

ANGELA CRISTINA DE SOUZA BEVACQUA

**A CAPACITAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS NO TURISMO**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Especialista no Curso de Pós-Graduação em Magistério Superior, do Instituto Brasileiro de Pós-Graduação e Extensão – IBPEX.

Prof. Dr. Paulo César Rizzo Cerdeira

CURITIBA

2000

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	iii
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>2 ASPECTOS HISTÓRICOS DO TURISMO</b> .....	3
2.1 NA ANTIGÜIDADE.....	4
2.2 O TURISMO NA IDADE MÉDIA.....	6
2.3 O TURISMO NO SÉCULO XX.....	8
<b>3 CRIANÇAS, JOVENS E O TURISMO</b> .....	10
<b>4 O TURISMO</b> .....	13
4.1 DEFINIÇÕES E CONCEITUAÇÕES.....	13
4.2 O TURISMO NO BRASIL.....	15
4.3 A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO.....	16
4.4 TURISMO E AÇÃO GOVERNAMENTAL.....	27
<b>5 METODOLOGIA</b> .....	29
<b>6 DISCUSSÃO</b> .....	30
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	31
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	32

## RESUMO

O objetivo deste trabalho é de analisar a qualificação e a capacitação profissional dentro da área de turismo, identificando e resguardando o mercado de trabalho do profissional de turismo, analisando as diferentes práticas para o aumento da produtividade, credibilidade e seriedade, do produto turístico nacional, propondo técnicas e atividades que levem a melhoria de qualidade de vida da população local. A atividade turística depende essencialmente de serviços de mão-de-obra, a qualidade dos serviços prestados está diretamente ligado aos resultados qualitativos e quantitativos das unidades turísticas. A falta de pessoal qualificado na área de turismo traz como consequência uma redução do fluxo turístico de um núcleo receptor, pela precariedade de serviços, reduzindo assim a tendência de melhoria da qualidade de vida da população local. Conclui-se afirmando que, qualificar e capacitar mão-de-obra, dentro de uma das economias mais promissoras do momento, que é o turismo garantirá o pleno desenvolvimento nacional.

## 1 INTRODUÇÃO

O turismo é uma atividade predominante de serviços, portanto mobiliza um grande contingente de mão-de-obra. A garantia dos resultados quantitativos e qualitativos está diretamente ligados aos recursos humanos. Nesse contexto, debato a inter-relação entre a necessidade da capacitação de recursos humanos no turismo com as melhorias do produto turístico nacional. Para tanto, a construção da problemática foi orientada por duas indagações básicas, conforme segue:

- A atividade turística pode funcionar como um sistema de auto-serviços, ou depende essencialmente de serviços de emprego de mão-de-obra?  
e
- Será que a qualidade dos serviços prestados está diretamente ligado aos resultados qualitativos e quantitativos das unidades turísticas?

Assentando essas indagações e variáveis sobre a capacitação de recursos humanos no turismo, como base neste ponto de vista, argumento:

- a) a falta de pessoal capacitado, na área de turismo, trás como consequência uma redução do fluxo turístico de um núcleo receptor, pela precariedade de serviços;
- b) a capacitação de recursos humanos, na área de turismo, permitirá um aproveitamento mais racional do potencial turístico de um núcleo receptor.

Com base nessas abordagens concluí que a qualificação e a capacitação profissional, dentro da área de turismo, aumenta a produtividade, credibilidade e seriedade do produto turístico além de identificar e resguardar o mercado de trabalho do profissional de turismo, cria técnicas e atividades que levam a melhoria da qualidade de vida da população local.

## **2 ASPECTOS HISTÓRICOS DO TURISMO**

O turismo é considerado um fenômeno ligado à civilização moderna. É entendido como atividade temporal do homem fora de sua residência habitual, por razão diferente daquela de exercer uma atividade remunerada. A viagem realizada por razões de prazer, curiosidade, saúde, descanso, competições esportivas, congressos, seminários, reuniões, estudos, negócios, é atividade típica dos dias atuais.

O progresso econômico, social e cultural tem sido o fundamento da transformação constante, cujos traços característicos desses deslocamentos humanos temporais tem origem nos tempos mais antigos.

Para bem compreender o turismo moderno e sua complexidade é preciso fazer referência, embora genérica, à história dos deslocamentos humanos, ao longo dos tempos. Deslocamentos efetuados por homens livres, por vontade própria e com fins pacíficos.

A origem do processo econômico, social e cultural, que hoje é denominado de turismo, teve início junto com o homem ao descobrir o espaço e a possibilidade de locomover-se. Descobriu caminhos e formas ativas de buscar satisfações para o corpo e para o espírito.

## 2.1 NA ANTIGÜIDADE

Na antigüidade registraram-se três grandes motivações, responsáveis por viagens: a curiosidade, o interesse político e comercial e o sentimento religioso.

O aspecto político provocava viagens entre os governos dos diferentes Estados, no intuito de manter relações que visavam estabelecer entendimentos e identidade política.

No setor comercial eram empreendidas longuíssimas viagens, como, por exemplo, as dos mercadores de Roma, que compravam âmbar desde as costas do Báltico até as ilhas Britânicas; as dos árabes que adquiriam produtos da China para revendê-los no Egito e na Itália. Na História da Antigüidade encontram-se marcas definitivas, conseqüências dessas viagens comerciais, como as dos gregos que fundaram colônias nas margens do mar Negro até Marselha, onde comercializavam nas costas ocidentais da África.

