



FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA
CURSO: TURISMO

O PAPEL DO BACHAREL EM TURISMO NA SOCIEDADE

EDELMIRA DE ANDRADE RAYMUNDO

2032189/8

Professora Orientadora: Anna Maria Felipin Rigobello

Brasília/DF, Outubro de 2006.



EDELMIRA DE ANDRADE RAYMUNDO

“O PAPEL DO BACHAREL EM TURISMO NA SOCIEDADE”

Monografia apresentada como um dos requisito para conclusão do curso de Bacharel em Turismo do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Prof(a). Orientadora: Anna Maria F. Rigobello

Brasília/DF, Outubro de 2006

EDELMIRA DE ANDRADE RAYMUNDO

O PAPEL DO BACHAREL EM TURISMO NA SOCIEDADE.

Monografia apresentada como um dos requisito para conclusão do curso de Bacharel em Turismo do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Prof(a). Orientadora: Anna Maria F. Rigobello

Banca Examinadora:

Prof^a. Anna Maria Filipin Rigobello
Orientador

Prof^a. Delma Andrade
Examinador

Prof^a. Silvana Fernandes
Examinador

DEDICATÓRIA

Dedico o presente trabalho em especial ao meu filho, Fabiano de Andrade Raymundo, por ser uma pessoa que muito me incentivou, por estar sempre me apoiando e por me oferecer à oportunidade de concluir mais uma etapa de estudos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço: a Deus por ter me dado a vida e a sabedoria. Aos meus familiares; aos professores pelos momentos de aprendizado, agradeço pelo estímulo, apoio, paciência, respeito, lealdade e carinho ao meu marido, aos meus filhos Fabrício, Fabiano e Fernanda. A minha orientadora Anna Rigobello. Enfim, agradeço a todas as pessoas, que de alguma forma contribuíram para que eu pudesse chegar ao fim desta missão. A todos os meus amigos que auxiliaram no trabalho, direta ou indiretamente, me apoiando, atribuindo forças e ajudando nos momentos que requeriam o envolvimento de mais pessoas.

EPIGRAFE

O turismo de hoje nos une, nos enlaça e nos faz a todos um pouco mais irmãos. Pode ser exagero dizer que graças ao turismo vai-se conseguir a fraternidade universal entre os homens, mas não há dúvidas que é um instrumento apto para favorecer a compreensão entre os povos e nações (...). Se si quer ter um testemunho da máxima autoridade, recorramos às palavras do Papa Pio XII: “O turismo tem esta grande missão de ser um poderoso meio de aproximação entre os mais diversos povos (...). Pode fazer nascer igualmente o amor, a caridade, que definitivamente é a mais preciosa base para a paz universal” (Arrillaga 1976,pp.268-269).

RESUMO

Sabe-se que bem antes de serem implantadas no Brasil as faculdades de turismo; a atividade turística já era praticada no país, por pessoas despreparadas. A prática sem conhecimentos, proporciona desgastes duplos, tanto para quem a pratica, como para os visitantes. Hoje, graças as profissionais qualificados que atuam no setor turístico, são encontrados clientes satisfeitos, meio ambiente mais preservado, e prestação de serviços diferenciada e com qualidade. O presente trabalho objetivou levantar informações das formas de contribuição do profissional em turismo na sociedade, sua formação e sua importância como agente de transformação técnica, científica e política em busca de uma prestação de serviço de qualidade. A partir de uma revisão bibliográfica e de uma pesquisa de campo procurou-se entender, o quanto é importante a formação profissional e sua capacitação na prestação de serviços. Na abordagem do tema observa-se um grande interesse, quando se questiona a importância da qualificação profissional, pois o Bacharel em Turismo presta serviços para atender as necessidades de todas as pessoas que saem de seus locais de origem, por qualquer motivo ou em busca de lazer e entretenimento, contribuindo dessa forma, com o desenvolvimento turístico.

Palavras – Chaves: Educação, Bacharel em Turismo, Sociedade,

ABSTRACT

It is known that before the Tourism faculties were implanted in Brazil tourist activities were already performed in the country. For unprepared people. If practiced without knowledge the expenses can be doubled. Even for who practice, or to the visitors. Nowadays, due to the tourism Professional we can find satisfied costumers, preserved environment and also can find different kinds of qualified services. The actual work has as a goal search for information about ways that the tourism professional can contribute to the society. Not only has that but also know the importance they can carry out towards the technical, scientific and political transformation, searching for good services to the society. From a bibliographic review they tried to lead the people to know important is for a professional to be capable on its services and the proficiency that is required. Analyzing the subject can be noticed a great interest when the importance of the Professional qualification is questioned. Therefore the tourism bachelor takes care of the necessities of everyone who leave its place of origin for any reason in search of leisure or distraction. Contributing like this to the tourism development.

Keywords: Education, Turism Bachelor, Society;

SUMÁRIO

Introdução	10
Capítulo I	15
1.1 - Turismo	15
1.2 - Evolução do Curso em Formação em Turismo	16
1.3 - Turismo e Profissão	20
1.3.1 - Formação Profissional	22
1.3.2 - O Bacharel em Turismo	23
1.3.3 - O Perfil do Profissional em Turismo	24
1.3.4 - Áreas de atuação do Bacharel em Turismo	25
1.4 - Faculdades de Turismo e a Sociedade	26
1.4.1 - Bacharel em Turismo e a Sociedade	27
Capítulo II	30
2.1 - Apresentação em Análise de Dados	30
2.1.2 - Pesquisa realizada junto às pessoas da sociedade do Distrito Federal	30
2.1.3 - Pesquisa realizada, junto aos Bacharéis em Turismo	31
2.1.4 – Pesquisa realizada, junto aos Turistas	32
Considerações Finais	34
Referências Bibliográficas	36
Apêndice	38
Anexo	42
Anexo A - Diretrizes Curriculares	42
Anexo B - Código de Ética do Bacharel em Turismo	42

INTRODUÇÃO

Em meados de 1970, ensaiava-se os primeiros passos para a implantação da Faculdade de Turismo no Brasil. Gabriel Mário Rodrigues foi o pioneiro que no final da década de 1960, começou a formular um ousado esquema de ensino de turismo, e graças a ele, em 1971, surgiu a primeira Faculdade de turismo no Brasil. Rodrigues, (2005) conta que ao idealizar cursos inovadores, irmã Hilda, recém chegada do Vaticano sugeriu um curso técnico de Turismo; um ano depois esse sonho já era realidade. Entretanto, Rodrigues percebeu que teria que partir do zero, pois não existiam no Brasil e nem em outro lugar do mundo professores especializados. Na busca incessante da formação do quadro de professores, Rodrigues encontra o Sr: Domingo Hernández Pena “responsável pelo primeiro programa de uma Faculdade de Turismo no Brasil, da América Latina e do Mundo” (RODRIGUES p.55, 2005). No dia 20 de janeiro de 1971, em uma matéria no Jornal Folha da Tarde, estava lançada a Faculdade de Turismo do Morumbi, em São Paulo.

No decorrer do trabalho o leitor terá oportunidade de vivenciar, através das referências bibliográficas, diversas situações descritas da profissão Bacharel em Turismo; onde as; fontes revelam vários conceitos, que comprovam que um profissional qualificado, satisfaz as expectativas e necessidades do cliente tornando-os fiéis ao empreendimento.

Sabendo-se que o Turismo já era praticado no Brasil por pessoas despreparadas profissionalmente, percebeu-se a importância da qualificação desses profissionais para prestação de serviços frente à sociedade hoje tão exigente RODRIGUES,(2005, p.45).

