

REFLEXÕES SOBRE A RELAÇÃO ENTRE A EDUCAÇÃO SUPERIOR EM TURISMO COM A FUNÇÃO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO DOS DESTINOS TURÍSTICOS

REFLECTIONS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN HIGHER EDUCATION IN TOURISM AND
MANAGEMENT AND PLANNING OF TOURISM DESTINATIONS

REFLEXIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN TURISMO Y LA
FUNCIÓN DE GESTIÓN Y PLANEAMIENTO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

Ericka Amorim

Doutora em Geografia, Universidade Nova de Lisboa (UNL); Investigadora e-GEO (UNL); Mestre em Gestão e desenvolvimento em Turismo, Universidade de Aveiro; Especialista em Marketing, UNIFACS; Bacharel em Turismo, UNIFACS; Professora Adjunta Convidada, Instituto Politécnico de Tomar; Bolseira FCT;

Jorge Umbelino

Doutor em Geografia, UNL; Investigador e-GEO (UNL); Professor Associado com Agregação, UNL.

Carlos Costa

Doutor em Turismo, Universidade de Surrey; Professor Catedrático, Universidade de Aveiro

Data de Submissão: 05/09/2012

Data de Aprovação: 21/08/2013

RESUMO

O planeamento do turismo é uma atividade essencial para garantir a qualidade, a sustentabilidade e a competitividade dos destinos turísticos. Entretanto, existe um despreparo relacionado ao desempenho das funções de gestão e planeamento que se acredita estar relacionado com a formação dos profissionais. Com base numa pesquisa preliminar, exploratória e teórica, o presente artigo pretende relacionar a educação do profissional de gestão e planeamento turístico com a prática laboral. Trata-se de um ensaio teórico sobre o tema e que precede uma pesquisa empírica que está sendo desenvolvida no âmbito do doutoramento de um dos autores. Espera-se que os resultados venham a contribuir com a melhor formação e, conseqüentemente, um planeamento turístico mais eficaz.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Funções de planeamento. Educação superior.

ABSTRACT

Tourism planning is an essential activity for ensuring the quality, sustainability and competitiveness of tourist destinations. However, there is a lack of preparedness in terms of the management and planning functions, which we believe is related to education professionals receive. Based on a preliminary, exploratory and theoretical research, this article attempts to relate education for professional management and tourism planning to the actual work practice. It is a theoretical essay on the subject, and precedes an empirical

study that is being developed in a PhD by one of the authors. It is expected that the results will contribute to better tourism education and, consequently, a more efficient tourism planning.

KEYWORDS: Tourism. Planning functions. Tourism education.

RESUMEN

El planeamiento del turismo es una actividad esencial para garantizar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad de los destinos turísticos. Sin embargo, existe una falta de preparación relacionada al desempeño de las funciones de gestión y planeamiento que aparenta estar relacionada con la formación de los profesionales. En base a una investigación preliminar, exploratoria y teórica, el presente artículo pretende relacionar la educación del profesional de gestión y planeamiento turístico con la práctica laboral. Se trata de un ensayo teórico sobre el tema que precede a un estudio empírico que se está desarrollando en el área del doctorado de uno de los autores. Se espera que los resultados puedan contribuir con la mejor formación y, consecuentemente, un planeamiento turístico más eficaz.

PALABRAS CLAVE: Turismo. Funciones de planeamiento. Educación superior.

INTRODUÇÃO

Num contexto de mercado de grande competitividade e instabilidade econômica e social, é cada vez mais importante o papel da gestão e do planejamento. Os profissionais de gestão e planejamento do turismo desempenham funções ligadas à gestão e ao planejamento do destino pretendendo assegurar uma atividade turística que cause menos impactos negativos.

Numa melhor hipótese, o planejamento possibilita que os benefícios dos impactos positivos sejam mais significativos do que os efeitos dos impactos negativos e, assim, justifique e valide o turismo no destino. Diante desta responsabilidade, o gestor e planejador do turismo devem estar aptos para desempenhar as suas funções o melhor possível.

O principal objetivo deste artigo é relacionar teoricamente a educação superior em turismo com a função laboral do profissional de gestão e planejamento do turismo dos destinos turísticos. Ou seja, pretende-se despertar a atenção para a necessidade de relacionar estas duas áreas, evidenciando as vantagens para a qualidade do planejamento e, consequentemente, a sustentabilidade e a competitividade dos destinos.

Por esta razão, inicialmente são discutidos aspectos teórico-conceituais relacionados ao planejamento, seguido do papel do planejador do turismo. Posteriormente, são abordados os contextos educativos associados à esta função e discutidos contextos apresentados por diferentes pesquisas já realizadas.