As distâncias eram vencidas com embarcações pelas costas marítimas, enquanto grandes caravanas seguiam longas rotas terrestres, através dos continentes.

Muitas pessoas realizavam viagens impulsionadas pelo desejo de conhecer os costumes e instituições de outros povos. A narração dos primeiros “turistas” (dos quais Heródoto foi um dos primeiros grandes viajantes da Terra), são muitas vezes os únicos testemunhos que conservam a história, sobre a existência das Grandes Civilizações e dos Estados desaparecidos daqueles tempos. Continuamente, este testemunho é confirmado pelos descobrimentos arqueológicos atuais.

Igualmente, era motivo de viagens o sentimento religioso. Milhares de quilômetros eram percorridos pelos chineses, adeptos de Buda, que iam à Índia; grande número de gregos e romanos iam a Delfos orar e ouvir predições sobre o futuro; 776 a.C. a 393, portanto mais de mil anos, os Jogos Olímpicos atraíram, além dos gregos, pessoas de todo o Império Romano.

No Império Romano, as estradas já apresentavam melhores condições, facilitando grandemente os deslocamentos e permitindo certa segurança. Iniciavam-se as viagens, hoje denominadas de turismo interno. Os habitantes de Roma iam gozar a tranqüilidade e belezas do campo, enquanto os moradores das zonas rurais procuravam diversões em Roma.

Na antigüidade conheciam-se muito bem os benefícios curativos de certas águas. Os gregos e romanos eram grandes freqüentadores das famosas fontes da época.

Especialmente Roma, como sede do Império, marcou profundamente o que hoje denominamos de turismo. Recebeu grande incentivos a construção de teatros, casas de diversões, circo e locais públicos de reunião. Foi organizado um calendário de festas, de acontecimentos sociais, esportivos e religiosos. O estrangeiro, que visitava o Império Romano, era recebido com cortesia e atenção, originando tendências de hospitalidade.

Entretanto, a queda do Império Romano, com a invasão dos bárbaros afetou a segurança das estradas, tornando precárias as necessidades básicas dos viajantes.

## 2.2 O TURISMO NA IDADE MÉDIA

A Idade Média contribuiu para a movimentação do homem no decurso dos tempos históricos, especialmente com as grandes peregrinações religiosas. O cristianismo ocidental foi motivador do deslocamento de milhares de pessoas, tanto interna quanto externamente.

Já na passagem do século X para o XI, verificou-se um ressurgimento dos antigos núcleos comerciais, de peregrinações e centros culturais tradicionais; fizeram famosas muitas universidades da época, como Roma, Paris, Coimbra, Bolonha, Salamanca e outras. Estudantes, peregrinos e mercadores foram os grandes viajantes desse período da História, que se prolongou até o século XIV.

Na Europa, por exemplo, cada cristão tinha o dever de realizar pelo menos uma peregrinação a algum santuário tradicional. São Bonifácio assinalava a importância quantitativa dessas peregrinações, especialmente no século XIII. No ano de 1300 o Papa declarou o “Ano do Jubileu”, evento que deixou em Roma extraordinárias rendas, resultado dos milhares de visitantes.

Os peregrinos gozavam da segurança e proteção da Igreja, que definiu normas e recomendações, orientando os soberanos das localidades do interior, as paróquias, conventos e hospedarias, a oferecerem “teto e comida” aos viajantes. Por força desta proteção, viajar deixou de ser privilégio das pessoas de maior posse, para se transformar no início do processo de massificação de viagens. Os principais núcleos receptores eram Roma e Jerusalém.

A situação começa a modificar-se com os grandes descobrimentos, por volta do século XIV. Surgem novos interesses e novas correntes comerciais, substituindo as anteriores rotas dos mercadores.

A diferença de religiões traz novamente insegurança, pela ausência da proteção oficial da Igreja. Este fato faz surgir os primeiros alojamentos oferecendo serviços remunerados aos viajantes, como pousadas, albergues e casas de refeições. Na mesma época, as grandes capitais e centros culturais começaram a atrair um novo tipo de visitante: viagens individuais, realizadas por curiosidade, com o fim de instrução e por custo próprio. A dimensão de viagens fortaleceu-se nos séculos XVII e XVIII.

Foi ainda do Renascimento, por volta de 1600, que surgiu na França o primeiro Guia de Estradas, especialmente dedicado aos viajantes, de autoria de Charles Estienne “O guia fiel dos estrangeiros em viagem pela França para considerar as belezas, para aprender a língua e fazer seus exercícios”. Ainda na França, no início do mesmo século organizaram-se os primeiros transportes coletivos, no reinado de Francisco I.

No decorrer do século XVIII a construção de estradas recebeu seu grande impulso. Na França constatavam-se cerca de 40 mil quilômetros de estradas em boas condições, já com transporte coletivo organizador, definido em horários e itinerários, transitando regularmente.

No mesmo século consolidaram-se noções sobre o que significava uma grande volta, isto é, um roteiro turístico. Os participantes destas primeiras viagens programadas, com fins de prazer e curiosidade, já eram denominados de turistas.

Com a chegada do século XVIII, a viagem estava incorporada ao conceito de todos, principalmente dos jovens, como parte e complementação de uma educação mais aprimorada.