Vários autores como Bahl (2003, p. 164) e Trigo (1998, p.16) têm afirmado que o turismo é a atividade que mais tem se desenvolvido nos últimos tempos. É atividade que mais gera emprego e renda, representado pelo conjunto de transações incluindo compra e venda de serviços turísticos, efetuados entre agentes econômicos do turismo. Este fenômeno acontece com o deslocamento voluntário e temporário de pessoas, para

fora dos limites da área ou região em que tem residência fixa, por qualquer motivo, exceto o de exercer alguma atividade remunerada no local de visitação.

Os Bacharéis em turismo são os profissionais que possuem qualificação para atuar nesse segmento. Na era da globalização, não se pode falar de turismo gerador de emprego e renda sem atrelar, a esta afirmativa seu principal agente, as pessoas formadas em cursos superiores de Bacharelado em turismo. BARRETTO, (1995, p.118).

Com base nesse contexto, percebe-se um grande questionamento sobre quem são esses profissionais? Quais são suas áreas de atuação? Quais contribuições estariam trazendo para a sociedade?

Desde a década de 1970, com a implantação da Faculdade de Turismo no Brasil, tenta-se reverter este quadro, procura-se lançar no mercado, profissionais com qualificações para um melhor atendimento na prestação de serviços turísticos, que a cada dia apresenta novas áreas de atuação, (RODRIGUES, 2005).

De acordo com essas informações, esse trabalho foi desenvolvido com objetivo de apresentar as formas de contribuição do profissional em turismo atuante no mercado de trabalho, sua formação e sua importância como agente de transformação técnica, científica e política em busca do desenvolvimento social. Ou seja, um profissional que embora ainda desconhecido por muitos, aos poucos vai se infiltrando nessa sociedade de consumo tão exigente e ao mesmo tempo competitiva.

Estudar a evolução conceitual na formação acadêmica em Turismo é de grande relevância, pois através desse estudo pode-se traçar um paralelo com o que já existe nos conteúdos curriculares e o que pode ser aprimorado para se obter qualidade na prestação de serviços. Essa qualificação passa a ser de grande importância, pois certas funções requerem maiores contatos com pessoas dentro da sociedade, e o profissional

com formação acadêmica, e com treinamentos complementares estarão aptos para maior interação com o público, conforme demanda apresentada.

Sendo assim, buscou-se comprovar o grau de conhecimento da sociedade do DF, sobre a profissão do Bacharel em Turismo, e ao mesmo tempo, descrever o papel do Profissional em Turismo, frente à sociedade como agente social, bem como os que benefícios esses profissionais poderão proporcionar a esta sociedade no desempenho de sua profissão.

Como o Turismo envolve uma série de atividades, é de grande valia descrever o papel do profissional em turismo como agente social.

De acordo com à análise de Abdel-Wahab (1977, p.126), a profissão de Bacharel em Turismo , pode ser vista como:

Esta profissão teria como finalidade o desempenho de uma certa função na sociedade, função esta relacionada com a intensificação do contato humano e da integração social dentro de um país ou entre vários países. Esta função necessita de uma vasta bagagem intelectual e uma instrução ou um treinamento especializado.

Um profissional com conhecimento terá maior desempenho na prestação de serviço, seja no planejamento, gestão e operacionalização do turismo.

Para atingir os objetivos propostos foram adotadas técnicas de pesquisas bibliográficas e documentais; pesquisa de campo qualitativa e exploratória.

Segundo Gil (2002), o estudo exploratório tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito. Ainda, segundo o autor a Pesquisa Bibliográfica é desenvolvida com material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos; já a Pesquisa Documental, para Gil (2002) é muito parecida com a Bibliográfica, a diferença está na natureza das fontes, pois esta forma vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos de pesquisa.

De acordo com Godoy (1995, ps.57-63), a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo de seu desenvolvimento, além disso, não busca enumerar ou medir e, geralmente não emprega instrumental estatístico para análise de dados, seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. Dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com o objeto estudado.

O que pode ser deduzido a partir da definição da autora, quando se trata de pesquisa qualitativa, é fundamental que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo as perspectivas dos participantes, das situações estudadas e, a partir daí situe a sua interpretação do tema estudado.

Para que os objetivos propostos fossem atingidos foram enviados por e-mail entrevista a cinco profissionais Bacharéis em Turismo, já inseridos no mercado; aplicação de entrevista com cinco pessoas da sociedade de Brasília, (levantamento de informação in loco), que foi aplicada aleatoriamente, verificando até que ponto a sociedade é conhecedora do papel desse profissional, e qual contribuição através das áreas de atuação proporcionaria à comunidade; e por último entrevista com cinco turistas para analisar o grau de avaliação dos mesmos frente ao atendimento receptivo.

O trabalho é apresentado em três capítulos:

Num primeiro momento será encontrado na introdução um breve histórico de como foi implantada a Faculdade de turismo no Brasil. A seguir, no capítulo I, são encontrados comentários, sobre o turismo e a atuação do Profissional em Turismo na prestação de serviço. Posteriormente, a evolução do Curso de Formação de Turismo, A visão das responsabilidades atribuídas a estes profissionais, pois à eles cabem tarefas complexas, como a premissa de tornar pessoas felizes.

No capítulo II, será encontrado à Análise de Dados da Pesquisa realizada com pessoas da sociedade do DF, com os Bacharéis em Turismo, e a pesquisa realizada junto aos turistas.

Num terceiro momento serão encontradas as Considerações Finais, cujo texto faz um apanhado de alguns pontos sobre o tema escolhido, sobre as dificuldades encontradas e, para concluir, algumas sugestões que certamente serão analisadas por todos aqueles que tiverem acesso a esse trabalho..

CAPÍTULO I

1.1. Turismo

Sabe-se que o turismo é a atividade que mais tem se desenvolvido nos últimos tempos.

Que é a atividade que mais gera emprego e renda, representado pelo conjunto de transações incluindo compra e venda de serviços turísticos, efetuados entre agentes econômicos do turismo. É gerado pelo deslocamento voluntário e temporário de pessoas, para fora dos limites da área ou região em que tem residência fixa, por qualquer motivo, exceto o de exercer alguma atividade remunerada no local de visitação. (TRIGO, 1998, p.16).

Segundo a Organização Mundial do Turismo, OMT (2003), “Turismo é movimento de pessoas a lugar diverso do qual habite por tempo inferior a 360 dias, desde que não realize atividades econômicas”.

Já o pesquisador Mexicano Oscar de La Torre (apud BARRETO, 2000, p.13), num esforço de reelaboração do conceito de turismo utilizado pela OMT, considera que:

O turismo é um fenômeno social que consiste nos deslocamentos voluntários e temporários de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem de seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

Sendo o setor Turístico a atividade que mais tem se desenvolvido nas últimas décadas, embora ainda a sua exploração como é realizada seja prejudicial para algumas áreas onde existam atrativos turísticos, (RODRIGUES, 2005, p.52). Turismo é o setor que nesse início de século promove grandes expectativas sócio-econômicas, políticas e culturais. O Ministro do Turismo, Mares Guia, (2005) em um discurso afirma, que o Turismo “é a maior atividade do planeta terra” e completa:

Precisamos saber como ser mais competitivos, como atrair mais turistas estrangeiros, como fazer os brasileiros viajarem mais, para crescer e gerar emprego, olhando o turismo como um negócio e um negócio estruturado”.Mares Guia, (2005).¹

¹ GUIA, Walfrido dos Mares. Discurso do Ministro do Turismo, Portal Brasileiro do Turismo. 12/09/05. Acesso em: 28/09/2006. Disponível em: www.institucional.turismo.gov.br

Para o analista Frank Go (apud TRIGO, 1998, p.16) o “Turismo pode ser definido como o movimento de indivíduos e grupos de uma localização geográfica para outra por prazer e ou por negócios sempre em caráter temporário”.