Pretende compreender a coerência entre aquilo que é lecionado na educação destes profissionais, seja no contexto teórico ou prático, e aquilo que é exigido na prática do contexto do planejamento turístico no âmbito local. Trata-se de um artigo exploratório e de carácter teórico, com base em livros, documentos e outras pesquisas realizadas nesta área. O texto discutido a seguir é parte de uma investigação de doutoramento realizada por um dos autores, na qual está apresentada e discutida num contexto mais alargado de análise do caso específico de Portugal.

A GESTÃO E O PLANEAMENTO EM TURISMO

O planejamento contribui para o aumento da competitividade, da sustentabilidade e do alcance de objetivos institucionais. Trata-se de uma atividade fundamental e representa hoje uma necessidade diante de um contexto cada vez mais complexo, competitivo e exigente. Planejar é, portanto, um

elemento-chave para atingir objetivos e metas e, em muitos casos, para manter-se, ou mesmo sobreviver, no mercado.

O planejamento é um dos principais instrumentos para viabilizar o alcance do desenvolvimento, uma vez que somente por meio de uma gestão previamente pensada e organizada é possível atingir determinados objetivos econômicos e sociais. Apesar de o desenvolvimento se constituir como um objetivo que é, normalmente, pretendido para um local/região/país, assim como acontece, por exemplo, com a sustentabilidade, é considerado, por muitos, uma utopia e, de fato, inatingível, sem uma gestão e planejamento sustentável e sustentada.

O turismo pode ser um importante instrumento para promover o desenvolvimento (EJARQUE, 2005, p. 145). Contudo, assim como qualquer outra atividade, ele também pode acarretar impactos negativos. O planejamento é uma importante ferramenta para alcançar, em determinados destinos, os resultados positivos esperados do turismo. Numa lógica de sustentabilidade e competitividade, o planejamento turístico constitui uma atividade fundamental para os destinos como forma de gerir o produto (para os turistas), mas também para o desenvolvimento local (para os residentes e para as empresas locais).

O turismo, por envolver setores distintos e estratégicos, é uma atividade que é principalmente planejada pelo setor público, mas com a participação do setor privado e da comunidade. No entanto, a interferência pública varia conforme a importância do turismo para a economia de um país (COOPER *et al.*, 2001). A participação pública assume novos contornos face a necessidade de reduzir custos, de planejar de forma mais pragmática, de garantir o estreitamento das relações entre o setor público e as organizações privadas e de planejar num novo contexto mundial, mais informado e mais democrático (COSTA, 1996).

Inskeep (1993) afirma que o planejamento turístico visa ao benefício da comunidade e que esta também deve estar envolvida no planejamento e no desenvolvimento de locais turísticos. A população residente, que conhece melhor a localidade e a organização da sociedade, pode, por isso, dar um contributo positivo para o desenvolvimento do turismo na região (WTO, 1998; GUNN; VAR, 2002).

Assim, planejar envolve refletir previamente acerca das situações de forma a assegurar o alcance dos objetivos preestabelecidos. Essa reflexão pressupõe a aplicação de um conhecimento científico para resolver os problemas e assegurar que os objetivos e as metas serão atingidos (UNCRD, 2002, p. 52). O processo de planejamento do turismo reflete o uso racional do território e dos recursos, traduzindo o crescente interesse em controlar os impactos da atividade (VERA; PALOMEQUE; MARCHENA; ANTON, 1997). O espaço não tem apenas dimensão territorial e física, mas também importância demográfica, econômica, social, cultural e, por isso, o ordenamento do território afeta o espaço e influencia a distribuição e a forma de organização das atividades nele implantadas (VIEIRA, 2007).

O PAPEL DO PROFISSIONAL DE GESTÃO E PLANEJAMENTO DO TURISMO

Diante da necessidade de um planejamento eficaz para atingir os objetivos propostos pelas organizações, é necessário desempenhar eficientemente um conjunto de funções ligadas ao planejamento e à gestão. Pressupõe-se que, para desempenhá-las adequadamente, seja necessário reunir conhecimentos teóricos e experiências práticas, que possibilitarão que o profissional adquira e desenvolva habilidades e competências. Para tanto, é necessário conhecer as atividades que competem ao profissional responsável pela gestão e pelo planejamento turístico.

O emprego na área de turismo reúne uma série de especificidades já apresentadas por diversos estudos. Desempenhar funções no setor de alojamentos, em lazer e entretenimento, agência de viagens, dentre outros, significa trabalhar principalmente nos períodos de férias e de descanso. Além disso, outras questões geram desencanto pela área, como o impacto da sazonalidade, que gera muitos empregos temporários, a remuneração geralmente pouco atrativa e os horários por turnos, que geram alta rotatividade nas empresas e na dificuldade em manter os padrões de qualidade dos serviços.