Em meados do século XIX, com o desenvolvimento das ferrovias e do trem, o movimento turístico assumiu novas proporções. O aperfeiçoamento da máquina

a vapor acrescentou aspectos fundamentais para esse acelerado processo de desenvolvimento. Principalmente o transporte ferroviário propiciou viagens mais rápidas, maior capacidade de transporte e baixo custos. O volume de viajantes aumentou rapidamente. Nessa mesma época, por volta de 1841, Thomas Cook inaugurou a primeira agência de viagem, na Inglaterra.

Encerra-se esse período de grandes transformações do fenômeno turístico, com a instituição das férias remuneradas, tido como o grande momento do século passado no desenvolvimento do turismo no mundo.

### 2.3 O TURISMO NO SÉCULO XX

O século XX vem encontrar o fenômeno turístico em pleno desenvolvimento, movimentando grandes massas humanas. A modificação das estruturas econômicas e sociais, provocadas pela Revolução Industrial e meios de comunicação que atingiu os transportes, o desenvolvimento das estradas e os conceitos da prática do lazer em geral, fortaleceram, sobretudo, o setor turístico. O aparecimento das férias remuneradas, em 1936, favorecendo as rendas individuais com base no trabalho e a crescente urbanização, reuniram novos fatores psico-sócio-econômicos, provocando a expansão do turismo.

Nas últimas décadas e, especialmente após a Segunda Grande Guerra, concentram-se os maiores fluxos de demanda e estruturação da oferta turística da história do setor no mundo.

A responsabilidade deste crescimento atribui-se a elementos de interferência, embora nem sempre específica, mas influencia decisiva para o turismo, no contexto da nova conjuntura sócio-econômica.

A expansão do turismo tem origem em numerosas causas, podendo-se destacar: legislação social que determina o tempo de trabalho, o repouso semanal e as férias anuais remuneradas; melhoria geral do nível de vida, maiores rendas individuais, possibilidades de trabalho, principalmente nos países desenvolvidos. A valorização dos produtos do trabalho possibilitou às pessoas dar vazão à potencialidade de viajar, inerente a cada ser humano; o desenvolvimento cultural despertou maiores necessidades e curiosidades pelas viagens, que passaram a representar uma forma de aperfeiçoamento dos conhecimentos e da formação humana; o progresso nos transportes, em geral, representou o grande impulso nas atividades turísticas – aéreo, ferroviário, marítimo e terrestre. Com o desenvolvimento das estradas, incrementou-se o transporte individual. O avião encontrou as distâncias, desenvolvendo maior rapidez e maior capacidade de transporte; as medidas incentivadoras de alguns governos, dirigidas na captação de maiores fluxos e fomento e apoio para o desenvolvimento dos equipamentos da oferta, contribuíram decisivamente para a expansão do setor.

### 3 CRIANÇAS, JOVENS E O TURISMO

Muitas das ações do setor turístico requerem grande parte do espírito “do plantador de carvalho”. São medidas necessárias cujos benefícios só virão a longo prazo. Em muitos casos, os resultados maiores dar-se-ão somente na próxima geração. A formação e informação dos jovens, adolescentes e crianças, principalmente através da conscientização dos educadores, significam a preparação não só de futuros turistas, mas, também, a do resguardo do patrimônio e a organização da oferta turística, evidentemente sem contar a interferência decisiva, que o ano letivo provoca sobre os fluxos turísticos no mundo inteiro.

No presente, a atividade turística depara-se com numerosos problemas já conhecidos. No campo dos recursos humanos, por exemplo, há muitas deficiências, é a atividade de muitos envolvimento, se estrutura calcado na vida regular de uma localidade. O turista se locomove entre as pessoas, do garçom e camareiro, entendidos como profissionais, ao motorista de táxi e vendedor, cuja formação foi recebida da escola comum. Os fundamentos básicos da educação, que tem início sistematicamente na escola de primeiro grau, dão o respaldo a muitos dos homens dedicados às atividades turísticas. Mas não é só. Através da criança é atingida a família, os amigos e suas manifestações tem sentido e muito alcance.

A criança desencadeia um processo muito maior do que denuncia aparentemente. Na sua condição de estudante desenvolve um inter-relacionamento com a comunidade, formando, via família, uma série de novos posicionamentos, em suas atitudes, comportamentos e convivências.

A formação oriunda da escola tem ainda a determinante de desvendar perspectivas vocacionais. Assim, quanto mais amplas forem as informações recebidas, maior seu campo opcional, maior sua possibilidade de acervo na seleção de destino profissional. A criança, quanto mais imbuída de determinados princípios, estará mais garantida do sucesso dos mesmos, nos tempos futuros.

O estudante que hoje for educado no sentido de compreender a atividade turística, terá condições de receber, conservar e, futuramente, desenvolver o patrimônio que lhe é legado. Nas crianças e nas novas gerações, a formação de base é do cenário da vida física e humana. Em resumo, o conhecimento e compreensão do meio ambiente é o verdadeiro sentimento de amor à terra, em seu mais amplo sentido.

A preocupação em introduzir o jovem de hoje na compreensão do turismo, como atividade social, econômica e cultural, representa grande passo para a estrutura turística futura. O turismo pode fazer parte do conjunto informativo e formativo do homem.

Poderá ser instituída a prática da excursão e do passeio: conhecendo a própria cidade; as crianças do campo, visitando os centros urbanos e vice-versa; visitando locais históricos, parques, monumentos, recebendo, no decorrer, informações objetivas e de valorização; desenvolvendo atividades curriculares com motivação no patrimônio turístico; ainda, através de uma Cartilha Turística.