Turismo é um momento de descontração, de ócio; momento de não fazer nada relacionado com trabalho. É momento em que pessoas ao se deslocarem de suas residências, passam a desfrutar somente de coisas prazerosas como, da natureza; das compras. Turismo é olhar tudo que está em sua volta com olhar de magia, transformando em momentos inesquecíveis.

1.2 Evolução do curso de formação em turismo

Desde a implantação do curso de turismo, existe a busca pelo aprimoramento na formação dos profissionais deste setor.

Segundo Rejowski (2002, p.12), o estudo do Turismo teve início na Alemanha na década de 1970, e estava focado para a geografia e a economia. No final dos anos 20, ainda na Alemanha foi criada uma escola (Centro de Pesquisas Turísticas), na Universidade de Berlim, cuja produção teórica passou a ser conhecida como escola Berlinense, (BENI, 1991, p.16).

Em 1942, o estudo do turismo chega à Suíça com a obra dos professores Suíços W. Hunziker e K. Krapf, e teve continuidade com outras obras do austríaco P. Bernecker em 1955, (REJOWSKI, 2002, p.16). O turismo, uma prática antiga, só aparece como área científica de estudos recentemente, ou seja, entre 1980 e 1990, e sua evolução foi notável, levando-se em conta o curto período de sua ocorrência.

No Brasil, o estudo do turismo teve início em São Paulo, com o 1º curso Superior, criado pelo professor Gabriel Mário Rodrigues (na Faculdade Morumbi / Anhembi), que a princípio pensou apenas abrir uma Faculdade e ensinar Arquitetura, Comunicações e Decoração.

Sabendo que o turismo já era praticado no Brasil, Rodrigues não pensou duas vezes, e com a ajuda do Sr: Domingo Hernández Peña, que contribuiu para que seu sonho se transformasse realidade (RODRIGUES, 2005, p.10). Em janeiro de 1971, estava lançada a Faculdade de turismo do Morumbi, uma semana antes do vestibular. Segundo Rodrigues (2005) a repercussão superou as expectativas, foram mais de mil alunos inscritos. Para um curso que estava sendo lançado, foi considerado um processo seletivo excelente, três alunos por vagas (RODRIGUES, 2005, p. 55). A demanda para o primeiro vestibular do curso de Turismo foi satisfatória, a maioria dos alunos inscritos foram mulheres da sociedade paulista. Percebe-se que a faculdade ainda estava longe de ser a ideal, pois, não se queria fornecer apenas um título cultural, mas um diploma de graduação com capacitação.

Segundo Matias (2002, p.20), o currículo mínimo do curso de Turismo vigente até hoje é o aprovado pelo parecer nº 35/71 do Conselho Federal de Educação. Durante todos esses anos várias tentativas para modificar o currículo mínimo foram deflagradas, mas sem sucesso. A proposta que alcançou algum resultado prático foi a apresentada pela Associação Brasileira dos Bacharéis em Turismo (ABBTUR), e a Associação Brasileira de Dirigentes de Escola em turismo e Hotelaria (ABDETH), e mesmo não sendo oficializada, ela passou a ser utilizada pelas Instituições de Ensino Superior – IES, na implantação dos seus cursos de Turismo.

A partir dessa proposta, e da inclusão de um representante de Turismo na Comissão de Especialistas de Ensino de Administração (CEEAD), foram elaboradas as Diretrizes Curriculares de Turismo e Hotelaria para darem subsídios às Instituições de Ensino Superior (IES), na formação de suas propostas de cursos.

A Lei de Diretrizes e Bases da educação Nacional 4.024/61, em seu art.9º, posteriormente também a Lei de Reforma Universitária 5.540/68, no art.26, estabeleciam que então o Conselho Federal de educação incumbia a fixação dos currículos mínimos dos cursos de graduação, válidos para todo o País (ANEXO A). Segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, os cursos de graduação

deverão contemplar, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, conteúdos que atendam aos seguintes eixos interligados de formação:

I – Conteúdos Básicos: estudos relacionados com os aspectos Sociológicos, Antropológicos, Históricos, Filosóficos, Geográficos, Culturais e Artísticos, que conformam as sociedades e suas diferentes culturas;

II – Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a teoria Geral do Turismo, teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo ainda as relações do Turismo com a Administração, o Direito, a Economia, a Estatística e a Contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira; e

III – Conteúdos Teóricos – Práticos: estudos localizados nos respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem e de estágios.

Este último considerado de fundamental importância, pois nele são abrangidos elementos fundamentais para uma melhor qualificação do Profissional em Turismo.

Quanto à organização do Curso de Turismo, o Conselho Nacional da Educação, indicará claramente os componentes curriculares, como; o estágio curricular supervisionado, as atividades complementares, a monografia como componente opcional da instituição, o sistema de avaliação. O perfil do formando, as competências e habilidades, os conteúdos curriculares e a duração do curso, sem prejuízo de outros aspectos que tornem consistente o referido projeto pedagógico. Ansarah,(2002).

Sobre a elaboração do projeto pedagógico, as instituições de ensino superior, deverão de acordo com cada curso, definir com clareza os elementos que servirão de base para a concepção do curso com suas peculiaridades e contextualização, o seu currículo pleno e sua adequada operacionalização, e coerente sistemática de avaliação, destacando-se os elementos estruturais, sem prejuízo de outros. No projeto pedagógico deverão conter os objetivos gerais do curso, condições objetivas de oferta, cargas horárias, formas da realização da interdisciplinaridade, modos de integração entre

teoria e prática, formas de avaliação de ensino e aprendizagem, modos da integração entre graduação e pós-graduação. Quando houver, cursos de pós-graduação *lato sensu*, nas modalidades especialização integrada e/ou subsequente à graduação, deve haver incentivo à pesquisa, como instrumento para iniciação científica, concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado e concepção e composição das atividades complementares. (ANSARAH, 2002, p.45).

Ainda segundo a autora, o curso de graduação em turismo deverá oportunizar a formação de um profissional com aptidão a atuar em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica, e no meio ambiente. Isso exige uma formação ao mesmo tempo generalista, no sentido tanto do conhecimento geral, das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, como também de uma formação especializada, constituída de conhecimentos específicos, sobretudo nas áreas culturais, históricas, bem como, agenciamento, organização e gerenciamento de eventos e a administração do fluxo turístico. Existem cursos de pós-graduação, nas universidades em duas modalidades.

- A primeira, *stricto sensu*, o de Mestrado em Turismo e Hotelaria (dois em São Paulo, um Santa Catarina, um no Rio Grande do Sul e um na Bahia) e o de Doutorado (apenas um, em São Paulo). Em 2002 deverão iniciar-se mais um curso de Mestrado em São Paulo e um de Doutorado em Santa Catarina.
- A segunda modalidade são os cursos *lato sensu*, com uma oferta bastante diversificada, sendo oferecidos em quase todos os Estados brasileiros.

Com bases nestas orientações, entende-se que o Bacharel em Turismo deve ser preparado para a realidade do segmento, com atitudes e procedimentos que atentem para as atividades globais, como o conhecimento do mercado.

1.3 Turismo e Profissão

Desde 1971, quando foi implantada a primeira Faculdade de Turismo no Brasil, a formação profissional em turismo vem sendo discutida. Segundo TRIGO (1998), primeiramente, por professores de várias áreas, e posteriormente, pelos primeiros formandos de Bacharelado em Turismo. Sendo o turismo um setor que vem crescendo no mundo inteiro, e o Brasil um país com tantos atrativos turísticos, não poderia ficar indiferente frente a esse desenvolvimento.

A partir do momento que um potencial começa a ser explorado, para que o setor venha a ter uma prestação de serviço que satisfaça a demanda, surge à necessidade de inserir no mercado, profissionais qualificados, e os profissionais atuantes nesse setor são os Bacharéis em Turismo.

