigir do capital humano, maior flexibilidade e conhecimento, a partir do qual as alterações necessárias se tornarão viáveis. Em tal cenário “[...] a capacidade do capital humano, que deveria ser maximizada, deve ser gerida”. O consumidor se torna o elemento central no desenvolvimento dos produtos e a integração outrora vertical e horizontal, torna-se diagonal, o que implica uma visão de desenvolvimento e integração do *trade* turístico, ou uma abordagem sistêmica do turismo proposta por Amorim (2003). A partir dos conteúdos inerentes à área de administração será possível dar conta da proposta de Amorim (2003) quando aborda sobre o modelo sistêmico de formação e capacitação de recursos humanos para o desenvolvimento do turismo. Ao defender sua proposta (p.179), o autor especifica a necessidade de se conhecer as forças e fraquezas do *trade* com o intuito de minimizar os efeitos negativos das fraquezas sobre ele (é possível acrescentar desenvolvendo tais fraquezas de forma a anulá-las ou até transformá-las em possíveis pontos fortes), está delineada uma contribuição específica do ensino da administração. Por meio do ensino das técnicas de administração, presentes no planejamento estratégico será possível ao aluno do curso de turismo compreender a proposta do autor mediante a “análise ambiental” presente no planejamento estratégico, uma das áreas da administração. Mesmo a compreensão sistêmica da proposta de Amorim (2003) será possível ser entendida mediante a discussão, por exemplo, da Teoria Sistêmica de Administração (Maximiano, 2006).

Ainda sobre a necessidade de profissionais do turismo capacitados, Spivack (1997 apud Baum et al. 1997, p.225) desenvolveu uma pesquisa dividida em dois direcionamentos principais – global e local, indicando resultados bastante semelhantes. Na perspectiva global, os resultados desse estudo apontam para uma série de prioridades futuras, em termos de educação, direcionadas para a formação em turismo, mais especificamente no desenvolvimento de competências e habilidades para dar conta das mudanças no âmbito do setor de turismo e hospitalidade. As que se direcionam para o ensino da administração nos cursos de turismo são: a) o desenvolvimento, por parte dos gerentes, de habilidades na gestão dos recursos humanos as quais lhes possibilitem constituir equipes entusiasmadas; b) maior formação nos níveis gerenciais, especialmente em habilidades de relacionamento interpessoal e multicultural, para facilitar aos ocupantes desses cargos, uma atuação global para fazerem frente à internacionalização dos negócios; c) o aprendizado no mais alto nível, das competências de gestão, tais como previsão e planejamento estratégico. Na perspectiva local os resultados não geram respostas significativamente diferentes do direcionamento anterior. Na verdade elas reforçam a necessidade de melhorias na educação formal em turismo e hospitalidade. Dentre aquelas por ele apresentadas, as que guardam relação direta com o ensino da administração são: a) a necessidade de reforçar, nos currículos de turismo e hotelaria, os conteúdos que possibilitam os conhecimentos na gestão dos negócios; b) os profissionais com uma formação formal em turismo

e hotelaria, que tem estudos e conhecimentos em gestão dos negócios, apresentam desempenho melhor em relação àqueles que não dispõem de tais conhecimentos.

Jafar (2005) reforça o peso e a importância da qualificação dos profissionais de turismo. Ao tratar sobre o desenvolvimento científico da investigação em turismo e o uso do conjunto de conhecimentos que se deriva daquele, aponta que a força de trabalho na área de turismo, no período em análise pelo autor, chegou a seis milhões de pessoas nos Estados Unidos da América e em mais de 120 milhões em todo o mundo. Todavia, para Jafar (2005) os trabalhadores na área de turismo são de baixa qualificação, com uma pequena quantidade localizada nos quadros de gestão, administração e direção dos negócios, pela falta de conhecimentos e o desenvolvimento de competências nessa área, o que demonstra um campo de trabalho que poderia estar sendo ocupado pelo turismólogo. Além disto, ele indica que nos demais níveis organizacionais (intermediário – média gerência; operacional – pessoal de frente) também existe a necessidade de qualificação. Trigo (2000) engrossa essa discussão ao apontar para a necessidade de formação de mão-de-obra qualificada desde o nível operacional ao nível de planejamento e alta gestão, nos diversos segmentos de lazer e turismo. Nos dois autores está implícita a preocupação com a formação, de alto nível, do turismólogo para que este possa desenvolver o turismo, também em sentido empresarial.

Compreende-se, ainda mais, a importância do ensino da administração no curso de turismo quando se faz uma análise do pensamento de Fayos-Solá (2004, p.215), “[...] Transcurridos casi tres años de la década de los 00, el turismo se encuentra en las etapas finales de un modelo de crecimiento e gestión – un paradigma empresarial – que comenzó hace medio siglo”. Nota-se que Fayos-Solá aponta para uma mudança no paradigma empresarial que permeou a gestão do turismo até então. Mais adiante (p.216) indica outros estudos que embasam essa mesma visão (Poon, 1993; Fayos-Solá, 1994; Fayos-Solá e Pedro, 2002). Como paradigma empresarial, no tocante à gestão, pode-se compreender a otimização dos recursos disponíveis que envolvem o desenvolvimento do turismo sob uma perspectiva de racionalização organizacional e de forma sustentável, obviamente, sob a tutela de um modelo flexível voltado às necessidades dos clientes (customização) se contrapondo ao turismo de massa próprio de um modelo fordista.