A atividade turística por suas características próprias, pela amplitude de abrangência dos demais setores é, talvez, o campo que requer maior conscientização – tanto no que se refere à formação de mão-de-obra, de participação direta ou indireta na atividade, quanto no de constituição de equipamento, seja na conservação, renovação ou inovação. A abrangência desta área é elemento alicerçante para chegar à maturidade do setor turístico. Muitos países do mundo são exemplos vivos deste alcance da plenitude da atividade turística, galgada por numerosos caminhos, mas especialmente pelo entendimento generalizado de sua gente, pela manifestação coletiva de participação.

## 4 O TURISMO

O turismo é uma atividade séria, uma economia rendosa. Repousa em conhecimento, "know-how", experiência, exige o suporte de uma boa base técnica é uma verdadeira ciência do que, quando e como fazer. Será a mão-de-obra capacitada que dará o impulso necessário ao desenvolvimento real do turismo.

### 4.1 DEFINIÇÕES E CONCEITUAÇÕES

Para dar início a pesquisa sobre capacitação de recursos humanos no turismo, deve-se conceituar primeiramente o termo, "turismo". A palavra turismo, significa viagem ou excursão feita por prazer, a locais que despertem interesse. Há várias definições para o termo turismo.

SANTOS (1977, p. 25) se refere ao termo "turismo" como uma

denominação para atividade de viagem em "tour" – em latim vulgar; "girar", designando movimento, ação. Foi empregada no século XVIII, na Inglaterra, para denominar aqueles que efetuavam a pequena ou a grande volta. A "grande volta" compreendida a viagem pelo continente que todo o jovem, filho de família de posse, devia realizar, como complemento de sua educação.

Viajar é a atividade mais expressiva do turismo, mas não resume a grandiosidade desta economia.

São autores que afirmam ser, a viagem a forma mais concreta da manifestação do turismo (CAMPOS e GONÇALVES, 1998)

O turismo é também, um campo de atividade profissional, que exige pessoal preparado, para criar e gerenciar os serviços necessários a sua execução, além de importante fator de desenvolvimento econômico, em escala nacional e internacional.

BOULLÓN, citado por SARTOR (1977, p. 26) se refere a definição de turismo como

uma atividade econômica do setor terciário, que consiste no conjunto de serviços vendidos ao turista. Ditos serviços estão necessariamente inter-relacionados, de maneira que a ausência de um deles dificulta e até impede a venda ou prestação de outros, além disso, tem a peculiar característica de que só é possível ser produzido em locais pré-determinados, para os quais se deslocam os turistas, ainda que sua venda se realize fora deles, quer dizer, no ponto de origem da demanda. Difere das demais vendas, porque não há uma distribuição do produto, visto como o consumidor é quem viaja à fonte de produção.

Segundo FUSTER ( 1971, p. 15),

El turismo característica del siglo XX, es todavía un fenómeno recién nacido en nuestra sociedad y del que apenas sabemos nada. Sabemos que há calado en la sangre y en la mente del hombre moderno y que, como conquista, no se renunciará jamás a el tiene vigor y cre é continuamente, aumente, aunque parece presentar dos defectos de nacimiento: su mala distribución en el tiempo y su polarización en el espacio. Quizá en un futuro ambas anomalías puedan ser curadas o disminuídas. Pero en su desarrollo, la verdad es que no sabemos hacia donde camina ni como será el día de mañana. Igual que un niño pequeño, cada jornada nos trae nuevas sorpresas y tendencias, pero sus centros de interés de ayer son olvidados hoy, como juguetes usados, y es temerário hacer previsiones.

O professor Fuster, discorre longamente sobre a questão do turismo. Sua dissertação pode ser interpretada como um conjunto de fenômenos decorrentes da viagem, que contrabalança com o número, cada vez mais crescente de turista, que geram uma massa variadíssima de outros interesses em busca da satisfação das necessidades temporárias de recreação e lazer, conforto, segurança e bem-estar.

O setor turístico é feito de atividade essencialmente humana e, sendo assim, mais dinâmica. Cria constantes mudanças nos fluxos e reformulações na oferta. São necessárias permanentes reflexões e análises quanto ao conteúdo, de forma a manter a atualização dos estudos e acompanhar sua mudança em medidas práticas e efetivas.

Para SARTOR (1977 p. 27), turismo é definido como "(...) um conjunto no seu todo: oferta, demanda, infra-estrutura, mão-de-obra, legislação e as competências oficiais e particulares de ingerência direta e indireta".

De acordo com CAMPOS e GONÇALVES (1998, p. 26), "turismo é um mercado altamente competitivo, o que vem mobilizando governo e o empresariado internacional em torno de estratégias de planejamento capazes de garantir o equilíbrio entre a oferta e a demanda, condição indispensável ao desenvolvimento de qualquer um dos setores da economia".

## 4.2 O TURISMO NO BRASIL

A atividade turística no Brasil tem como referencial, a data de fundação do *Touring Club* do Brasil, no dia 23 de novembro de 1923. A mais de meio século o turismo vem sendo uma esperança do futuro, conduzindo por mãos que desconhecem o verdadeiro uso deste complexo sócio-econômico e cultural.

Nos dizeres de GOIDANICH, citado por SARTOR (1976, p. 10), "o turismo ficou e ainda continua entregue à pessoas movidas da melhor intenção mas evidentemente despreparadas para as tarefas que lhes pesam sobre os ombros. Como resultado disso, os chamados órgãos responsáveis ainda não sabem exatamente por onde começar".