O Turismo antes de ser visto como fator da economia devia ser visto como um fator social, pois envolve a vida de pessoas que se deslocam de um lugar para outro fugindo do cotidiano, com expectativa de encontrar um lugar diferente. TRIGO,(1998).

No ano de 1991, Frank Go (apud Trigo, 1998, p.64) realizou uma pesquisa com 72 delegados educadores e profissionais do turismo em um congresso que se realizou em Calgary, eles tiveram que identificar pontos-chave que achavam ter grande influência nas mudanças da força de trabalho dos países industrializados nos próximos 15 anos. As respostas abaixo mostram em ordem decrescente a porcentagem dos três itens mais citados na pesquisa:

- 93,5% Uma economia nacional forte e competitiva depende do desenvolvimento apropriado do trabalhador e de talentos adquiridos por meio de educação e treinamento.
- 93,4% As habilidades para lidar com um cenário complexo vão requerer a reestruturação de muitos postos de trabalho para incluir informática e novas exigências educacionais.

- 93,4% Nas próximas décadas, um número crescente de mulheres vão estar em funções executivas na cúpula de grandes organizações.

A respeito do primeiro item da lista é importante fazer uma distinção entre “educação e treinamento”. Segundo os conceitos de Frank Go (apud, Trigo, 1998, p.164):

A educação em turismo é vista de uma perspectiva gerencial do autor e baseia-se no desenvolvimento intelectual da pessoa por meio, por exemplo, da literatura específica da área, do aprendizado de línguas estrangeiras, das habilidades no uso de computadores, do conhecimento de outros países e culturas sem direcionamento particular para trabalhos ou responsabilidades específicas.

Treinamento é um processo de trazer a pessoa para um padrão desejado de habilidades e eficiência por meio de instruções. Após essas considerações iniciais, é importante salientar que apesar dos grandes avanços conseguidos na área de formação profissional em turismo, seja na docência, seja na pesquisa ainda restam vários problemas para serem equacionados e diluídos.

Para o profissional concludente de um curso superior não basta somente o que foi visto como teoria, ele deverá buscar algo que complemente sua educação acadêmica, e esses complementos buscados serão os treinamentos, como estágios complementares, que poderão acontecer em áreas específicas ou não.

Educação e treinamento, embora com diferentes significados, podem ser analisados como parte essencial, um do outro. São complementos, pois, o mercado de trabalho não quer Bacharéis especialistas em teorias; quer um profissional que além da formação acadêmica seja um profissional capacitado, que esteja apto a desenvolver as funções que certamente lhe serão atribuídas.

Ao concluir o curso acadêmico, todo Universitário, passa por um momento de insegurança. As teorias estudadas no decorrer do curso acadêmico são muito diferentes da realidade encontrada no mercado de trabalho, ou seja, a teoria versus prática passa ser vista como desconhecido por esse profissional. O Bacharel em Turismo, ao dar seu primeiro passo na busca de seu espaço no mercado de trabalho, percebe que somente aqueles conhecimentos adquiridos no período acadêmico não lhe serão suficientes. É preciso ir mais longe, a busca de outros cursos como os de

complementação passam a fazer parte de suas prioridades, a corrida por uma melhor qualificação, se torna incessante e ao mesmo tempo angustiante. Neste mercado tão competitivo, é preciso buscar algo para desenvolver suas aptidões chegando a um nível de excelência (PIMENTA, 2004, p.108).

1.3.1 Formação profissional

A busca pelo aperfeiçoamento do estudo do turismo, vem desde a implantação do primeiro curso no Brasil. De acordo com Ansarah (2002), pode-se afirmar que o ensino de turismo no Brasil, não é algo recente, a implantação desse estudo, data desde 1971, mas passados esses anos, percebe-se que ainda, há necessidade de alguns ajustes para que seu desenvolvimento se faça a contento do que o mercado de trabalho exige hoje.

Na maioria das vezes quando se fala do Bacharel em Turismo, logo em seguida vem o questionamento. Turismo? O que faz o Bacharel em Turismo? – Viaja? E assim vão se formando várias perguntas, voltadas para essa profissão que aos poucos vai assumindo posição de destaque dentro da sociedade.

Neste início de século, observa-se a busca por profissionais com qualificação, para acompanhar as exigências do mercado que a cada dia se torna mais competitivo. As empresas buscam profissionais competentes, que acrescentem valores, que sejam capazes de desenvolver suas habilidades e que tenham atitudes. Ansarah, (2002, p. 27), fala que:

Outro fator preponderante na educação em turismo é o de propiciar ao aluno uma clara percepção da sociedade na qual o curso está inserido e do mercado em que irá atuar, assim como a conscientização de sua responsabilidade social e política.

De um modo geral, percebe-se que o estudante ao concluir um curso acadêmico, fica surpreso com a realidade do mercado de trabalho, no momento em que busca sua inserção nesse mercado, principalmente quando não teve nenhum contato com o mesmo, seja através de cursos complementares ou de estágios supervisionados.

1.3.2 O Bacharel em Turismo

De acordo com a Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo (ABBTUR), o Bacharel em turismo é um profissional atuante na área de turismo.

Sua formação é de nível superior na área das ciências Sociais. Através da sua formação universitária adquire a capacidade de análise crítica e de reflexão, tornando-se um agente de transformação, através de pesquisas e estudos afins. É considerado um agente de transformação, adquire capacidade para gerir o bem estar da sociedade, proporcionando a esta sociedade momentos de lazer e entretenimento.

Segundo BAHL (2003, p. 38), sua formação universitária proporciona qualificações para que esse profissional desenvolva perfis diferenciados, possibilitando dessa forma atuar em vários segmentos, prestando serviços à sociedade com qualidade, engajado na prática de turismo sustentável.

A profissão de Bacharelado em Turismo, ainda está buscando sua identidade, embora sua importância e necessidade social sejam inquestionáveis. O interesse crescente pela profissão é um indicador das perspectivas que se apresentam para o Bacharel, em um mundo em que o lazer passa a ser uma dimensão fundamental da atuação multisetorial, não é recomendável estabelecer mecanismos que inibam a expansão do horizonte profissional. No entanto, é prudente que se estabeleçam alguns princípios e normas que orientem o desenvolvimento da profissão de forma a garantir o processo de construção de uma sociedade, no novo milênio, que se sedimente no bem e na prática de princípios éticos universalmente aceitos (ETUR, 2006).

O profissional deverá estar integrado com as políticas nacionais e regionais referentes ao setor do Turismo; fazer uso da metodologia adequada, quando o assunto

for planejamento turístico, programas, eventos locais, planos regionais, nacionais e internacionais. Dar sua contribuição na elaboração de inventário turístico, com visão de novos negócios. (Anexo B) Deverá ainda demonstrar grande vivência e prática nas relações humanas; ter habilidades para articulações interpessoais, e postura. Grande desempenho técnico-profissional, com segurança, empatia, humanismo e ética. Matias, (2002, p.40-45).

1.3.3 O Perfil do Profissional em Turismo

Quanto à área de atuação dentro das empresas, pode ser dito que os profissionais em turismo apresentam características diferenciadas quanto a seu perfil. No setor de prestação de serviços a responsabilidade a eles atribuída tem um sentido maior. Prestar serviço diretamente ao cliente requer maior desempenho, além disso, é preciso que faça com que este cliente sinta-se satisfeito com o serviço oferecido,. Segundo Pimenta (2004, p.28), para que exista um feedback entre o profissional e o cliente, é preciso que se observem alguns pontos:

- O profissional de turismo deverá ter conhecimento em cultura geral (História, Geografia, Política, Atualidades e outras).
- Dentro de sua área de atuação ter conhecimentos específicos, como: recepção, governança, comidas e bebidas, administração, eventos, entre outros;
- Deixar fluir suas qualidades pessoais: auto-controle, flexibilidade, trato pessoal (savoir faire), e social, polidez, empatia e receptividade, dentre outras qualidades que são consideradas relevantes na prestação de serviços.