Com referência a tais mudanças no tocante ao paradigma empresarial, a ciência da administração tem apontado as alterações pelas quais vem passando as empresas em termos de racionalização organizacional e mudança na organização dos processos de trabalho com a superação do modelo fordista de produção desde década de 1970 nas econômicas centrais e a sua substituição pelos modelos flexíveis de produção assentados à preocupação de se alcançar níveis ótimos de qualidade e satisfação dos clientes, bem como as contradições daí advindas (Wood, 1995; Wood e Urdan, 1996; Morgan, 1995; Reed, 2006), com vistas a atender à perspectiva de um novo padrão de acumulação capitalista – acumulação flexível (Harvey, 1992).

Em Rejowski e Ruschmann (1995, p.55 apud Rejowski, 2003) também está presente a importância do ensino da administração no curso de turismo, por conseguinte de cursos de nível superior em turismo, que possibilitem “[...] uma melhor qualificação de recursos humanos que possam aumentar o poder de competitividade das empresas turísticas no mercado nacional e internacional. Esse ponto encontra respaldo no que está expresso sobre as qualidades requeridas para os profissionais de turismo, principalmente no que diz respeito a uma formação de qualidade, na publicação da OMT (1998, p.368 apud Rejowski, 2003, p.196-197) quando esclarece sobre a necessidade de se formar profissionais flexíveis, com capacidade de satisfazer as necessidades demonstradas pelos clientes, bem como da própria indústria turística e que se sintam motivados e envolvidos na organização em que trabalham, para identificar e atender às necessidades dos clientes. Muitas dessas capacidades poderão ser propiciadas pelo ensino da administração com as ferramentas e técnicas de marketing, e ainda, com técnicas avançadas de vendas. Com respeito às necessidades da indústria turística, o profissional de turismo poderá contar com ferramental disponibilizado pelo planejamento estratégico, próprio da administração, que lhe possibilitará diagnosticar e identificar os problemas e necessidades, apontando possíveis soluções, aprendendo a lidar com as mudanças, das mais simples às mais inusitadas, às quais faz referência Rejowski (1997 apud Rejowski, 2003, p.201). Quanto à capacitação e desenvolvimento de recursos humanos, especificamente para atender às demandas do setor turístico, de forma a fazer frente às preocupações apontadas por Rejowski (2003) e aos pontos centrais da discussão apresentada por Paixão (2006) o ensino da administração no curso de turismo contribui para uma formação consciente do turismólogo, como futuro gestor

do turismo (macro e micro), despertando-lhe a noção sobre a importância estratégica dos recursos humanos para incrementar o turismo no Brasil.

Miranda e Zouain (2008), por outro lado, chamam a atenção para a integração entre administração e turismo no sentido das pesquisas científicas que podem ser desenvolvidas em comum, principalmente no tocante às publicações científicas na área de administração, buscando entender o fenômeno turístico. O trabalho multidisciplinar poderá contribuir, em muito, para a melhoria do ensino nas duas áreas de conhecimento.

A interseção entre turismo e administração pode ser finalmente, encontrada ao se cotejar e analisar as orientações presentes nas duas Diretrizes Curriculares Nacionais (Res. CNE Nº 13/2006 do Curso de Graduação em Turismo; Res. CNE Nº 4/2005 do Curso de Graduação em Administração, bacharelado). Nota-se uma convergência entre ambas no sentido de formar um indivíduo capaz de atuar nas diferentes subáreas de especialidade de Turismo ou de Administração de forma reflexiva e continuamente disposto a aprender, e empreender. Que saiba desenvolver trabalhos e projetos em equipe e com capacidade de analisar o ambiente em que o empreendimento está situado considerando aspectos legais, econômicos, sociais e técnicos. Além disto, há convergência no tocante às competências, habilidades e atitudes. Deste modo, o ensino de administração tem que ter por pressuposto agregar tais valores ao turismólogo para que este possa dispô-los e desenvolvê-los quando estiver atuando no seio das atividades empresariais e organizacionais voltadas para o turismo.

Considerando-se esse pressuposto, bem como o que foi discutido no início do item 2, tem-se que o professor que passa a ministrar os conteúdos voltados à formação desses indivíduos, principalmente, sob uma compreensão pedagógica, deverá dispor de conhecimento sobre os conteúdos que ministra e conhecimentos didáticos, com domínio dos métodos e técnicas de ensino (incluindo-se a internet) que lhe possibilitem, na qualidade de facilitador, interagir com seus alunos na construção do conhecimento, tornando as aulas prazerosas, despertando o espírito de pesquisa contínua, contextualizando os conteúdos, valorizando o conhecimento do aluno, tendo como o objetivo o desenvolvimento da capacidade reflexiva e crítica em todos os aspectos, inclusive sobre os conteúdos que recebe, como defendem Rodrigues e Paula (2006, p.10-22), e, além disso, a vontade de aprender continuamente.

Essa capacidade reflexiva não deve se prender somente aos conteúdos técnicos e suas implicações no contexto do trabalho, mas deverá estar relacionada ao mundo e às transformações decorrentes das decisões que tomam e que afetam esse mundo. Isto no dizer de Gadotti (2007, p.09-11) é educar para um outro mundo possível, para a consciência planetária com base em um paradigma holístico. Destarte o globo terrestre se transforma em uma única escola, pois a universidade não é mais a única detentora do saber e da produção do conhecimento. (SIQUEIRA, 2005).