Ao realizar uma análise das carreiras profissionais e emprego na área de turismo, diante da diversidade de oportunidades de emprego disponíveis neste ramo de atividade, bem como a

capacidade de criar novos empregos, Ladkin (2008, p. 589) considera como ponto de partida o treinamento e o desenvolvimento do capital humano, o que relaciona diretamente as áreas de educação e turismo. O autor considera, portanto, que para compreender as carreiras e as profissões em turismo é necessário compreender, anteriormente, as características do mercado de trabalho, a natureza do emprego e a dimensão do turismo. Apesar disso, reconhece a dificuldade em dimensionar e definir o mercado de trabalho, de uma forma geral, considerando o seu tamanho absoluto e a diversidade e, mais complicado ainda, quando consideradas a atividade turística e as divergências quanto à definição do turismo, aliada à diversidade organizacional e laboral, à dinâmica do mercado, à diversidade ocupacional, baixos salários, alto índice de jovens nas ocupações, alta mobilidade e baixa especificidade de habilidades (LADKIN, 2008, p. 590).

Baum (1997 *apud* JONES; JONES; HAVEN-TANG, 2005, p. 8) compartilha desta idéia e resume os indicadores de análise dos recursos humanos internacionais no setor do turismo: tendências demográficas; mercado de trabalho e habilidades profissionais; imagem e percepções do emprego em turismo; remuneração; rotatividade no trabalho; atitudes em relação à educação e ao treinamento; políticas e práticas de recursos humanos.

Baum (1997 *apud* JONES *et al.*, 2005, p. 8) afirma que, embora existam áreas com características comuns nestes aspectos citados, alguns fatores, como, por exemplo, as habilidades em setores operacionais de linha de frente, têm compreensão subjetiva e a percepção de "falta de habilidade" pode diferir se comparado um país desenvolvido com um país em desenvolvimento. No âmbito do recrutamento, os autores destacam que, ao passo que nos países desenvolvidos o contraste entre o nível educacional e as necessidades do setor de turismo resulta numa dificuldade de recrutamento devido ao baixo limiar de entrada face ao preparo profissional, nos países em desenvolvimento as necessidades educacionais, técnicas e linguísticas do turismo terminam por limitar o ingresso de profissionais.

A globalização exerceu influências na gestão dos Recursos Humanos modificando o mercado de trabalho em Turismo. A oferta de trabalho pouco remunerada para as pessoas com baixo nível educacional foi reduzida, ao mesmo tempo em que aumentou a oferta de trabalho pouco remunerada para as pessoas com níveis educacionais mais elevados, criando uma nova relação entre o trabalho disponível e o perfil da procura existente (PENDER; SHARPLEY, 2005, p. 94).

De uma forma genérica, a oferta de emprego na área de turismo é classificada como de baixa remuneração, emprego este composto majoritariamente por mulheres, além de ser composto por trabalhos que exigem poucas habilidades. Os aspectos negativos estão geralmente focados nas exigências físicas do trabalho, no trabalho que exige um profissional pouco qualificado, com multiatividades, informal, possui alto nível de absenteísmo, além da componente da sazonalidade e/ou em regime de *part-time*. Os profissionais que trabalham em regime de *part-time* tendem a não considerar o emprego em turismo como uma opção para longo prazo e, por conseguinte, não investir no desenvolvimento de habilidades, competências e qualificações nas áreas relacionadas à sua função (JONES *et al.*, 2005; BAUM, 1995; WOOD, 1997; PENDER; SHARPLEY, 2005).

Diante de uma atividade econômica tão diversificada e de difícil delimitação, que inclui profissionais do setor de alojamento, até restauração, transportes, atrações turísticas, eventos, serviços de informação turística, etc., é importante ressaltar que os empregos em turismo não são somente aqueles em que o profissional está em contato direto com o turista. Também estão incluídas as funções que, apesar de não estarem em contato com o turista, são atividades essenciais para que o turismo funcione, como, por exemplo, estabelecimentos de ensino, ONGs, repartições públicas, dentre outros (RILEY; LADRINK; SZIVAS, 2002; LADLIK, 2008).

É no ambiente de suporte e estrutural que estão os profissionais fora da linha operacional, como da Administração Pública Setorial. Nos diferentes níveis territoriais, estes profissionais possuem distintas responsabilidades, tal como a regulação, o ordenamento e o planejamento, a gestão estratégica (incluindo os incentivos ao investimento), a promoção, a formação, a produção e a prestação de informação. Pela natureza destas funções, a maioria detém formação superior, direcionada para o setor ou com aproximação por meio de formações mais generalistas como Economia/ Gestão, Direito, Geografia ou Sociologia (UMBELINO; PAIS, 2006, p. 216). Os profissionais inseridos no âmbito da Gestão Pública possuem um perfil distinto do delineado para os profissionais de turismo em geral. Normalmente estes cargos são ocupados por intermédio de concursos públicos ou por indicação. A depender da condição de ingresso e também de aspectos políticos, é mais estável e

permite desenvolvimento de carreira profissional ou, em outras situações, com prazo previsto e possibilidade de renovação.