Diante desse cenário, percebe-se que o profissional em turismo deverá estar atento às atualidades do dia a dia, fazendo com que seus clientes demonstrem o grau de satisfação quanto à prestação de serviço que lhes estão disponibilizando.

1.3.4 Áreas de Atuação do Bacharel em turismo.

A competência individual é fator preponderante para inserção de um profissional no mercado de trabalho. Uma vez que em suas áreas de atuação abrange empresas com atividades de vários nichos no mercado. Essas empresas buscam profissionais com aptidões para querer servir, e assim demonstrar sua capacidade de proporcionar a satisfação dos desejos dos clientes. Segundo Ansarah, (2002, p.42) o Bacharel em turismo poderá atuar em diversas áreas, como as elencadas a seguir.

- Agências de viagens, o Bacharel em Turismo, poderá oferecer as informações que o cliente necessita, na execução de roteiros de viagens, que muitas vezes o cliente está indeciso;
- Empresas ligadas ao turismo como, de transporte e de hotelaria. Nas empresas de transporte o Bacharel em Turismo, poderá desenvolver a atividade de Guia de Turismo; em hotelaria, na recepção, em reservas, governanças, etc.

O bacharel em turismo enquanto gestor poderá gerir seu próprio negócio, no turismo rural e ecológico, fazendo uso dos recursos naturais e paisagísticos. Enfim, os profissionais em turismo ao se inserirem no mercado de trabalho buscam atividades relacionada com sua formação, e ao mesmo tempo, no setor que mais se identificam, seja no turismo receptivo, de negócios, marketing, eventos, recreação e lazer, social, para idosos, deficientes físicos, gastronomia, entre outros segmentos do setor atuante.

Esses profissionais são também encontrados atuando no setor de assessoria e consultoria. Na área de planejamento, o Bacharel em Turismo deverá estar apto para estudar com detalhes como localizar um potencial turístico, vendo que impacto poderia causar ao meio ambiente. (ANSARAH, 2002).

Dentro das áreas de atuação mencionadas, observou-se que muitos dos Bacharéis em turismo são encontrados em exercício de sua função em Agências de Viagens, como empreendedores ou atuando dentro do quadro operacional da empresa.

1.4 Faculdades de Turismo e a Sociedade

Considera-se hoje, como ponto chave para a formação de qualidade, para o setor turístico; que todas as Instituições de Ensino Superior, (IES) invistam mais na formação do corpo docente de suas instituições. Professores mais comprometidos com as atividades assumidas em um curso de formação, certamente estariam lançando no mercado de trabalho profissionais com real consciência do exercício de sua profissão.

Segundo Ansarah (2002, p.12):

Uma tendência apresenta-se cada vez mais forte nas sociedades pós-industriais: apenas o ensino de qualidade poderá possibilitar aos novos profissionais a inserção no mercado de trabalho e as condições para se exercer a ética e a cidadania de forma consciente.

O Turismo no Brasil é considerado um setor que a cada dia vem se mostrando promissor. É uma atividade que gera emprego e renda e que trás divisas para o país.

O Ministro Mares Guia, (INSTITUCIONAL.TURISMO,2005) no Portal Brasileiro do Turismo, afirma que::

O povo brasileiro, além de cordial e alegre, tem uma cultura riquíssima, que conquista os turistas estrangeiros. Nossa riqueza do patrimônio, belezas naturais e diversidade cultural já estão dadas, precisam ser vendidas interna e externamente para atrair investidores e gerar mais divisas.O turismo é fator de inclusão social, porque dá emprego a um cidadão que precisa urgentemente de trabalhar.

O Brasil já nasceu com privilégio de possuir em sua geografia belos pontos turísticos, e que os governos, através de suas diretrizes governamentais, estipulam metas, pensando em progresso, e assim oferecer produtos de qualidade a todos aqueles que procuram atrativos no País. (MARES GUIA, 2005).²

De certa forma os governantes se direcionam ao cumprimento de suas metas, mas os fatores políticos, econômico e sócio-cultural acabam se tornando muito complexos, pois as políticas públicas até hoje aplicadas são direcionadas para alguns

² GUIA, Walfrido dos Mares. Discurso do Ministro do Turismo, Portal Brasileiro do Turismo. 12/09/05. Acesso em: 28/09/2006. Disponível em: www.institucional.turismo.gov.br

grupos, esquecendo-se das massas. Por abranger diversos setores em determinadas circunstâncias, o turismo passa ser grande desenvolvimento social, a partir do momento que incluir em suas metas, a participação das comunidades (PIMENTA, 2004). Passados alguns anos da implantação do Turismo no Brasil, já era tempo suficiente para alavancar este setor que ainda promete crescer e se desenvolver. O Brasil como potência turística continua engatinhando, o governo precisa ver o turismo com olhar turístico tornando-o prioridade nacional, e assim, soltar esta alavanca que já alguns anos está sendo freada, libertando-a para que realmente se transforme naquela potência idealizada por muitos cidadãos (PIRES, 2003).³

O Bacharel em Turismo, para Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo, é um profissional egresso, atuante na atividade turística com curso superior na área das Ciências Sociais. Sua formação universitária proporciona qualificações para que desenvolva perfis diferenciados, possibilitando dessa forma, atuar em várias áreas, prestando serviços à sociedade com qualidade, engajado na prática de um Turismo sustentável.

1.4.1 Bacharel em turismo e a Sociedade

O Bacharel em Turismo é considerado um agente de transformação, capacitado para gerir o bem estar da sociedade, proporcionando a esta sociedade momentos de lazer e entretenimento ao desenvolver as atividades de sua capacitação, cujos fundamentos foram estabelecidos pelo Governo federal no ano de 1971, quando foi instituído o Curso Superior de Turismo no Brasil. Este ato de criação denotou uma opção da sociedade brasileira por desenvolver o turismo de forma planejada, estimulando a formação acadêmica de um profissional destinado a atuar nos diversos campos do sistema de turismo. Segundo Boullon (2003 apud PIRES, 2003.):⁴

³ PIRES, Ewerthon Veloso. Professor; Texto: O Turismo como Espaço de Interesse Público, 18/11/03. Acesso, em 12/09/06. Disponível em: www.ouopreto.com.br

⁴ PIRES, Ewerthon Veloso. Professor; Texto: O Turismo como Espaço de Interesse Público, 18/11/03. Acesso, em 12/09/06. Disponível em: www.ouopreto.com.br

A cidade é um ambiente artificial inventado e construído pelo homem, cujo objetivo prático é viver em sociedade. Começou a existir quando o homem, assim o quis e no princípio foi um dos testemunhos mais reveladores dos níveis alcançados pela cultura a que pertenceram aqueles que iniciaram e continuaram a sua construção.

O Bacharel em Turismo como indivíduo atuante no mercado de trabalho, dá sua contribuição à sociedade ao exercer sua profissão. A competência e a capacidade desse profissional passam a ser medidas a partir do momento em que se lança no mercado para prestar serviços, pois começam ser mensuradas a partir daí, a capacidade de transformar os seus conhecimentos e habilidades, moldando e adaptando conforme exigências do mercado. Na busca de resultados práticos e favoráveis, esse profissional busca satisfazer a sociedade, através de um atendimento de qualidade. Essas características são importantes para que o profissional mostre sua competência frente a diversidades encontradas no mercado de trabalho. Enfim, não basta apenas ter conhecimento teórico é preciso saber aplicá-lo, usando de criatividade e inovando. É preciso ter atitudes para melhor desempenho, conforme circunstância encontrada no ambiente de trabalho (BAHL, 2003, p.355).