Contudo tanto na área de administração quanto na área de turismo, os componentes relacionados ao conteúdo, à didática e aos métodos de ensino ficam um pouco prejudicados. Na administração em função de que os profissionais que ministram os conteúdos têm uma formação mais voltada ao conhecimento técnico. Isso pode ser comprovado mediante análise da Pesquisa Nacional do Conselho Federal de Administração (CFA) de 2006 que trata sobre o perfil, formação, atuação, e oportunidades de trabalho do administrador. Pelos dados apresentados pela pesquisa, 76,32% tem formação em administração, 6,22% em engenharia, 4,37% em economia, 2,65% em ciências contábeis, 1,59% em psicologia, 1,19% em ciências da computação e o restante dividido entre Direito, sociologia, comunicação social e outras formações. No turismo, conforme Trigo (2000) e Frossard (2003) existem os problemas relacionados à falta de professores qualificados, a partir da graduação, aptos a desenvolverem os conteúdos necessários à formação do turismólogo. Para Frossard (2003) existe, ainda, a distonia entre os conteúdos teóricos e práticos, problemas de currículo e a imagem do curso.

Isso dificulta o desenvolvimento das competências e habilidades propostas para os dois cursos nas DCN, pois como apresenta Perrenoud (1999, p.53) essa proposta implica “[...] uma considerável transformação da relação dos professores com o saber, de sua maneira de ‘dar aula’ e, afinal de contas, de sua *identidade* e de suas *próprias competências profissionais*.” Essas competências profissionais passam pela questão do saber didático, da competência didática, e como se pode verificar, a grande parcela dos professores tem a sua formação em bacharelado, os quais não dispõem de disciplinas que preparem o indivíduo para a docência superior. Alguns suprem essa deficiência



com cursos de pós-graduação que privilegiem a metodologia de ensino superior. Perrenoud (1999, p.53) ainda, citando Meirieu (1990b), especifica na sequência que

estamos a caminho de um *officio novo*, cuja meta é antes fazer aprender do que ensinar. A abordagem por competências junta-se às exigências de focalização sobre o aluno, da pedagogia diferenciada e dos métodos ativos, pois convida, firmemente os professores a:

- considerar os conhecimentos como recursos a serem mobilizados;
- trabalhar regularmente por problemas;
- criar ou utilizar outros meios de ensino;
- negociar e conduzir projetos com seus alunos;
- adotar um planejamento flexível e indicativo e improvisar;
- implementar e explicitar um novo contrato didático;
- praticar uma avaliação formadora em situação de trabalho;
- dirigir-se para uma menor compartimentação disciplinar.

A postura acima, indicada por Perrenoud exige uma mudança de posicionamento no saber e no fazer pedagógico dos docentes das disciplinas de conteúdo técnico dos cursos de bacharelado, principalmente dos cursos de turismo e de administração. Mediante essa compreensão a disciplina que trata dos conteúdos de administração geral no curso de turismo, deverá estar direcionada para esses pontos, com metodologia de ensino que possibilite aos alunos a visão teórica e prática. Isso exige, portanto, não apenas o domínio técnico, mas também o domínio didático de forma a localizar o turismo, quanto aos conteúdos específicos da disciplina inseridos no contexto da ciência aos quais estão vinculados.

#### 4. METODOLOGIA

O conhecimento científico é alcançado em uma pesquisa mediante a utilização de procedimentos metodológicos que lhe conferem o rigor necessário a distingui-lo de outros tipos de conhecimento. Como procedimentos metodológicos, de acordo com Vergara (2004, p.46), a presente pesquisa se caracteriza quanto aos fins em uma pesquisa exploratória e ao mesmo tempo descritiva e quanto aos meios de investigação se caracteriza como uma pesquisa de campo.

Para Gil (2002, p.41), por um lado, a pesquisa exploratória tem por “[...] objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses, [...] tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. Por outro lado, “[...] as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...]”. (GIL, 2002, p.42).

Uma pesquisa de campo se constitui numa “[...] investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não”. (VERGARA, 2004, p.47-48). O estudo de campo permite, no entendimento de Gil (2002, p.52) um aprofundamento das questões propostas em uma pesquisa.

Como procedimentos, visando a coleta dos dados, foram utilizados dois questionários com perguntas fechadas e abertas com vistas a levantar dados referentes aos conteúdos relevantes de administração e as estratégias de ensino utilizadas com o propósito de trabalhar esses conteúdos. Um dos questionários foi utilizado junto aos coordenadores dos cursos de turismo pesquisados e o outro questionário foi aplicado aos professores das disciplinas que trabalham os conteúdos de administração nesses cursos. As perguntas elaboradas permitiram uma análise quantitativa dos dados (as fechadas) e uma análise qualitativa (as perguntas abertas).

Quanto aos conteúdos, ainda, foram analisadas as ementas das disciplinas ligadas à administração, dos cursos pesquisados, com o fim precípuo de se verificar quais os conteúdos mais trabalhados e às quais competências estão ligadas.

Para se chegar aos cursos de graduação em turismo com melhor desempenho foram realizadas consultas ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), identificando-se os trinta e oito cursos com melhores conceitos obtidos pelas Instituições de Ensino Superior (IES), no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), no ano de 2006.



