

EDITORIAL

Prezados Leitores,

Neste editorial, fazemos chegar até vocês mais uma edição da Revista Turismo Visão e Ação (v. 12, n.2, 2010), com sete artigos abordando temas multidisciplinares do turismo.

Juntamente com os sete artigos apresentados nesta edição, temos a satisfação de informar aos leitores que o Mestrado em Turismo e Hotelaria da UNIVALI iniciou suas atividades em Manaus – AM, dentro do programa MINTER – Mestrado Interinstitucional. Este novo desafio vem dar continuidade aos esforços desenvolvidos no sentido de proporcionar estudos do mais alto nível aos mestrandos, destacando-os no mercado de trabalho no setor, seja na academia ou nos empreendimentos privados. Este é mais um passo que fortalece o conceito 4 na CAPES distinguindo o Mestrado em Turismo e Hotelaria/UNIVALI como o único contemplado com essa nota entre os Mestrados em Turismo no país. Este conceito proporcionou à UNIVALI a oportunidade de oferecer o Curso em Manaus, numa parceria UNIVALI/UNINORTE. O currículo do MINTER/MANAUS segue as mesmas diretrizes daquele da UNIVALI/SC, com as aulas ministradas presencialmente na UNINORTE. As aulas tiveram início em maio/2010 e se estenderão até maio de 2011.

Os sete artigos que compõem esta edição abordam os temas: turismo de massa, paisagem como potencial turístico, inserção do portador de deficiência como consumidor de serviços de lazer, motivos para escolha do curso de turismo e métodos quantitativos nestes cursos, cultura organizacional e qualidade dos serviços turísticos e atendimento virtual como fator competitivo na hotelaria. Os mesmos são descritos a seguir.

O primeiro artigo é de autoria de Juliana Medaglia e Carlos Eduardo Silveira e aborda o papel histórico do turismo de massa. Os autores traçam um paralelo entre o desenvolvimento turístico no continente europeu e a criação da União Européia, suas consequências na Espanha e a adoção desse modelo na Política Nacional de Turismo no Brasil.

Aline Patrícia Henz e Josildete Pereira de Oliveira apresentam, no segundo artigo, a paisagem do Parque Nacional do Iguaçu e da Usina Hidrelétrica de Itaipu como um potencial turístico da cidade de Foz do Iguaçu/PR. O objetivo das autoras foi identificar quais os atrativos apresentam hierarquia máxima no complexo turístico do município.

O portador de deficiência como consumidor de serviços de lazer extra-doméstico é o título do terceiro artigo de autoria de Marina Dias de Faria, Daniela Abrantes Ferreira e José Luis Felício Carvalho. No artigo os autores investigam e discutem as dificuldades enfrentadas por estes consumidores; constatam que existem barreiras sócio-técnicas a serem enfrentadas pelos deficientes para dedicar-se ao lazer e enfatizam a importância do mercado composto pelas pessoas portadoras de deficiência para o turismo.

No quarto artigo Fabia Trentin e Erly Maria de Carvalho e Silva apontam os motivos para escolha do curso de turismo segundo os estudantes da Universidade Federal Fluminense. Os resultados sinalizam como motivos mais importantes: a natureza diversificada da área, característica que torna o curso atraente, em uma perspectiva multi e transdisciplinar, possibilitando diversificação no mercado de trabalho.

Francisco José Costa, Elias Pereira Lopes Júnior e Rodolfo Jakov Saraiva-Lobo são os autores do quinto artigo sobre o interesse dos estudantes em métodos quantitativos

em cursos de bacharelado em turismo. Os autores verificaram que o interesse dos estudantes é positivamente influenciado pela percepção de importância e pela autoconfiança dos estudantes em métodos quantitativos, e negativamente influenciado pela percepção de dificuldade da área.

A cultura Organizacional e Qualidade dos Serviços Turísticos: Um Estudo em Restaurantes de Natal/RN de autoria de Leilianne Michelle Trindade da Silva, Carlos Alberto Freire Medeiros e Benny Kramer Costa é o tema do sexto artigo. Utilizando o Instrumento de Avaliação da Cultura Organizacional de Cameron e Quinn (2006) e o instrumento SERVPERF de mensuração da qualidade dos serviços, de Cronin e Taylor (1992) e como resultados apontam as Culturas Clã e Inovativa associadas a melhores níveis de qualidade dos serviços do que as Culturas Mercado e Hierárquica.

No último artigo é abordado o tema do atendimento virtual como fator de vantagem competitiva por diferenciação em hotéis resort no Brasil de autoria de Marcos Antonio Gaspar, Silvio Aparecido dos Santos, Edison Fernandes Polo e Fernanda Liviero Fernandes Polo. No artigo os autores enfatizam a importância das ferramentas de atendimento virtual como viabilizadoras da comunicação entre hotel resort e clientes e apontam a baixa utilização das ferramentas de atendimento virtual disponíveis, o que não contribui para a oferta de uma experiência singular e diferenciada em relação à comunicação com seus clientes.

Juntamente com os sete artigos apresentados nesta edição, temos a satisfação de informar aos leitores que o Mestrado em Turismo e Hotelaria da UNIVALI iniciou suas atividades em Manaus – AM, dentro do programa MINTER – Mestrado Interinstitucional. Este novo desafio vem dar continuidade aos esforços desenvolvidos no sentido de proporcionar estudos do mais alto nível aos mestrandos, destacando-os no mercado de trabalho no setor, seja na academia ou nos empreendimentos privados. Este é mais um passo que fortalece o conceito 4 na CAPES distinguindo o Mestrado em Turismo e Hotelaria/UNIVALI como o único contemplado com essa nota entre os Mestrados em Turismo no país. Este conceito proporcionou à UNIVALI a oportunidade de oferecer o Curso em Manaus, numa parceria UNIVALI/UNINORTE. O currículo do MINTER/MANAUS segue as mesmas diretrizes daquele da UNIVALI/SC, com as aulas ministradas presencialmente na UNINORTE. As aulas tiveram início em maio/2010 e se estenderão até maio de 2011.

Uma ótima leitura a todos!

Anete Alberton
Valmir Emil Hoffmann
Editores