Segundo Matias (2002, p.49-50):

Em dezembro de 1998, o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), publica a Deliberação Normativa nº 395 que – considerando o interesse turístico dos serviços prestados pelos Bacharéis em Turismo, graduados por cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação e Desporto ou por similares do Exterior, mediante validação do diploma no Brasil – estabelece a necessidade de instituir padrões de conduta ética, pelos quais os profissionais responderão perante seus usuários e categoria.

O Bacharel de Turismo, ao prestar serviço para a sociedade, precisa estar atento aos princípios éticos que regem esta profissão. No que tange a ética profissional, o enfoque está voltado para os aspectos de trabalho. Contribuir com a sociedade, requer um equilíbrio entre as normas que orientam o desenvolvimento e exercício da profissão, e também assegurar a participação do Bacharel em Turismo no processo de construção de uma nova sociedade (MATIAS, 2002). À medida que os anos passam, novas instituições de ensino vão emergindo no país, as exigências na prestação de serviços também tomam novas proporções. O Profissional em Turismo não pode permanecer estagnado, para prestar serviço à comunidade terá de se manter atualizado, e isso

implica na busca de alternativas, conhecimentos gerais, novas tecnologias. A utilização da informática é um exemplo, acelera os atendimentos, provoca mudanças e deixa clientes satisfeitos. A qualificação profissional, e o uso de novas tecnologias faz com que se possa ter uma nova visão dos benefícios que esse profissional poderá oferecer à comunidade; sejam esses benefícios básicos ou secundários (BARRETTO, 2002).

CAPÍTULO II

2.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Através da análise das entrevistas aplicadas aos turistas, pessoas que fazem parte da sociedade do DF e aos Bacharéis em Turismo, obteve-se os seguintes resultados:

2.1.2 Pesquisa realizada junto às pessoas da sociedade do Distrito Federal.

Das cinco pessoas entrevistadas, três conhecem um Bacharel em Turismo, e duas desconhecem esse profissional. As pessoas que conhecem os profissionais em turismo, responderam afirmativamente, porque têm próximas de seu convívio, pessoas graduadas em turismo. As que desconhecem, nunca ouviram falar desse profissional.

Quanto à qualificação profissional as cinco pessoas foram unânimes respondendo positivamente, que acham importante a qualificação profissional na prestação de serviço, independente da profissão. De acordo, com suas respostas percebeu-se que as pessoas entrevistadas concordam que um profissional qualificado, tendo maior conhecimento do setor, e estará em condições de oferecer serviços diferenciados.

Quando lhes foi pedido para citar uma contribuição desse profissional para com a sociedade, das cinco pessoas, quatro responderam que esses profissionais ajudam no Planejamento Histórico e uma respondeu que estimulam a economia da sociedade.

As pessoas entrevistadas mostraram serem conhecedoras dessa profissão, ao citarem estas duas contribuições, pois, planejar para executar, passa aos clientes maior segurança na prestação de serviço, e ao mesmo tempo encontram maior fidelidade dos clientes.

2.1.3 Pesquisa realizada, junto aos Bacharéis em Turismo.

Ao serem questionados quanto à profissão não regulamentada responderam que vêm com desconfiança, falta de respeito, falta de união dos profissionais, mas que isso não impede o bom desempenho de suas atividades.

A falta de regulamentação da profissão, é vista como descaso para com esses profissionais, que acabam sentindo-se submissos em relação a outras profissões regulamentadas, pois, mesmo não tendo um registro profissional, desempenham suas atividades com dedicação e responsabilidade.

Como pode ser observado, as respostas desses cidadãos correspondem com as áreas de atuação desses profissionais, o que revela que realmente conhecem as atividades desenvolvidas por eles. Mas o Profissional em Turismo, também contribui em outros setores, atuando no receptivo, organização de eventos, etc. Contribui na prestação de serviços diferenciada com qualidade, gerindo o bem estar da sociedade, proporcionando a esta sociedade lazer e entretenimento.

De acordo com as respostas dos entrevistados, para uma melhor prestação de serviços, o que se espera nos próximos anos, é que se encontre profissionais atuantes, mais qualificados, e embora sendo ano de eleição o mercado turístico seja ampliado, para que todos esses profissionais, não sejam apenas mais um graduado no mercado de trabalho.

Em análise as respostas dos Bacharéis em turismo sobre o Código de Ética, conclui-se que todo o profissional, deveria ter um Código em seu poder. O Código de Ética deve ser considerado uma cartilha de bolso para todo o profissional em turismo, para que através dele, esses profissionais exerçam sua profissão com seriedade, e percorram o caminho da ética e da responsabilidade.

2.1.4 Pesquisa realizada, junto aos Turistas

Nas entrevistas realizadas com turistas, quanto a frequência de viagem, foram encontradas pessoas que viajam mais de três vezes ao ano.

Dos cinco turistas entrevistados, quanto ao atendimento dois responderam que são bem atendidos; e três turistas responderam que às vezes. O que deixaram claro, que na maioria das vezes falta humanismo e empatia no atendimento receptivo.

Quando lhes foi perguntado se conheciam um Bacharel em Turismo, foram obtidas três respostas positivas e duas negativas. Os turistas que responderam positivamente, conhecem alguns profissionais e garantiram que esses profissionais, estão desenvolvendo suas atividades com qualidade. Prestar serviço diretamente ao cliente implica em maior desempenho. Para que se obtenha um feedback, o cliente precisa estar satisfeito com a prestação de serviço oferecida.

Afirmam que sabem. As atividades são muitas, e abrange vários setores do turismo. Esses profissionais podem atuar em Hotéis, agências de viagens, organização de eventos, etc. Podem ser gestores de seu próprio negócio.

Quanto a esse último item da entrevista, vale uma maior atenção: dos cinco turistas abordados, quando se revelou que estavam sendo atendidos por estudantes do curso de turismo, futuros Bacharéis em Turismo; (de acordo com o atendimento) três turistas responderam, que estavam tendo bom atendimento; e dois responderam estar recebendo um ótimo atendimento.

Em relação ao atendimento levou-se em consideração questões relacionadas a prestação de serviço do Bacharel em Turismo frente ao CAT Aeroporto/DF, tais como, informações turísticas, bom acolhimento e sua contribuição na sociedade, através do turismo receptivo. Vale ressaltar ainda, que esses estudantes do curso de turismo, estão desenvolvendo estágio curricular supervisionado, como complemento do curso e ao mesmo tempo contribuindo com a sociedade.

A entrevista foi realizada com três grupos importantes para o desenvolvimento da atividade turística, cidadãos da sociedade de Brasília, Turistas e Bacharéis em Turismo. Embora algumas das pessoas entrevistadas não conheçam um Bacharel em Turismo, acham importante a qualificação profissional na prestação de serviços, independente da profissão, pois quando são recebidos por pessoas preparadas, observam um atendimento diferenciado, podendo-se falar de qualidade.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com informações contidas nesta pesquisa, podem-se evidenciar, que o turismo no Brasil tem ganhado grande importância na qualidade como gerador de serviços turísticos. Isso ocorre devido à demanda de pessoas que diariamente procuram as diversas áreas e regiões brasileiras em busca de algo diferente do seu cotidiano, para satisfazer suas necessidades sejam elas consideradas de primeira necessidade ou secundárias.

Para uma melhor compreensão acerca do Turismo, o presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo de apresentar as formas de contribuição do profissional em Turismo na sociedade, sua formação e sua importância como agente de transformação em vários setores que regem o Turismo.

Quando no ano de 1970, foram dados os primeiros passos para a implantação do curso de turismo no País, os seus fundadores encontraram grandes dificuldades, como todo o empreendimento que está emergindo. Ao buscar informações sobre o tema escolhido, não foi fácil o acesso, existem poucas literaturas específicas com o referido tema. As informações expostas foram retiradas de obras de autores conceituados, cujas informações, certamente servirão de orientação para outros acadêmicos que também buscam graduação. Sabe-se que esse profissional busca qualificações, para um melhor atendimento na prestação de serviços turísticos, pois a partir daí, com qualidade e eficácia promove-se o crescimento do Turismo no Brasil.