Elegendo-se as notas ENADE e IDD com valores 5,5; 5,4; 4,5; e 4,4, como parâmetro, procedeu-se a escolha de uma amostra constituída das quinze universidades de maior destaque no Exame citado (cinco IES do estado do Paraná - quatro públicas e uma particular e dez IES de outros estados, quatro públicas e seis privadas. As do Paraná foram Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG); Universidade Federal do Paraná (UFPR); Universidade do Oeste do Paraná (UNIOESTE de Foz do Iguaçu); Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (FECEA); Centro Universitário Positivo (UNICENP). As localizadas em outros estados foram Centro Universitário de Barra Mansa (UBM); Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC-MG); Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Universidade Federal do Rio de Janeiro (UNIRIO); Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); Centro Universitário Feevale (FEEVALE); Centro Universitário Franciscano (UNIFRA); Centro Universitário UNIBERO (Anhanguera Educacional S/A); Universidade de Caxias do Sul (UCS).

Após a definição da amostra, buscou-se localizar o endereço correto das IES e o nome dos responsáveis pela coordenação do curso, mediante consultas nas páginas dessas instituições na Internet e via contato telefônico. Foram encaminhados para esses responsáveis os dois questionários (o de coleta de dados da coordenação e o de coleta de dados com os professores da disciplina em análise).

Contudo o retorno, em um primeiro momento foi muito abaixo do esperado, então foram encaminhados emails informando-lhes sobre a pesquisa e os questionários foram reenviados àquelas IES que não os tinham devolvido inicialmente. Assim, somando-se os questionários devolvidos do primeiro e do segundo momento, obteve-se um índice de 65% de participação das IES pesquisadas.

## 5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados levantados permitem ter-se uma noção de como se posiciona, hoje, o ensino da administração no curso de turismo no Brasil e sua contribuição na formação do turismólogo, principalmente em termos de desenvolvimento de competências e habilidades propostas nas Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Turismo, a partir dos conteúdos presentes nas disciplinas tomadas como base e no trabalho docente.

Inicialmente foi possível verificar, por meio das respostas dos pesquisados e da análise de algumas ementas, que o ensino da administração geral é ministrado por meio de disciplinas que recebem a nomenclatura de introdução à administração, administração aplicada ao turismo, administração de empresas turísticas e administração de empreendimentos turísticos. Como conteúdos principais nessas disciplinas, os mais indicados foram: 1) introdução à administração; 2) evolução e desenvolvimento da administração; 3) funções da administração; 4) organizações; 5) funções organizacionais; 6) ferramentas de gestão; 7) empresas turísticas; 8) gestão de empresas turísticas; 9) planejamento estratégico nas empresas turísticas; 10) empreendedorismo; 11) sistemas de informação de empresas turísticas; 12) atendimento total e satisfação dos clientes; 13) aspectos contemporâneos da administração; 14) qualidade total em serviços; 15) o turismólogo e a empregabilidade. A pormenorização desses conteúdos está apresentada no quadro 2.

Coordenadores e professores apontaram que esses conteúdos são definidos, de forma conjunta, através de pesquisas em ementas presentes em cursos similares e que exerce grande influência nessa questão a experiência do docente com a disciplina; bem como sua familiaridade com tais conteúdos, em razão do tempo de docência e da sua experiência profissional.

N. ORDEM	CONTEÚDOS	PORMENORIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS
1	INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO	Administração: conceitos, fundamentos, princípios, importância e objeto de estudo; Administração como ciência; Relações com as demais ciências; Campo de estudo da Administração
2	EVOLUÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO	As Teorias e Abordagens da Administração e suas implicações para a moderna gestão de empresas turísticas.
3	FUNÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO	Planejamento, Organização, Direção e Controle na gestão de empresas turísticas.
4	ORGANIZAÇÕES	Conceito; Importância; Visão sistêmica; Evolução Histórica; Tipologia e classificação; Cultura; Ambiente; Clima; Estrutura e hierarquização.
5	FUNÇÕES ORGANIZACIONAIS	Áreas Funcionais das Organizações Modernas de serviços: Administrativa; Financeira e Contábil; Logísticas e Materiais; Marketing; Produção; Recursos Humanos.
6	FERRAMENTAS DE GESTÃO	Processo de comunicação; elementos de motivação; elementos de liderança.
7	EMPRESAS TURÍSTICAS	Caracterização das sociedades e das empresas de acordo com o novo código civil; fundamentos; papel da empresa e do empresário; classificação de acordo com o SEBRAE; principais características de funcionamento; tipologia (Agências, Transportes, Hotelaria, Alimentos e Bebidas); supersimples e adequação das empresas.
8	GESTÃO DE EMPRESAS TURÍSTICAS	Características de um gestor competente; Aspectos gerenciais e operacionais de empresas turísticas, Habilidades e competências gerenciais, estudos sobre gerentes, funções gerenciais, gerência participativa; Eficiência, eficácia e efetividade na gestão de empresas turísticas. Tomada de Decisão e Resolução de Problemas.
9	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	Elementos do planejamento estratégico em empresas turísticas; Planejamento, plano e tomada de decisão.
10	EMPREENDEDORISMO	Empreendedorismo; estudo da viabilidade econômica e potencialidades de empreendimentos turísticos; plano de negócios em turismo.
11	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS TURÍSTICAS	O conceito de TI; Integração das diversas áreas da empresa através dos SIG; Aplicação da TI nas empresas turísticas
12	ATENDIMENTO TOTAL E SATISFAÇÃO DO CLIENTE	Atendimento; Vendas: técnicas de vendas; Telemarketing; Calcenters; Satisfação do cliente
13	ASPECTOS CONTEMPORÂNEOS DA ADMINISTRAÇÃO	As novas tendências da Administração aplicada à gestão de empresas turísticas: competitividade, qualidade, reengenharia, parcerias, alianças estratégicas, redes, joint-ventures, diversidade no ambiente organizacional. A gestão da empresa familiar. O estilo brasileiro de administrar.
14	QUALIDADE TOTAL EM SERVIÇOS	Fundamentos e conceitos de qualidade; As ferramentas da qualidade; Gestão da qualidade em serviços e em turismo; Qualidade Total.
15	O TURISMÓLOGO E A EMPREGABILIDADE	O mercado de trabalho para o Bacharel em Turismo; empregabilidade; habilidades e competências; gestão por competências.