O Instituto para Qualidade na Formação (IQF) (2005, p. 118 – 119) evidencia que há um conjunto de profissionais da Administração Pública capaz de viabilizar projetos turísticos integrados e sustentados de maior valor acrescentado para o desenvolvimento de um Turismo de maior qualidade. O IQF (2005) defende que o profissional do setor de turismo, de forma geral, deve ser capaz de criar serviços e produtos turísticos integrados com outros recursos nos quais estão inseridos, além de ser responsável por atividades como planejamento, concepção, desenvolvimento e promoção de produtos com interesse turístico, a fim de incrementar, fomentar e promover o turismo na região. O trabalho deste profissional deve estar articulado com outros profissionais que estejam ligados ao setor. Ainda, segundo o Instituto (IQF, 2005), este profissional deverá reunir competências para desempenhar o papel de técnico de turismo e ser capaz de: analisar e compreender os mercados, identificando as tendências de evolução do mercado turístico nacional e internacional, novas motivações, novas necessidades, inovações no produto, estudo da viabilidade de investimento em novos pacotes turísticos; definir e operacionalizar estratégias de *marketing* e promoção de produtos turísticos com reforço das competências em estratégia, *marketing* e vendas.

Compreende-se, portanto, que o profissional de planejamento tem um conjunto de atividades inerentes à sua função que extrapolam a ideia de que o planejador elabora e implementa um plano. Essa lógica contém uma ideia envolvente do ambiente teórico e desvaloriza um conjunto de atividades que viabilizam a “gestão pensada” e são, de fato, desempenhadas. Incluem-se, aqui, atividades desempenhadas antes do processo formal de elaboração do Plano de Desenvolvimento Turístico normalmente descrito, além de atividades desempenhadas durante e depois da fase de implementação.

A EDUCAÇÃO SUPERIOR E O MERCADO DE TRABALHO

Assim como em outras áreas, o profissional de turismo deve reunir um conjunto de conhecimentos, habilidades e competências específicos para que seja possível um adequado desempenho das suas funções, no caso do presente artigo, as funções de planejamento turístico. Em relação a esta área, os profissionais com educação superior em turismo, teoricamente, reúnem competências técnicas, cognitivas, sociais e relacionais que traduzem o perfil adequado ao desempenho de funções técnicas no planejamento e desenvolvimento do turismo (IQF, 2005). Entretanto, é importante refletir e compreender o contexto do ensino superior em turismo.

O turismo possui uma complexidade associada aos propósitos e à estrutura da educação e da formação, além de ser uma área de estudo relativamente recente. Entretanto, a literatura e o mercado de trabalho já reconhecem competências fundamentais para o exercício da profissão. As características de multidisciplinaridade e interdisciplinaridade têm marcado fortemente a forma como os cursos de turismo são estruturados, os tipos de pesquisa, as características dos professores, a saída profissional, dentre outros. O rápido crescimento da oferta de cursos de turismo despertou o interesse acadêmico nesta área. Acadêmicos de diferentes disciplinas aplicaram os seus conhecimentos e as metodologias, determinando a característica da multidisciplinaridade do turismo. Além disso, a própria constituição da atividade turística estimula que acadêmicos recorram a mais de uma disciplina no campo científico do turismo, o que determina também a sua condição de interdisciplinaridade (AIREY; TRIBE, 2008 *apud* AIREY, 2008).

Airey (2008) defende que a oferta de cursos de turismo é essencialmente profissionalizante e orientada para as empresas, fato que justifica a grande procura dos estudantes por estes cursos. No entanto, o autor evidencia que tanto a excessiva ligação à prática profissionalizante, o que não irá fornecer além do que uma reflexão acerca do mundo do trabalho, quanto um grande distanciamento do setor de turismo, constituem posições negativas para a educação do turismo e aposta que a contribuição real estará em algum ponto entre estes dois extremos (AIREY, 2008). Bums (1992 *apud* AIREY; TRIBE, 2008:) destacam as orientações da educação em turismo voltadas para a necessidade e para o mercado. A proposta de orientação voltada para a necessidade visa desenvolver o currículo e o turismo num contexto social, cultural e económico do destino turístico no qual está inserido, levando em conta, também, as necessidades dos estudantes, bem como da indústria do turismo.

Entretanto, a dificuldade de entendimento entre os cursos de turismo e as empresas é evidenciada pelo desajuste no mercado de trabalho. Muitos profissionais com formação fora da área de turismo são recrutados e treinados nas habilidades específicas que não foram desenvolvidas nos seus programas de estudo. Esta situação permite que Cooper e Westlake (1998 *apud* MOLINA; CERVERA, 2008) concluam que os cursos de turismo precisam demonstrar eficiência, flexibilidade e responsabilidade para com os *stakeholders* (MOLINA; CERVERA, 2008).