Em vinte anos o turismo cresceu em alguns países do mundo, tornando a principal fonte geradora de renda e empregos.

Para GOIDANICH, citado por SARTOR (1976, p. 10), “nestes últimos vinte anos que o turismo floresceu nos quatro cantos do globo e conheceu o surpreendente surto de expansão, que fez com que a maioria das nações e passasse a encarar como um dos mais poderosos fatores da sua economia”.

Conforme CAMPOS e GONÇALVES (1998, p. 24), “(...) os negócios decorrentes do turismo são capazes de propiciar crescimento econômico ao núcleo receptor<sup>1</sup>, uma vez que contribuem para aumentar a oferta de empregos, renda, nível de vida e ainda, ativar outros setores produtivos”.

O Brasil conta com um fértil mercado turístico, tem-se ainda, estabilidade política, nosso território não conta com catástrofes naturais como: terremotos, vulcões, etc... O que falta é repensar no turismo de maneira séria e recomeçar e desta vez pela base, a capacitação de mão-de-obra, para o fortalecimento do turismo nacional.

De acordo com CAMPOS e GONÇALVES (1998, p. 31), “(...) regiões marcadas por instabilidade política e econômica, por conflito de qualquer natureza, insegura social e problema de ordem ambiental sofrem uma redução da demanda”.

Afirmam OLIVEIRA e SECUNDINO (1973, p. 10), “nosso país tem muito mais a oferecer em seu imenso território de mais de 8 milhões de quilômetro quadrados, há um caudal de belezas naturais diversificadas e um colossal conjunto de riquezas de solo e de culturas, capaz de assombrar a um espírito mais curioso (...)”.

---

<sup>1</sup> Núcleo receptores são locais que recebem turistas.

Nosso patrimônio turístico é, portanto, algo que se tem a mostrar com orgulho. Tem que se complementar o patrimônio turístico com os recursos humanos especializados, não há mais lugar para “curiosos” cheio de boa vontade.

GOIDANICH, citado por SARTOR (1976, p. 9) se refere ao turismo no Brasil como,

Não há quem não arrisque o seu palpite a respeito de fomentar, desenvolver, estruturar o nosso turismo, guiamo-nos pela intuição, pois essa maneira bem nossa de ter um jeito brasileiro para cada coisa. Na verdade, carecemos de base técnica, conhecimento científico e, de preparo, vamos enfrentando o grande desafio do turismo, certo de que este é um país que vai para frente, o turismo também tem que ir.

Mas foi em 1966 que o turismo foi legitimado como uma atividade econômica merecedora de maior atenção por parte de nossas autoridades.

Para OLIVEIRA e SECUNDINO (1973, p. 12), “1966 que se reconheceu, realmente a importância da atividade turística, com o Decreto nº 55, de 18/11 datado daquele ano, depois regulamentado pelo Decreto 60.224, de 16/02/1967, definiu-se a política nacional de turismo e criou-se o Conselho Nacional de Turismo, o CNTUR, e a Empresa Brasileira, EMBRATUR”.

A atividade tornou-se mais intensa e organizada, no Brasil.

A história do Brasil é feita de eras, teve-se, como a primeira, a Era do Pau-Brasil, vieram, depois a do Ouro, Açúcar, a da Borracha e agora é a do Turismo, que levará não apenas a uma situação de grande indústria, amiga, de entendimento e de paz que são as principais características do turismo.

Conforme BREJON (1968, p. 422), “o desenvolvimento da economia e a evolução social solicitam a preparação de um número cada vez maior de trabalhadores, desde que um certo nível de educação geral e qualificação profissional é indispensável do próprio desenvolvimento econômico”.

### 4.3 A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO

A formação de recursos humanos é preocupação crescente em todas as áreas profissionais. A especialização é procurada com afã na grande concorrência do mercado de trabalho do mundo moderno.

CHIAVENATO (1981, p. 11), define,

O termo mercado tem sido utilizado com grande variedade de significados. O lugar onde antigamente se efetuavam trocas de mercadorias, portanto o local físico onde vendedores se encontravam com os compradores...

(...) mercado é constituído pelas ofertas de trabalho oferecidos pelas empresas, em certa época e em determinado lugar (...) Mercado de recursos humanos é constituído pelo conjunto de indivíduos ao trabalho, em certa época em determinado lugar.

(...) O mercado de trabalho é constituído de empresas e de emprego, e mercado de recursos humanos é constituído dos candidatos reais e potenciais aquelas oportunidades.

O empenho pela formação profissional é uma das principais metas na organização de equipamento turístico e na elaboração do produto final. É parte inerente da oferta turística, que deve lançar mão de todos os recursos técnicos de planejamento existente e de recursos humanos quantitativos e qualitativos.

Para CAMPOS e GONÇALVES (1998, p. 32), "uma linha de ação indispensável à efetividade de uma política de turismo, comprometida com a qualidade, competitividade, não pode ainda deixar de prever uma adequada preparação dos recursos humanos que atuam em qualquer nível do setor".

Conforme CAMPOS (1940, p. 17), "em uma economia globalizada, com grande oferta de produtos a habilidade será o fator decisivo da competitividade".

O turismo gera empregos diretos e indiretos, sendo pelo efeito multiplicador que a atividade exerce sobre números outros setores, o turismo oportuniza

quantidade e qualificação de emprego. Por exemplo, nos setores alimentício, artesanais e etc.