Quadro 2 – Conteúdos de administração – Cursos de Graduação em Turismo.

Fonte: Lara e Tchmolo (2008).

Verifica-se, via dados coletados, que tanto os coordenadores dos cursos quanto os professores consideram os conteúdos de administração como de extrema importância no tocante ao desenvolvimento das habilidades e competências exigidas dos profissionais de turismo em sua profissão, principalmente no que concerne à gestão, de forma direta ou indireta. Pelos conteúdos trabalhados e apresentados no quadro 3, é possível afirmar que eles contribuem na formação das habilidades e competência previstas no Artigo 4º da CNE Nº 13/2006, nos itens especificados no quadro 3.

ITEM	COMPETÊNCIAS E HABILIDADES
IV	domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais;
V	domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos;
VII	planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento;
VIII	intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados;
XII	comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;
XIII	utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;
XVI	integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares, interagindo criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais;
XVII	compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós industriais, onde os setores de turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem;
XVIII	profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas do êxito de qualquer evento turístico;
XIX	conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética.

Quadro 3 – Competências e habilidades – curso de graduação em turismo – relacionadas com o ensino da administração.

Fonte: Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo (2006).

A coordenação dos cursos de turismo é predominantemente feminina em 60% das instituições pesquisadas. A faixa etária variável, localizando-se no intervalo entre 31 a 60 anos. Com relação à disciplina de administração, nota-se que em aproximadamente 70% das escolas de turismo são ministradas por mulheres; a faixa etária dos professores da disciplina está no intervalo entre 20 a 60 anos. Essa diferença pode ser explicada em razão de que existe grande número de professores jovens, muitos com especialização e fazendo mestrado, que ministram a disciplina, ao passo que para a coordenação existe uma exigência maior no tocante à experiência profissional e docente.

Sobre a formação, tanto dos responsáveis pela coordenação do curso quanto pela disciplina que trabalha os conteúdos introdutórios de administração, é bastante eclética com maior concentração em turismo, no caso da coordenação, e em administração para a disciplina em foco. Isso indica que existe a necessidade de se pensar a qualidade do curso em se tratando de especificidades, ou seja, o bacharel em turismo responder pela coordenação de um curso de turismo e o profissional formado em administração (sem a pretensão de corporativismo) se responsabilizar pela disciplina que trabalha os conteúdos de administração no curso de turismo, tal como defende Trigo (2002) quando se refere às disciplinas específicas para a formação do turismólogo. A lacuna entre a formação e o ensino é discutida por Ferreira (2004, p.189), Teixeira (2002, p.189) e por Trigo (2002, p.246), como já foi visto.

Quanto à experiência de docência dos coordenadores, localiza-se entre quatro e dez anos. Dos docentes da disciplina, varia no intervalo de um a dez anos. Praticamente todos os responsáveis pela coordenação dos cursos pesquisados combinam a coordenação com a docência, ministrando em média três disciplinas. Os docentes específicos da disciplina pesquisada ministram em média quatro disciplinas. Aqui cabe uma reflexão com base na crítica de Dencker (2005) quanto ao acúmulo de disciplinas sobre os professores (e de atividades sobre os coordenadores), praticamente impedindo-os de terem tempo para se dedicarem à pesquisa, o que compromete a qualidade dos cursos ofertados e a qualidade dos profissionais egressos. Não foi levantada a experiência profissional dos professores (atuação fora da docência) para se ter uma ideia a respeito da relação teoria e prática que contribui na formação dos discentes e que é apontada como um ponto nevrálgico por Frossard (2003).

A escolha do professor da disciplina de administração é bastante variada, passando pela contratação por meio de concurso e indicação pelo departamento competente, nas universidades públicas, até o processo de recrutamento, seleção e indicação pelo coordenador do curso. Nas duas situações os itens que mais pesam para definir a contratação do docente são a sua experiência docente e profissional, bem como o seu grau de qualificação. A experiência docente é de extrema importância para facilitar o processo ensino-aprendizagem no desenvolvimento das competências e habilidades, considerando a importância que o professor aí desempenha (Spinelli, 2002; Trigo 1998; Teixeira, 2002) complementada pela experiência e prática profissional que possibilitam as relações da teoria com a prática.