Com base em um estudo apresentado no Reino Unido, em 2000, no qual são definidos os padrões de referência para os cursos de turismo, Tribe (2008) relaciona as seguintes áreas básicas de estudo: conceitos e características do turismo como área de estudo acadêmico e aplicado; natureza e características dos turistas; estrutura e interações da indústria do turismo; papel do turismo nas comunidades e ambientes afetados. A partir desta proposta, a comunidade acadêmica, com o aval da Quality Assurance Agency (QAA – Agência de Garantia de Qualidade) para a educação superior, definiu as diretrizes de conteúdo para os cursos de turismo (AIREY; TRIBE, 2008). Tribe (2008), no entanto, analisa esta abordagem apontando como principal ponto forte o equilíbrio, não sendo demasiado profissionalizante ou científico, além do fato de que “o conhecimento disciplinar, as comunidades, os ambientes e a ética” terem recebido “devido valor”. Como ponto fraco, o autor destaca que a teoria e a metodologia não estão em primeiro plano; a possibilidade da limitação da oferta curricular por parte das instituições de ensino pode causar a homogeneização dos cursos. Tribe (2008) desenvolveu uma proposta curricular na área de turismo que abrange quatro domínios principais: atuação profissional, reflexão profissional, reflexões sobre cultura geral e ações relativas à cultura geral.

A proposta resultante da investigação de Stergiou (2008) permeia numa educação superior em turismo que ultrapasse a proposta de educação para a indústria e para o emprego imediato ou se apegasse simplesmente a fatos e realidades existentes. Assim, a educação em turismo, segundo a sua perspectiva, deve envolver numa aprendizagem “baseada em pesquisa, as actividades apoiadas pelos pares, a utilização criteriosa de estudos de caso, exercícios e projectos em grupo e trabalhos de conclusão de curso”. No entanto, o autor considera um equívoco que, tratando-se da educação em nível superior, os elementos profissionalizantes, ensino de habilidades e desenvolvimento de competências, sejam desprezados em detrimento das “exigências individuais e sociais relativas à busca de aprendizado e conhecimento para a efectividade do trabalho” (STERGIOU, 2008, p. 397).

King (1994 *apud* SALGADO, 2007, p. 169), entretanto, define que “o objectivo do curso superior de turismo é preparar para uma carreira que começa no nível de supervisão e progride até ao de gestão” e que, entretanto, não prepara especificamente para um setor do turismo, mas para a função de supervisão e gestão.

Com a finalidade de adequar o ensino em turismo na Espanha às exigências de Bolonha, em especial a mobilidade e a empregabilidade, a ANECA (2004 *apud* SALGADO, 2007) desenvolveu um documento intitulado de “Título de Grado en Turismo”, no qual articula os conteúdos em blocos de matérias que se relacionam com a lista de competências necessárias para um graduado em Turismo. As matérias citadas, por ordem de importância, são: direção e gestão de empresas de serviços turísticos (12,87%); fundamentos e dimensões do turismo (14,09); gestão de alojamento e restauração (10,40); distribuição turística e transporte (8,92); recursos e produtos turísticos (14,24%); destinos turísticos (12,97%); línguas estrangeiras aplicadas ao turismo (19%); estágio (7,5%). A partir desta análise, a ANECA (2004 *apud* por Salgado, 2007) identifica os principais eixos da formação em turismo.

Uma adequada compreensão das diversas atividades que compõem o turismo como um dos principais fenômenos globais é necessária para o planejamento curricular e desenvolvimento do curso. Se por um lado, Airey (2008) acredita que, apesar das tentativas de diferenciação, os currículos dos cursos de turismo permanecem muito semelhantes; por outro, Salgado (2007) defende que os cursos possuem planos curriculares diversificados, mas reúnem um conjunto de cadeiras nucleares no domínio da gestão e inclui cadeiras de base e/ou complementares. Esta abordagem termina por confirmar que os cursos de turismo estão inclinados para o aspecto profissionalizante, ficando ainda mais evidente naqueles cursos que dedicam períodos para colocação profissional na indústria do turismo (AIREY, 2008).

Mathias (2007) defende que, devido às características inerentes ao turismo, de multidisciplinaridade e interdisciplinaridade, o gestor na área de turismo deve ter uma formação para além da área do turismo, como conhecimentos de economia, política, dentre outras. De fato, como já muito discutido

na literatura turística, o exercício da atividade profissional nesta área, bem como do gestor na área de turismo, exige uma formação para além da prática do turismo em si. No caso desta função específica, o profissional será gestor (e necessitará dos conhecimentos nesta área) em turismo. Nesta questão também concentram muitas outras variáveis que algumas vezes comprometem a qualidade da oferta de cursos na área de turismo. Um fator que pode ser citado é a diversidade de áreas profissionais dentro da área de turismo, áreas estas que muitas vezes distanciam-se muito em termos de formação e atuação, como, por exemplo, o planejador em turismo e um profissional que desenvolva atividade na área de *Food and Beverage*. Muitas instituições de ensino optam por oferecer um conjunto base de disciplinas e, a partir de uma determinada altura do curso, oferecem disciplinas de opção da área profissional a seguir. Se estruturada de forma adequada, esta é uma forma de oferecer as diferentes propostas dentro da área de turismo, considerando também a viabilidade financeira dos cursos. Contudo, há de se ter em consideração quais os conhecimentos, as habilidades e as competências devem reunir um profissional da área de turismo e, mais especificamente, um profissional que desenvolva funções na área de gestão e planejamento turístico.