Afirmam LAGE e MILONE (1991, p. 90-91),

(...) os multiplicadores específicos do turismo permitem quantificar as variações dos níveis de renda, do emprego, do produto e da entrada ou saída de divisas, em decorrência das variações verificadas nos níveis iniciais de gastos com o turismo. Existem os seguintes multiplicadores específicos do turismo que podem ser calculados para qualquer economia:

- I) Multiplicador de renda: Representa as variações da renda interna causadas pela variação inicial dos gastos turísticos.
- II) Multiplicador de empregos: Simboliza as variações do número de empregos ofertados, causados pela variação inicial dos gastos turísticos (...)

A formação profissional é uma das necessidades prementes para todos os setores turísticos como, na hotelaria, agência de viagem, centro de informação e nos organismos oficiais de turismo. Torna-se necessário que estes profissionais acumulem algumas qualidades individuais e características particulares, além dos conhecimentos técnicos, para que o setor sobreviva no mercado tão competitivo.

Conforme CAMPOS (1940, p.19),

Se você deseja ser competitivo sempre, ou seja, sobreviver, você deve cultivar hoje sua equipe de amanhã.

(...) na verdade o empresário vende o conhecimento de sua equipe através de seus produtos pode vender conhecimento mais seu estoque aumenta! Não acaba nunca.

Exige-se rápida intuição, bom trato, amabilidade, equilíbrio e domínio de si mesmo, compostura, comunicação, espírito de observação e crítica, conhecimento dos usos e costumes de vida dos turistas e do núcleo receptor, gostos e sensibilidade em geral, o conhecimento de línguas estrangeiras, dependendo da origem da demanda, igualmente é muito importante.

De acordo com RODRIGUES (1999, p. 26),

São muito interessantes as contribuições da sociologia e da psicologia que investigam a percepção e o imaginário que se expressam no comportamento individual e coletivo da demanda turística; por isso, multiplicam-se os estudos sobre a imagem turística e o comportamento ambiental. A imagem se forma na mente dos indivíduos em razão das suas fantasias, enquanto os promotores do espaço turístico procuram captar essas imagens e ir ao encontro delas.

Psicologia, sociologia e língua estrangeira fazem, dentre outras disciplinas, parte do conteúdo programático dos cursos de turismo.

Apesar de recente, a atividade turística no Brasil encontra-se no momento, com interesses voltados para a formação profissional. Principalmente o ensino superior, onde se busca o melhor caminho na informação e metodologia, para a formação profissional adequados a verdade e capazes de transformarem a nossa realidade. Pois cabe aos profissionais e aos organismos de turismo o trabalho de conservar e promover o turismo de modo a assegurar a venda e o consumo e, conseqüentemente, manter aquecido o mercado.

Nos dizeres de ASSIS, citado por SARTOR (1977, p. 1), "(...) os cursos de turismo que, a partir de 1971, começaram a proliferar no país (...)". No setor universitário, os cursos saltaram de um para dez em três anos.

Os cursos de turismo lutam na diretriz da formação de profissionais, com orientação geral e técnica ao mesmo tempo que profissionalizante e com experiência vivida, como por exemplo: os cursos de turismo e hotelaria oferecidos pelo SENAC, em todo o Brasil. O SENAC conta com um hotel-escola em Barbacena, Minas Gerais, outro na Ilha do Boi, no Espírito Santo. Os serviços oferecidos no hotel-escola são de primeira qualidade, nenhum detalhe é esquecido.

A Fundação de Ação Social (FAS), capacita uma clientela de baixa renda, nos cursos oferecidos na área de turismo; o Centro Europeu, a primeira escola

pós-média de turismo e hotelaria, que forma mão-de-obra para a indústria turística.

Afirma CHIAVENATO (1981, p. 83), "(...) a escolha do homem certo para o cargo certo, ou, mais amplamente, entre os candidatos recrutados, aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal".

Diz SARTOR, (1998, p. 23), "(...) no caso brasileiro, as oportunidades para formação de recursos humanos para o turismo podem ser conduzidas, a nível superior, pelos cursos de turismo (...). O SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, há mais de 15 anos, vem realizando um trabalho pioneiro nesse campo, formando profissionais a nível médio".

Afirmam CAMPOS e GONÇALVES (1998, p. 23), "(...) na cultura contemporânea, o turismo é uma atividade altamente sofisticada, que movimenta bilhões de dólares por ano, envolve uma diversidade de serviços e de pessoal especializado e atinge centenas de milhares de pessoas em todo mundo".

A auto-formação é perseguida por alguns, embora com muitas dificuldades devido ao baixo nível de formação e escolaridade dos profissionais empregados.

De acordo com SARTOR (1977, p. 38), "(...) quase 78% do pessoal ativo de hotelaria possui o curso primário completo (1º grau), 16% o secundário de primeiro ciclo (ginásio), apenas 6% o curso secundário ciclo completo (colegial)".

Promover atividades que respondam às preferências e aos interesses de grupos, exige dos profissionais da área uma preparação bastante sólida, baseada em análises e estudos confiáveis. O mercado impõe cada vez mais, que o profissional incorpore princípios técnicos e normas administrativas baseadas em análise de funções, controle de desempenho, planejamento de infra-estrutura,

estratégias mercadológicas e treinamento dos recursos humanos existentes, entre tantos outros meios indispensáveis à produtividade e a competitividade do setor.