Quanto às alterações e mudanças no projeto político pedagógico, na grade curricular e nas ementas das disciplinas, os professores participam com sugestões, dentro de uma perspectiva de gestão democrática. A participação dos alunos nesse processo foi apontada por 70% dos pesquisados, de importante a extremamente importante, contudo não foi possível verificar se realmente essa participação se concretiza em função de que a pesquisa não se estendeu aos discentes.

A avaliação dos conteúdos segue uma política institucional, geralmente com duas avaliações formais em média. Contudo, o professor da disciplina tem a liberdade de desenvolver outros processos avaliativos, os quais incluem seminários, trabalhos, estudos de caso, participação em sala de aula, dinâmicas etc.

Analisando-se os métodos e as técnicas de ensino, utilizados no desenvolvimento dos conteúdos da disciplina em foco, aproximadamente 65% dos coordenadores e professores indicaram as aulas expositivas dialógicas, a utilização de técnicas de estudo em grupo e os seminários para a discussão e apresentação de trabalhos. Importante destacar que a aula expositiva clássica está deixando de ser considerada prioridade, cedendo lugar à aula expositiva dialógica que possibilita a maior participação dos alunos. Em seguida, por 40% dos respondentes foram apontadas palestras com profissionais da área e visitas técnicas dos alunos às empresas. Dos recursos didáticos utilizados, no desenvolvimento das aulas, para professores e coordenadores, em ordem de prioridade aparecem: o projetor multimídia, com aproximadamente 20% das preferências; os filmes de treinamento com 18,5%, a internet e os filmes cinematográficos com 15,1%, a simulação e jogos sem o uso do computador com 11,8%, o retro-projetor com 10,1% das preferências e por último a simulação e jogos com o uso do computador.

## 6. CONCLUSÃO

Ao longo do presente trabalho, buscou-se identificar a importância do ensino da administração para o desenvolvimento das competências e habilidades esperadas do turismólogo, de forma a que este possa desempenhar, da melhor forma possível, o seu trabalho.

Com vistas a alcançar tal intento, o caminho teórico escolhido tratou do tema das competências, habilidades e atitudes, muito presente na literatura empresarial de momento, e suas relações com o ensino do turismo e da administração no curso de turismo.

Assim, por meio do levantamento dos conteúdos de administração mais aplicados nos cursos analisados e das estratégias de ensino adotadas no desenvolvimento desses conteúdos em disciplinas como administração aplicada ao turismo, administração de empreendimentos ou de empresas turísticas, buscou-se identificar quais as competências e habilidades previstas nas Diretrizes

Curriculares do Curso de Graduação em Turismo recebem a contribuição do ensino da administração para serem desenvolvidas pelos alunos de turismo.

Conclui-se que existe a necessidade de se preparar profissionais com o objetivo de atuarem na docência voltada ao ensino do turismo, considerando-se que muitos desses docentes vêm de uma área técnica e, portanto, não apresentam o ideal preparo; permitindo desenvolver, por meio das ferramentas didático-pedagógicas, as habilidades e competências hoje exigidas pelo mercado, dos profissionais turismólogos. Nota-se, em conjunto com esse aspecto, a necessidade também de se priorizar profissionais formados em administração para atuarem nas disciplinas que ministrem tais conteúdos em razão de disporem de maior conhecimento teórico e técnico, apropriados. Além dos pontos elencados, existe a necessidade de incentivar o aprofundamento do nível de instrução dos coordenadores de curso e principalmente dos professores das disciplinas de administração com relação ao mestrado e ao doutorado, possibilitando um alargamento de visão teórica, técnica e profissional, facultando um número maior de pesquisas e de amplitude do quadro de referências teóricas.

Contudo, o foco não poderá estar apenas no mercado de trabalho, mas em combinar na formação desse profissional uma educação crítica, reflexiva, generalista com foco científico que lhe possibilite, quando inserido no mercado de trabalho, pensar sua realidade, agir e apresentar soluções necessárias à transformação dessa realidade, sem abdicar da conscientização dos impactos de suas ações, como profissional, sobre a sociedade.

Por um lado, importante salientar que o estudo desenvolvido não esgota o assunto, abrindo a perspectiva de se desenvolver novas pesquisas nessa direção. Seria interessante investigar o segmento discente com a intenção de se conhecer a sua opinião sobre muitos dos assuntos aqui tratados. Por outro lado, torna-se importante investigar os egressos do curso de turismo para se ter conhecimento do seu ponto de vista sobre a contribuição real dos conteúdos de administração trabalhados na sua formação e desenvolvimento das competências e habilidades necessárias ao turismólogo.

Como sugestão, o trabalho permite indicar a necessidade de se escolher e elencar os conteúdos de administração, para o curso de turismo, tomando-se como base as competências e habilidades apontadas nas DCN do Curso de Graduação em Turismo.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, C. G. Modelo sistêmico de formação e capacitação de recursos humanos no turismo como estratégia de mercado e fator competitivo. In: REJOWSKI, Mirian; COSTA, Benny Kramer (Orgs.). **Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão**. São Paulo : Atlas, 2003.

ANDRADE, R. O. B.; MORETTO NETO, L. A gestão privada do turismo. In: TRIGO, L. G. G. **Turismo como aprender, como ensinar**. v.1. São Paulo: SENAC, 2000.