A RELAÇÃO ENTRE O PLANEJAMENTO TURÍSTICO E A EDUCAÇÃO EM TURISMO

Para um adequado desempenho das funções de gestão e planejamento do turismo, o Instituto para a Qualidade da Formação (IQF) (2005) defende que o profissional deve reunir competências como: análise e apreensão dos mercados (identificação das tendências de evolução do mercado turístico nacional e internacional, novas motivações, novas necessidades, inovação no produto, estudo da viabilidade de investimento em novos pacotes turístico); definição e operacionalização de estratégias de *marketing* e promoção de produtos turísticos com reforço das competências em estratégia, *marketing* e vendas.

Além disso, o Instituto (2005) complementa que, para atividades relativas ao desenvolvimento regional, são necessários, ainda, conhecimentos de economia local, produtos e serviços disponíveis ou a desenvolver, além de *marketing*, política ambiental e ordenamento de território. Também fundamentais para a concepção de produtos turísticos locais e regionais são os conhecimentos em etnografia, história, cultura, patrimônio, ambiente e atividades culturais e artesanais locais, fundamentais para concepção de produtos turísticos locais e regionais. No que se refere às competências sociais e relacionais, o profissional deve possuir capacidade para desempenhar a função de facilitador dos agentes locais e regionais, dinamizador entre agentes, gestor de parcerias, de comunicação, dos saberes interpessoais, de cooperação e negociação (IQF, 2005).

Em suma, o IQF (2005) define como competências para o desempenho de atividades profissionais no âmbito do planejamento e desenvolvimento turístico: conhecimentos da atividade turística, suas atividades e tendências de mercado; conhecimentos dos diversos tipos de Turismo (rural, ambiental, gastronômico, cultural, etc.); conhecimentos dos diversos produtos turísticos; conhecimentos da economia local, regional e nacional; conhecimentos de política ambiental e de ordenamento do território; conhecimentos de desenvolvimento sustentável; conhecimentos de *marketing* territorial; conhecimentos de *marketing* turístico; conhecimentos de etnografia, história, cultura, patrimônio, gastronomia e artesanato; conhecimentos em gestão de projetos e análise da sua viabilidade econômica; conhecimentos de gestão da procura turística; capacidades de facilitação, cooperação; conhecimentos de promoção e divulgação de produtos turísticos; capacidade de dinamização e gestão de parcerias; capacidade de negociação; capacidade de comunicação.

Entretanto, a maior parte dos cursos que propõem saídas profissionais na área de gestão e planejamento preparam os alunos de forma generalista e muito superficialmente, não garantindo o contato com a realidade nem mesmo fornecendo os alicerces para que estes profissionais sejam aptos para, por exemplo, gerir e captar projetos públicos ou elaborar um plano de desenvolvimento turístico para um município.

Rezende e Castro (2005) definem a figura do gestor como uma função ou um papel e não um cargo ou profissão e afirmam que as habilidades requeridas para a função estão compreendidas em três grandes competências: recursos humanos; serviços, processos ou atividades ou projetos; e recursos diversos como, por exemplo, tecnológico, financeiro, material, de tempo, etc. Entretanto,

no âmbito das funções técnicas, são contempladas três grandes habilidades: técnica, de serviços e humana. As habilidades técnicas podem vir a ser adquiridas na formação técnica do profissional, por meio de cursos acadêmicos ou similares, estando estas relacionadas com as metodologias técnicas a serem empregadas, as ferramentas e os recursos tecnológicos. As habilidades de serviços são relacionadas com a experiência profissional adquirida ao longo do desempenho da função, englobando funções de administração, de processos, procedimentos, idiomas, etc. Já as habilidades humanas ou relacionais são adquiridas ao longo da vida social e pessoal de cada indivíduo, da educação, da cultura, da filosofia de vida e com os relacionamentos pessoais e corporativos (REZENDE; CASTOR, 2005).

O estudo sobre "a municipalização do turismo e a qualificação dos recursos humanos", desenvolvido na Escola Superior de Turismo e Hotelaria (ESTH – Portugal), no projeto "Observatório Nacional de Educação em Turismo", em 2009, produziu uma interessante reflexão no contexto da relação entre a formação dos profissionais de turismo e a prática das funções em gestão e planeamento em turismo em instituições públicas em nível local. Foram enviados questionários a todas as Câmaras Municipais de Turismo portuguesas e, dentre outros, foram obtidos os seguintes resultados (SALGADO *et al.*, 2011).