Ao concluir este trabalho, registra-se a necessidade de fazer uma ampla reflexão na educação em turismo com todos os “agentes” envolvidos. Não adianta a cada dia surgirem mais e mais faculdades de turismo no país, se não oferecerem ensino de qualidade. O que esses profissionais precisam e buscam ao ingressarem nos cursos superiores, são aptidões para se inserirem no mercado de trabalho. Quando, o que se tem observado são quantidades de cursos emergindo, sem oferecer qualidade na formação profissional. O profissional em turismo, para ser um agente de transformação e contribuir com a sociedade, precisa antes, ter uma educação e treinamento

condizente com a realidade, para que assim possa exercer sua profissão atendendo, um mercado tão exigente. É preciso que todos tenham um só pensamento, docentes, coordenadores, técnicos de laboratórios, supervisores de estágios, empresários, não esquecendo da direção das Instituições de Ensino Superior (IES), onde, sem um planejamento integrado, não será possível estabelecer uma relação entre o sistema educativo e o sistema de cursos complementares, para se atingir o padrão de qualidade, tão desejado do setor turístico. Quando todos esses agentes, se conscientizarem que são os principais pontos para a verdadeira transformação da educação, certamente, esses profissionais que a cada ano são lançados no mercado de trabalho encontrarão seu espaço para atuarem prestando serviço de qualidade.

REFERÊNCIAS

ABDEL-WAHAB, Salah-Eldin, *Introdução à Administração em Turismo*. São Paulo : Pioneira, 1977.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. *Formação e Capacitação do Profissional em Turismo e Hotelaria*. São Paulo: Aleph, 2002.

BAHL, Miguel. *Turismo: enfoques teóricos e práticos*. São Paulo: Roca, 2003

BARRETTO, Margarida. *Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo*. São Paulo: Papyrus, 2002.

GODOY, Arilda S. *Introdução a Pesquisa Qualitativa e suas possibilidades*; In Revista de Administração de Empresas, v.35, n. 2, Mar / Abr. 1995 a p.57 – 63.

GUIA, Walfrido dos Mares. Discurso do Ministro do Turismo, Portal Brasileiro do Turismo. 12/09/05. www.institucional.turismo.gov.br

LAGE, Beatriz Helena Gelas e MILONE, Paulo César. *Turismo Teoria e Prática*. São Paulo: editora Atlas, 2000.

MATIAS, Marlene. *Turismo: formação e profissionalização*. 1. ed. São Paulo: Manole, 2002.

PAIVA, Maria das Graças de Menezes. *Sociologia do Turismo*. 3ª edição. São Paulo: Papyrus, 1999.

PIMENTA, Maria Alzira. *Gestão de Pessoas em Turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação*. São Paulo: Alínea, 2004.

PIRES, Ewerthon Veloso. Professor; Texto: O Turismo como Espaço de Interesse Público, 18/11/03. Acesso, em 12/09/06. www.ouropreto.com.br

Projeto de Lei do Senado Nº 290/01 – Autoria do Ex-Senador Moreira Mendes www.abbtur.org.br/index www.senado.gov.br

RODRIGUES, Gabriel Mário. *Se não foi a Primeira, não foi a Segunda. O desafio de implantar a Faculdade do Morumbi no início dos anos 70*. São Paulo: editora Anhembí Morumbi, 2005.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *A Sociedade Pós-Industrial e o Profissional em Turismo*. São Paulo: Papyrus, 1998.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Turismo Básico*. 4ª edição. São Paulo: SENAC, 2000.

URRY, John. *O Olhar do Turista: lazer e viagens nas sociedades Contemporâneas*. 2ª edição. São Paulo: Studio Nobel Ltda: SESC, 1999.

<http://institucional.turismo.gov.br/mintur/parser/imprensa/noticias>, 2005.

www.etur.com.br

APÉNDICE

APÊNDICE A - Quadro de entrevistas com pessoas da sociedade do Distrito Federal

VOCÊ CONHECE UM BACHAREL EM TURISMO?	
Sim	3
Não	2

VOCÊ ACHA IMPORTANTE A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO BACHAREL EM TURISMO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	
Sim	5
Não	0

CITE UMA CONTRIBUIÇÃO QUE O BACHAREL EM TURISMO, PROPORCIONA À SOCIEDADE	
Ajuda no Planejamento Histórico	4
Estimula a Economia da sociedade	1

APÊNDICE B - Quadro de entrevistas com Bacharéis em Turismo.

COMO UM BACHAREL DE TURISMO VÊ A PROFISSÃO NÃO REGULAMENTADA?	
Com desconfiança desânimo e falta de respeito.	2
Não tem sido possível regulamentar a profissão.	1
Com falta de união dos profissionais da área.	1
É um problema, mas não impossibilita o bom desempenho dos profissionais.	1

DE QUE FORMA O BACHAREL EM TURISMO DÁ MAIOR CONTRIBUIÇÃO PARA A SOCIEDADE?	
Respeitando ao ambiente e à natureza, elaborando estratégias de melhoramento dos recursos naturais.	2
Por meio de projetos de extensão, associados às áreas das ciências sociais.	2
Colocando em prática a ética do profissional.	1

COMO PROFISSIONAL DA ÁREA, QUAL SUA VISÃO SOBRE O MERCADO DE TRABALHO NOS PRÓXIMOS CINCO ANOS?	
Estará com profissionais muito bem preparados e com grande crescimento profissional	2
Em busca de Êxito na capacitação do profissional	2
Muito difícil fazer essa projeção	1

VOCÊ CONSIDERA O CÓDIGO DE ÉTICA DO TURISMO DE FÁCIL ACESSO?	
Sim	4
Não	1

APÊNDICE C – Quadro com entrevistas junto aos turistas.

VOCÊ VIAJA COM QUAL FREQUÊNCIA AO ANO?	
Uma vez	2
Duas vezes	1
Três vezes ou mais	2

EM SUAS VIAGENS NO QUINTO DE INFORMAÇÃO, VOCÊ ACHA QUE É BEM ATENDIDO?	
Sim	2
Não	0
Às vezes	3

VOCÊ CONHECE UM PROFISSIONAL BACHAREL EM TURISMO?	
Sim	3
Não	2

VOCÊ SABE QUAL É A ATIVIDADE DESENVOLVIDA POR ESTE PROFISSIONAL?	
Sim	3
Não	2

VOCÊ ESTÁ SENDO RECEBIDO POR UM ESTUDANTE DE TURISMO, FUTURO BACHAREL EM TURISMO, QUANTO AO ATENDIMENTO VOCÊ	
---	--

DIRIA QUE FOI:	
Regular	0
Bom	3
Ótimo	2

ANEXOS

ANEXO A – Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo

ANEXO B – Código de Ética do Bacharel em Turismo

Código de Ética do Bacharel em Turismo

Este documento denominado Código de Ética do Bacharel em Turismo é a 1ª versão de um conjunto de orientações destinadas a estimular a reflexão do profissional acerca da conduta adequada, no cotidiano de sua atividade laboral, que foi apresentado e aprovado por unanimidade em reunião ordinária, do Conselho Nacional da ABBTUR (Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo) em 28 de maio de 1999 e apresentado à categoria em seção plenária, durante o Congresso Brasileiro de Turismo, em 29 de maio de 1999.

O grupo de ética, criado pela ABBTUR NACIONAL procurou delinear alguns princípios gerais que deveriam nortear a ação do Bacharel em Turismo na sua relação com seus pares, com o mercado, com o meio ambiente e com o cliente.