ANSARAH, M.G.R; REJOWSKI, M. Panorama do ensino em turismo no Brasil: graduação e pós-graduação. **Turismo em Análise**. São Paulo: ECA/ USP, v. 7, n. 1, p. 7-21, 1996.

ANSARAH, M. **Formação e Capacitação Profissional em Turismo e Hotelaria**: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil. São Paulo: Aleph, 2002.

BAUM, T.; AMOAH, V.; SPIVACK, S. Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v.9, n.5/6, Bradford, MCB University, 1997, pp. 221-229. Disponível em: <[www.steelbee.net/overseas-4.doc](http://www.steelbee.net/overseas-4.doc)> Acesso em: 05 jan. 2010.

BRASIL. Lei Nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9394.htm)> Acesso em: 03 dez 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. Relatório do grupo de Trabalho instituído pela Portaria Ministerial nº 4.034, de 8 de dezembro de 2004. Brasília, Dezembro de 2005. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Relatórios/relatório\\_gt\\_mec\\_adm.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Relatórios/relatório_gt_mec_adm.pdf)> Acesso em: 04 dez. 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução n.4, de 13 de outubro de 2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração, bacharelado. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004\\_05.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004_05.pdf)> Acesso em: 03 dez. 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução n.13, de 24 de novembro de 2006. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13\\_06.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13_06.pdf)> Acesso em: 04 dez. 2006.

CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO (CFA). Pesquisa Nacional sobre o Perfil do Administrador – 2006. Brasília, 2006. Disponível em: <[http://www.cfa.org.br/arquivos/passagem\\_download\\_pesquisa2006.php?DOWN=1](http://www.cfa.org.br/arquivos/passagem_download_pesquisa2006.php?DOWN=1)>. Acesso em: 02 out. 2007.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DENCKER, A.F.M.. A renovação no ensino e pesquisa em turismo e hospitalidade. In: **Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, 28., 2005. Rio de Janeiro. Anais... São Paulo: Intercom, 2005. CD-ROM. Disponível em: <<http://www2.anhembibr.com/publicar/media/dencker.pdf>> Acesso em: 12 dez. 2009.

FAYOS-SOLÁ, E.. Política turística en la era de la globalización. **Mediterráneo Económico**, n.5, 2004, p.215-232. Disponível em: <<http://www.fundacioncajamar.es/mediterraneo/revista/me0510.pdf>> Acesso em: 05 jan. 2010.

FERREIRA, L. R. Escola do turismo: o papel do educador. **Revista Turismo Visão e Ação**. V.6, n.2, mai./ago. Itajaí: UNIVALI, 2004. Disponível em: <<http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/1071/880>> Acesso: 04 dez. 2006.

GADOTTI, M. Novas perspectivas para a educação. **Revista Pátio**, ano XI, fev./abr., p.09-11, Porto Alegre, Artemed, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4a e. São Paulo: Atlas, 2002.

HARVEY, D. **Condição Pós-Moderna**. 6ª edição. São Paulo: Edições Loyola, 1992.

HORA, A.S.S.; CAVALCANTI, K.B. Turismo pedagógico: conversão e reconversão do olhar. In: REJOWSKI, M.; COSTA, B.K. (Orgs.). **Turismo Contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2003.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – Enade 2006**. Disponível em: <[http://www.inep.gov.br/download/enade/2006/relatorios/turismo\\_relatoriofinal.pdf](http://www.inep.gov.br/download/enade/2006/relatorios/turismo_relatoriofinal.pdf)> Acesso em: 04 out. 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Versão Preliminar da Sinopse Estatística do Ensino Superior** (de 27 de novembro de 2009). Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/default.asp>> Acesso: 10 jan. 2009.

JAFAR, J. El turismo como disciplina científica. **Revista Política y sociedad**. v.42, n.1, 2005, p.39-56. Disponível em: <<http://revistas.ucm.es/cps/11308001/articulos/POSO0505130039A.PDF>> Acesso em: 10 jan. 2010.

KREMER, A.; FARIA, J. H. **Reestruturação Produtiva e Precarização do Trabalho**: o mundo do trabalho em transformação. **Revista de Administração**. São Paulo, v. 40, n. 3, 2005, p. 266-279.

LARA, Luiz F.; TCHMOLO, Maycon L. Administração aplicada ao turismo: conteúdos de relevância e estratégias de ensino. In: **Anais do Congresso Internacional de Administração**. Ponta Grossa: UEPG, 2008.

MAXIMIANO, A.C. A. **Teoria Geral da Administração**: da Revolução Urbana à Revolução Digital São Paulo: Atlas, 2006.



MANJÓN, J.V.G.; LÓPEZ, M.C.P. El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. **Revista Iberoamericana de Educación**. n.46/9, 10 set. 2008, 21, p.67-83, Organización dos Estados Iberoamericanos para Educação, Ciência e Cultura (OEI), Madrid, 2008a. Disponível em: < <http://www.rieoei.org/deloslectores/2444Manjon.pdf>> Acesso: 10 jan. 2010.

MANJÓN, J.V.G.; LÓPEZ, M.C.P. El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. **Cuadernos de Turismo**, n.21, p.67-83, Universidade de Múrcia - Espanha, 2008b. Disponível em: < <http://revistas.um.es/turismo/article/view/24991/24281>> Acesso: 10 jan. 2010.