1. Considerando o vínculo contratual com a entidade empregadora, a maior parte dos recursos humanos da área de turismo nas autarquias portuguesas (67,8%) possui um contrato de quadro. Por outro lado, um percentual significativo (21,5%) possui os contratos a termo resolutivos e 4,6% de Estágios Profissionais – Uma vez que a maioria dos funcionários municipais de turismo consta no quadro de efetivos, é possível compreender que há uma preocupação com o turismo ao ponto de manter, ao menos, 1 funcionário desempenhando funções especificamente nesta área em, pelo menos, 2/3 dos municípios respondentes;

2. Com relação à formação acadêmica destes profissionais, ao menos 55,6% possuíam formação superior, dos quais 11% ainda possuíam pós-graduação e 3,3% mestrado - Apesar deste número significativo de profissionais com formação superior, é de destacar que, por outro lado, o turismo, em muitas autarquias, tem funções desempenhadas por profissionais com habilitações ao nível do 12º ano (26,4%);

3. Considerando as categorias profissionais "Técnico Superior de Turismo", "Técnico de Turismo", "Técnico Profissional de Turismo", "Auxiliar Técnico de Turismo" e relacionando estas com as habilitações acadêmicas, 72,4% referiram existir correspondência entre as funções e as habilitações acadêmicas pessoais, enquanto 24,6% afirmaram que não.

Outro estudo, levado a cabo por Almeida (2006) acerca na tentativa de desvendar a razão para falta de planeamento entre os municípios brasileiros de pequena e média dimensão, identificou que uma das principais razões era a inadequada qualificação dos responsáveis pelo planeamento municipal. O estudo aponta que os ocupantes dos cargos nas secretarias de turismo possuem pouco ou nenhum conhecimento sobre planeamento turístico, além de não serem capazes de conduzir, elaborar e/ou implementar o processo. O resultado, com base em respostas dadas pelos Organismos Regionais de Turismo e pesquisadores da área de turismo, apontam que a melhoria da formação dos profissionais que desempenham funções de gestão e planeamento podem impactar significativamente na melhoria do turismo nos municípios de pequeno e médio porte.

As investigações empíricas preliminares de doutoramento da autora, as quais têm por base metodológica a aplicação de questionários junto aos cursos de turismo portugueses e profissionais de planeamento turístico de Câmaras Municipais portuguesas, indicam que há uma coerência entre aquilo que é ensinado nos cursos de turismo e aquilo que é requerido na prática laboral. Por outro lado, o estudo aponta eventuais fraquezas do ponto de vista metodológico e, por exemplo, no equilíbrio entre o ensino teórico-prático. Este estudo será posteriormente publicado de forma completa, refletindo a realidade portuguesa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar da importância em compreender a relação entre a formação dos profissionais e a função de gestão e planeamento em turismo, não há estudos aprofundados que permitam refletir a complexidade desta área e da atuação laboral, o que pode implicar diretamente a qualidade

do turismo. É, por isso, relevante aprofundar algumas questões como a correlação entre a formação acadêmica e as funções laborais desempenhadas na função da gestão e do planejamento do turismo.

Atualmente, verifica-se uma tendência de aproximação dos cursos superiores ao mercado. No caso do turismo, essa aproximação tem se dado de diversas formas e apresentando vantagens tanto do lado acadêmico (experiência e visibilidade aos docentes, discentes e aos próprios cursos) quanto do lado do mercado (empresas, instituições públicas, privadas, turistas e comunidade).

No entanto, estudos apontam para a necessidade de ajustar a educação dos profissionais de gestão e planejamento com as funções que virão a desempenhar, não significando, com isso, a defesa de uma educação voltada fundamentalmente para o mercado, negligenciando a educação centrada no indivíduo. Antes pelo contrário, pretende-se que estes profissionais estejam aptos ao adequado desempenho das suas funções na área da gestão e do planejamento.

Sugere-se que sejam realizadas mais investigações de campo junto às Câmaras Municipais de Turismo e dos próprios profissionais, com o intuito de conhecer a fundo as funções do gestor e do planejador do turismo; junto às instituições de ensino superior, com a finalidade de perceber a proposta curricular e a adequação ao mercado. Além disso, outras áreas do turismo podem (e devem!) promover esta pesquisa, uma vez que contribui com a eficácia dos serviços e a qualidade do turismo.