De forma alguma, este é um documento definitivo. Na verdade, é um input para o processo de discussão, no âmbito da categoria, sobre a estrutura do Código de Ética, que deverá acompanhar o momento histórico de nossa sociedade.

O importante é ter um ponto de partida para a análise de uma questão tão importante para a valorização do Bacharel em Turismo, estabelecendo padrões de conduta a serem observadas pela categoria, garantindo, assim, uma inserção cada vez maior no processo de desenvolvimento do turismo brasileiro.

Preâmbulo

O trabalho do Bacharel em Turismo deve ser orientado pelas premissas e princípios inerentes ao modelo de turismo sustentável. Sua atuação, nos mais diversos campos profissionais, deve considerar, necessariamente, o aproveitamento racional dos recursos naturais e culturais nos processos de planejamento, produção e consumo dos produtos turísticos, tanto no contexto do turismo convencional quanto nos outros segmentos específicos do turismo.

Capítulo I

Da compreensão do fenômeno

Artigo 1º - o Bacharel em Turismo tem um amplo espectro de atuação profissional. Sua formação acadêmica multidisciplinar possibilita-lhe ter uma visão adequada do fenômeno contemporâneo caracterizado pelo conjunto de fatos e relações produzidas

pelo deslocamento de indivíduos motivados por razões diversas, excetuando-se as de cunho econômico permanente.

Capítulo II

Dos princípios fundamentais
Artigo 2º - O direito ao deslocamento dos indivíduos (ir e vir) sem discriminações, respeito às relações sociais, à cidadania e à paz social devem ser os fatos geradores da atividade profissional do Bacharel em Turismo.

Artigo 3º - A atuação profissional do Bacharel em Turismo deve ser pautada pela verdade, dignidade, independência e probidade.

Artigo 4º - O exercício da atividade profissional inerente ao Bacharel em Turismo não pode ser usado por terceiros com objetivos exclusivos de lucro, finalidade política, religiosa ou racial.

Artigo 5º - O sigilo quanto a informações privilegiadas e/ou confidenciais deve ser utilizado pelo profissional, objetivando resguardar as relações com o contratante, desde que seu silêncio não propicie prejuízo ao direito do deslocamento, integridade do turista ou das comunidades receptoras.

Artigo 6º - Cabe ao profissional denunciar às autoridades e às instâncias dos órgãos da categoria quaisquer atos e práticas que coloquem em risco a integridade do turista, adotando-se o mesmo procedimento no caso de produtos ou serviços turísticos comercializados através de propaganda enganosa.

Artigo 7º - Cabe também denunciar atos ou práticas que depredem ou comprometam os bens naturais e / ou culturais das comunidades receptoras.

Artigo 8º - Ao profissional cabe atuar para que o desejo pelo ganho material não se sobreponha aos fins sociais de seu trabalho que é de interesse da sociedade da qual faz parte.

Capítulo III

Pressupostos do modelo de turismo sustentável

Artigo 9º - Entendendo turismo sustentável como modelo de desenvolvimento da atividade turística, caracterizando-se pelo aproveitamento racional de recursos naturais

e culturais, o Bacharel em Turismo deverá:

§ 1º. planejar o uso adequado das áreas naturais, no desenvolvimento da atividade turística;

§ 2º. criar roteiros e produtos adequados à legislação ambiental em vigor;

§ 3º. respeitar a comunidade receptora, contribuindo diretamente para a melhor absorção social dos benefícios proporcionados pela atividade turística;

§ 4º. No planejamento e organização dos produtos e roteiros, estabelecer, como premissa básica, o respeito e a defesa da integridade dos bens naturais e culturais da comunidade receptora.

Capítulo IV

Dos compromissos com a defesa da categoria Artigo 10º - Ao Bacharel em Turismo cabe:

§ 1º. filiar-se à entidade de classe cumprindo com suas obrigações de associado;

§ 2º. acatar as resoluções regularmente aprovadas pela entidade de classe;

§ 3º. auxiliar na fiscalização do exercício profissional e zelar pelo cumprimento do código de ética, comunicando aos órgãos competentes as infrações das quais tiver conhecimento;

§ 4º. prestigiar a entidade de classe, participando das atividades por ela desenvolvidas;

§ 5º. zelar pela boa imagem da classe através de seu desempenho profissional;

§ 6º. não se utilizar em benefício próprio de vantagens ou privilégios inerentes a cargos de direção na entidade de classe;

§ 7º. defender e ser defendido pelo órgão de classe se ofendido em sua dignidade profissional;

§ 8º. apoiar as iniciativas e os movimentos legítimos de defesa dos interesses da categoria;

§ 9º. difundir e aprimorar o conhecimento do fato e do fenômeno turístico;

§ 10º. não assinar / participar de planos / projetos que comprometam o meio ambiente;

§ 11º. Desenvolver ações que contribuam para a conscientização da sociedade sobre a importância do turismo como instrumento de desenvolvimento.

Capítulo V

Do relacionamento com o cliente Artigo 11º - Nas relações profissionais que mantiver com seu cliente, o Bacharel em Turismo deve:

§ 1º. observar a legislação vigente, especialmente no que tange aos direitos do consumidor;

§ 2º. atender o cliente de acordo com o real interesse e exigência deste, de forma técnica apropriada e exequível, orientando sua escolha e salientando as respectivas características do serviço prestado;

§ 3º. evitar a disputa de prestação de serviços profissionais, mediante aviltamento de honorários ou concorrência desleal.

Capítulo VI

Das proibições Artigo 12º - É vedado ao Bacharel em Turismo:

§ 1º. autorizar o uso de seu nome por qualquer empresa privada ou órgão público onde não desempenhe atividade profissional;

§ 2. assinar projetos, pareceres ou outros documentos técnicos - inclusive os mencionados na Deliberação Normativa Nº390/98, da EMBRATUR - elaborados por terceiros;

§ 3º. contribuir, de qualquer forma, para que a profissão seja exercida por pessoas não habilitadas;

§ 4º. praticar qualquer ato que contrarie a legislação vigente e tenha conotação ilegal ou ilícita;

§ 5º. tomar qualquer iniciativa que represente violação do sigilo profissional.

Capítulo VII

Da relação com os colegas Artigo 13º - O Bacharel em Turismo deve abster-se de:

§ 1º. praticar qualquer ato que possa prejudicar os legítimos interesses de outro profissional;

§ 2º. criticar de maneira desleal os trabalhos de outro colega de profissão;

§ 3º. apropriar idéias, planos e projetos de iniciativa de outros profissionais, sem a devida autorização dos autores;

§ 4º. rever ou retificar o trabalho de outro profissional, sem a anuência do autor;

§ 5º. realizar qualquer ato inidôneo que prejudique a reputação ou a atividade exercida por outro colega;

§ 6º. intervir na relação comercial entre outros profissionais e seus respectivos clientes, exceto nos casos em que sua participação tenha sido expressamente solicitada.

Disposições Finais

Artigo 14º - A partir desta data a ABBTUR NACIONAL implanta o CÓDIGO DE ÉTICA e institui o Conselho Nacional de Ética e as seccionais instituirão as Comissões Estaduais de Ética.

Campo Grande, 29 de maio de 1999.

Ética profissional

A questão da ética do profissional também tem reconhecida importância e tem sido abordado a nível mundial, através da OMT (Organização Mundial do Turismo) que em 1998 elaborou o Código Ético Mundial para Turismo e, em nível Nacional (1999), pelas Associações de Classe como Associação Nacional da Indústria de Hotéis (ABIH) e pela Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo (ABBTUR) que colocaram a questão da ética profissional em turismo.

Os dois documentos apresentam preocupação com o desenvolvimento do turismo baseado no respeito mútuo entre os seres humanos, e no respeito à cultura e ao meio ambiente, buscando formas alternativas, equilibradas e harmoniosas de conviver e de utilizar os recursos.