NETO SHIGUNOV, A; MACIEL, L.S.B. **Formação profissional nos cursos de turismo do brasil: algumas reflexões à luz da LDB/96 e das diretrizes curriculares para os cursos de graduação**. In: NETO SHIGUNOV, A. Currículo e formação profissional: nos cursos de turismo. Campinas: Papirus, 2002.

PAIXÃO, D. L. D. Empregabilidade dos recursos humanos como fator estratégico para as empresas turísticas: o caso da hotelaria na cidade de Curitiba. In. IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL – GT “Turismo e Gestão Organizacional – Caxias do Sul, 7 e 8 de julho de 2006. Disponível em: < [http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/arquivos\\_4\\_seminario/GT11-A4.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/arquivos_4_seminario/GT11-A4.pdf)> Acesso 05 jan. 2010.

PERRENOUD, P. **Pedagogia diferenciada: das intenções à ação**. Porto Alegre: Artemed, 1999.

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

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artemed, 2000b.

LEMONS, A. D. da C. **A sociedade, as teorias educacionais, o ensino do turismo e o papel do bacharel de turismo**. In: NETO SHIGUNOV, A. Currículo e formação profissional: nos cursos de turismo. Campinas: Papirus, 2002.

MIRANDA, L.; ZOUAIN, D. M. A aproximação entre o estudo do turismo e a ciência da administração a luz do modelo *Tedqual*: caso São Luís. In. **Revista Turismo Visão e Ação**. v.10, n.1, p.113-132, jan/abr. 2008. Itajaí: Univali, 2008. Disponível em: <<http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/rtva/article/viewFile/29/32>> Acesso: 12 dez. 2009.

MORGAN, G. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

MOLINA, S. **O pós-turismo**. São Paulo: Aleph, 2003.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introducción al turismo**. Madrid, 1998.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). Cualidades requeridas para los profesionales en turismo. In. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Introducción al turismo**. Madrid, 1998.

PAIXAO, D. L. **Empregabilidade dos recursos humanos como fator estratégico para as empresas turísticas: o caso da hotelaria na cidade de Curitiba, 2006**. Trabalho apresentado ao GT “Turismo e Gestão Organizacional” do IV Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL, Caxias do Sul, 2006. Disponível em: <[http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/arquivos\\_4\\_seminario/GT11-A4.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tplSemMenus/posgraduacao/strictosensu/turismo/seminarios/arquivos_4_seminario/GT11-A4.pdf)> Acesso em: 05 jan. 2010.

REED, M. **Teorização Organizacional: um campo historicamente contestado**. in: CLEGG, S.; HARDY, C.; NORD, W. (Org.). **Handbook de Estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2006, v. 1, capítulo 1.

REJOWSKI, M.; BENNY, K. C. (Orgs). **Turismo contemporâneo: desenvolvimento, estratégia e gestão**. São Paulo: Atlas, 2003.

RODRIGUES, M. A.; PAULA, A. P. P. Pedagogia crítica no ensino da administração: desafios e possibilidades. **Revista de Administração de Empresas - RAE**. v.46, edição especial, nov./dez. São Paulo: FGV, 2006. Disponível em: < [www.rae.com.br](http://www.rae.com.br)>. Acesso em: 14 nov. 2007.

SACCOL, A. Z. S.; MUNCK, L. Sócrates e o ensino de graduação em administração de empresas: pela valorização de um posicionamento crítico. In. **Caderno de pesquisas em administração**, v. 10, n.4, p.75-86, out./dez. FEA/USP, 2003.

SILVA, F.L.R. da. Adequação de estágio supervisionado aos novos paradigmas: o caso do curso de administração da AEUDF. **Administração em Revista**. V.1, n.1, 7-14, jan./jun. Brasília, AEUDF, 2001.

SIQUEIRA, M. M. de. O ensino superior e a universidade. Pensata. **Revista de Administração de Empresas. RAE – Eletrônica**, v.4, n.1, Art.15, jan./jun./2005. Disponível em: <[www.rae.com.br/eletronica](http://www.rae.com.br/eletronica)>. Acesso em: 12 dez. 2006.

SPINELLI, S.M. **A importância da formação profissional em turismo**. In: NETO SHIGNUV, A. MACIEL, L.S.B. (Orgs). Currículo e formação profissional: nos cursos de turismo. Campinas: Papirus, 2002.

TEIXEIRA, R. M. Ensino superior em turismo e hotelaria: análise comparativa dos cursos de graduação no Brasil e no Reino Unido. In: NETO SHIGNUV, A. **Currículo e formação profissional: nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002.

TRIGO, L. G. G. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas : Papirus, 1998.

TRIGO, L. G. G. A importância da educação para o turismo. In. LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. (Orgs.) **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2004.

WOOD Jr., T. Fordismo, Toyotismo e Volvismo: os caminhos da indústria em busca do tempo perdido. In: WOOD Jr., T. (coord.) **Mudança Organizacional**. Aprofundando temas atuais em Administração de Empresas. São Paulo: Atlas, 1995, p.94-114.

WOOD Jr., T. & URDAN, F. T. Gerenciamento da qualidade total: uma revisão crítica. In: WOOD Jr., T. (coord.) **Mudança Organizacional**. Aprofundando temas atuais em Administração de Empresas. São Paulo: Atlas, 1995, p.152-171.