REFERÊNCIAS

- AIREY, D.; TRIBE, J. (Ed.). **Educação Internacional em Turismo**. SENAC, 2008, São Paulo.
- ALMEIDA, É.; COSTA, C. O Planejamento Turístico entre os Municípios Brasileiros de Pequena e Média Dimensão. In: **Revista Observatório de Inovação do Turismo**, 2007. Fundação Getúlio Vargas (FGV), Brasil.
- CARVALHO JR., C. Informação, Planejamento e Instituições de Pesquisa, **Revista Bahia Análise e Dados**. Governo do Estado da Bahia, Secretaria do Planejamento, Ciência e Tecnologia, 2002.
- COOPER, C.; FLETHCHER, J; WANHILL, S.; GILBERT, D.; SHEPHERD, R. **Turismo: Princípios e Prática**. Trad. Roberto Cataldo Costa. Porto Alegre, Bookman, 2001.
- COSTA, C. **Towards the Improvement of the Efficiency and Effectiveness of Tourism Planning and Development at the Regional Level**. Planning, Organizations and Networks - The Case of Portugal, Tese de doutorado, Universidade de Surrey, 1996.
- EJARQUE, J. **Destinos Turísticos de Éxito** – Diseño, Creación, Gestión y Marketing. Madrid, Ediciones Pirámide, 2005.
- Gunn, C. A; Var, T. **Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases**. Routledge. 4. ed. New York, 2002.
- INSKEEP, E., **National and Regional Planning**, Methodologies and Case Studies. Routledge, WTO, 1993.
- INSTITUTO PARA A QUALIDADE NA FORMAÇÃO – IQF, O Turismo em Portugal, **Estudos Sectoriais**, IQF, 2005.
- JONES, E.; JONES, E.i; HAVEN-TANG, C.; HAVEN, C. **Tourism SMEs**, service quality and destination competitiveness. CABI, 2005.
- LADKIN, A. Carreiras profissionais e emprego. In: Airey, D. E J. Tribe (Ed.). **Educação Internacional em Turismo**, SENAC, São Paulo, p. 589 – 608, 2008.
- MATHIAS, A. **Economia do Turismo** – Teoria e Prática. Instituto Piaget, 2007, Lisboa.
- MOLINA, R.; CERVERA, T. Tourism education: a strategic analysis model, **Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education** 7(2), 59 – 70, 2008.
- PENDER, L.; SHARPLEY, R. **The Management of Tourism**. Sage, 2005.
- REZENDE, D; CASTOR, B. **Planejamento Estratégico Municipal: empreendedorismo participativo nas cidades, prefeituras e organizações públicas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

RILEY, M.; LADRINK, A.; SZIVAS, E. **Tourism Employment** – Analysis and Planning. Channel View Publications, 2002.

SALGADO, M. **Educação e Organização Curricular em Turismo no Ensino Superior Português**. Teses de doutoramento. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro, 2007.

SALGADO, M.; MARTINS, J.; GOMES, J. **A Municipalização do Turismo e a Qualificação dos Recursos Humanos**, 2011.

STERGIOU, D. Ensino, in Airey, D. E J. Tribe (Ed.). **Educação Internacional em Turismo**, SENAC, São Paulo, p. 383 – 399, 2008.

TRIBE, J. Turismo, conhecimento e currículo. In: Airey, D. E J. Tribe (Ed.). **Educação Internacional em Turismo**, SENAC, São Paulo, P. 77 – 94, 2008.

UMBELINO, J.; PAIS, A. Em torno da Formação de Recursos Humanos para o Turismo em Portugal, In: FONSECA, Maria Lucinda (coord.). **Desenvolvimento e Território: Espaços Rurais Pós-Agrícolas e Novos Lugares de Turismo e Lazer**, Lisboa, Centro de Estudos Geográficos da Universidade de Lisboa, 2006.

UNCRD - United Nations Centre for Regional Development, Regional Planning & Development Madurai Institute of Social Sciences, India, 2002.

VALLS, J. **Gestão Integral de Destinos Turísticos Sustentáveis**. Trad. Cristiano Vasques e Liana Wang. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VERA, F.; PALOMEQUE, F.; MARCHENA, M.; ANTON, S. **Análisis Territorial del Turismo**, Espanha, Ariel, s.a., 1997.

VIEIRA, J. **Planejamento e Ordenamento Territorial do Turismo: uma Perspectiva Estratégica**, Lisboa, Verbo, 2007.

WTO - World Tourism Organization. Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism, WTO, 1998.

Obs. Este artigo foi apresentado no Anptur/2011 e publicado no anais do evento.

AMORIM, E.; UMBELINO, J.; COSTA, C. Reflexões sobre a relação entre a formação superior em turismo e a função de gestão e planeamento dos destinos turísticos. ANPTUR, Brasil, 2011 (comunicação). Publicado em anais. Wada, Elizabeth Kyoko; Gastal, Susana de Araújo. Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (8:2011: Balneário Camboriú, SC) Turismo: conhecimento, tecnologias e inovação. Anais do VIII Seminário da ANPTUR / Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo; organizadores Elizabeth KyokoWada e Susana de Araújo Gastal – São Paulo: Aleph, 2011. ISBN: 978-85-7657-120-9.