Não será abordado aqui, com profundidade, algo importantíssimo para a atualização desses recursos humanos, que é a regulamentação da profissão de bacharel em turismo ou turismólogo, mas quero deixar registrado a falta de respeito para com aqueles que ao saírem das faculdades de turismo, encontram um mercado aberto, direcionado a qualquer pessoa que tenham boa vontade e capital para investir.

Dizem LAGE e MILONE (1991, p. 112), que "(...) o papel do governo no turismo, portanto, é fundamental. Além dos aspectos acima mencionados, ele pode também criar mecanismos favoráveis para investimentos turísticos, através de: regulamentação, incentivos, subsídios, créditos, recrutamento e treinamento de mão-de-obra, incentivos e ajudas fiscais".

A falta de recursos humanos para o setor faz sentir em todos os níveis da atividade turística.

Para MARCELLINO (1996, p. 47) , "(...) pois o momento que sucede ao curso de capacitação é justamente o da organização da atividade-impacto (...)".

Para estimar o número de bacharéis em turismo, em 1999 o Ministro do Esporte e Turismo, Rafael Greca, solicitou que todos os bacharéis da área de turismo, se cadastrassem. O cadastramento foi feito através das agências dos correios, pela quantia de R\$ 10,00.

De acordo com SARTOR (1977, p. 39),

Não existem estudos muito precisos e atualizados sobre esta carência bem como, sobre o mercado de trabalho, nos vários escalões. Porém, é a informação corrente de empresários e técnicos, da realidade da ausência de profissionais especialmente de nível médio. Entretanto a informação está muito próxima da realidade, considerando-se a crescente expansão da atividade turística e a

pirâmide de emprego e necessidade de mão-de-obra, que se forma, em função do crescimento, nível médio, seguido dos superiores, professores e especialistas.

O turismo, de qualquer maneira, é um campo de trabalho aberto e um mercado promissor. Evidentemente, considerando sempre, as reais dimensões de cada nível, na escala das necessidades. São homens e valores a movimentar interesses intensificando a economia e valorizando profissionais.

Nas afirmações de RODRIGUES (1999, p. 29), "(...) transformou-se numa das atividades econômicas mais importantes do mundo contemporâneo, recebendo cada vez mais atenção e seriedade no seu tratamento científico e técnico. Está tornando-se cada vez mais raro o preconceito contra os estudos do turismo, que eram considerados frívolos e elitistas até bem pouco tempo".

Conforme LAGE e MILONE (1991, p. 94),

(...) se por um lado, a indústria turística necessita de grande investimento em supra e infra-estrutura, uma vez que está em constante evolução, também proporciona emprego para um número elevado de trabalhadores semi-especializados. É uma indústria intensiva de mão-de-obra e, portanto, é um meio eficiente de gerar novos empregos. Ademais há escassez de trabalhadores especializados (...).

A capacitação de recursos humanos leva a um aumento da produtividade turística em um certo núcleo receptor, conseqüentemente o desenvolvimento social deste núcleo.

Para centros receptores, o turismo determina um verdadeiro desenvolvimento em todos os setores. Os efeitos econômicos dos gastos turísticos representam, em alguns países, sua principal fonte de receita, enquanto outros buscam no turismo as formas complementares de seu desenvolvimento.

Afirma BARRETOS (1985, p. 29),

No seu sentido mais amplo, a produtividade do trabalho humano consiste na produção de maiores riquezas possíveis pelo menor custo possível e menor esforço do trabalhador, através da utilização eficaz de um conjunto de fatores distintos mas independentes. Em outras palavras, a produtividade é a expressão do rendimento ou da eficácia da mão-de-obra.

Os recursos turísticos estruturados em função da natureza, bem como os resultantes da atividade humana, passada ou atual – história, cultura ou técnicas modernas – para serem produzidas em ressonância como o todo do mercado, necessitam de apoio decisivo, do equipamento especializado, dentre outros, os recursos humanos.

O polo receptor pode ampliar em qualidade e quantidade, desenvolvendo melhorias e criando novos recursos, materiais e humanos, este último através de cursos de capacitação.

Para CAMPOS (1940, p. 15), “o trabalho humano dependerá cada vez mais do conhecimento”.

A partir do momento em que um homem vendeu sua força de trabalho a outro, seu serviço passou a ser avaliado conforme afirmam KOONTZ e O'DONELL (1964, p. 369), “as práticas de avaliação de desempenho não são novas desde que um homem deu emprego ao outro, seu trabalho passou a ser avaliado”.

Nos dizeres de CHIAVENATO em seu livro **Administração de Recursos Humanos** (1981, p. 204), “em 1989, o departamento de pensões criou um sistema que tentava medir o desempenho dos funcionários simplesmente contando o número de erros que eles cometiam durante o ano”.

A avaliação do desempenho, funciona como um controle de qualidade dos serviços oferecidos no produto final.

Os bens de serviços são produzidos para satisfazer as necessidades humanas, e eles são utilizados pelos indivíduos, que tem necessidades ilimitadas.

Produzir, no sentido econômico, significa criar utilidade ou aumentar a utilidade dos bens econômicos. Mais precisamente, utilidade pode ser definida como qualidade que possuem os bens econômicos de satisfazer as necessidades humanas. Ela é considerada como grau de satisfação que os consumidores atribuem aos bens e aos serviços. O consumidor age racionalmente no sentido de obter a máxima satisfação de seus gastos. O núcleo receptor multiplica o seu fluxo turístico por via do próprio fluxo, desde que esteja satisfeito com a qualidade dos serviços, ou seja, desde que sua avaliação seja positiva para com o produto final.

Conforme CHIAVENATO (1981, p. 212), "(...) a avaliação do desempenho é uma espécie de inspeção de qualidade na linha de montagem".

O turista ao realizar uma viagem de férias, ele estabelece uma escala de preferências dos lugares que deseja conhecer, bem como dos hotéis, do período de permanência, dos meios de transporte, etc..., esperando a máxima satisfação em tudo que estabeleceu. É indispensável a mão-de-obra especializada já que este setor depende essencialmente do trabalho humano, do planejamento à execução.

De acordo com CHIAVENATO (1981, p. 213), "a avaliação do desenvolvimento não é um fim em si mesma, mas um instrumento, um meio, uma ferramenta para melhorar os resultados dos recursos humanos da empresa".

Para alcançar o objetivo básico de melhorar os resultados dos recursos humanos; a avaliação do desempenho procura alcançar uma variedade de objetivos intermediários, como por exemplo a capacitação da mão-de-obra ao

serviço. Toda organização só pode funcionar quando as pessoas estão em seus postos de trabalho e desempenham adequadamente os papéis para os quais foram preparadas, selecionadas, admitidas.

Nas afirmações de SCHEIN (1970, p. 8), "(...) uma organização é a condenação racional das atividades de algumas pessoas que procuram chegar a um objetivo comum e explícito, através da diversão do trabalho e da função de hierarquia de autoridade e responsabilidade".

As organizações como um modelo de atividade humana somente começaram a funcionar quando as pessoas que devem cumprir papéis específicos e atividades solicitadas tenham ocupado suas posições correspondentes. Um dos problemas básicos de organização consiste em recrutar, selecionar e capacitar seus participantes em função das posições de trabalho, de tal forma que cumpram seu papel com a máxima eficácia.

Diz CHIAVENATO (1981, p. 145), "(...) uma das maneiras de ocupar as diversas posições de trabalho de uma organização consiste em empregar um conjunto de pessoas que possivelmente possuam as qualificações requeridas".

O turismo, como organização, possui certos postos de trabalho que devem ser ocupados por quem possui qualificações necessárias para estes postos.

Conforme CAMPOS e GONÇALVES (1998, p. 39), "(...) atividades turísticas ocupam, naturalmente um determinado espaço geográfico. Esse espaço, para efeito de planejamento das ações do setor, é dividido por ordem decrescente de tamanho, conforme a importância e complexidade das ações turísticas nele explorada".

Identificar as principais características de cada um desses espaços é de grande importância para os profissionais do ramo, na medida em que os ajuda a

avaliar a real capacidade dos núcleos e, portanto, a elaborar o planejamento mais realista. A atividade turística, por suas características próprias, pela amplitude de abrangência nos demais setores é, talvez, o campo que requer maior conscientização, tanto no que se refere a formação de mão-de-obra, de participação direta ou indireta, quanto no de constituição do equipamento, seja da conservação, renovação ou inovação. A abrangência desta área é elemento alicerçante para chegar a maturidade do setor turístico. Muitos países do mundo são exemplos vivos deste alcance da plenitude da atividade turística, galgada por numerosos caminhos, mas especialmente pelo entendimento generalizado de sua gente, pela manifestação coletiva de participação.

#### 4.4 TURISMO E AÇÃO GOVERNAMENTAL

De acordo com SARTOR (1977, p. 55), "o turismo é tratado em cada país, de acordo com o regime político sócio-econômico em vigor e a respectiva filosofia de desenvolvimento adotada. Recebe maior ou menor atenção na medida do interesse genérico do conjunto das atividades econômicas e, em particular, pelas potencialidades naturais e culturais da nação".

Em todo tipo de regime, o governo interfere no setor. A tarefa do governo prende-se, de forma ampla, a ordenação jurídica e normativa. Interfere mais indiretamente na criação da infra-estrutura geral. O governo provoca ou cria diretamente algumas realizações, estimula a iniciativa privada, na formação de estrutura específica e de equipamento, cria ou apóia serviços indiretamente úteis ao turismo. Em raros países, o governo assume posições negativas e desestimuladoras para a atividade turística.

Na medida do interesse geral do plano econômico, social e político, interfere com normas sobre a produção e o consumo. A intervenção direta geralmente se dá pela carência da iniciativa privada. Via de regra, estabelece o controle, o incentivo e a fiscalização, através de impostos, financiamento, planejamento e informações. As interferências atingem o patrimônio, o equipamento, a demanda e infra-estrutura geral.

Ainda é elemento de competência do governo a formação profissional. Quando não diretamente na formação, age na determinação do grau de conhecimento necessário para exercer as atividades de turismo.

No Brasil, onde o setor turístico está crescendo, a tarefa, governamental com a preparação de recursos humanos, encontra-se atualmente em expansão. Está em fase de estudos uma regulamentação de profissão para os formados de cursos superiores de turismo e desenvolvem-se cada vez mais cursos de nível médio.

Diz SARTOR (1977, p. 56), "cada país estabelece o nível e estrutura da organização nacional no que concerne ao turismo interno e externo. A entidade nacional é adequada ao grau de importância do setor de cada país e de acordo com o organograma administrativo".

## 5 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida de acordo com as fontes bibliográficas objetivando uma possível elucidação e/ou ratificação do problema, tendo como metodologia qualitativa descritiva

*Trabalho observativo, descritivo, de campo fenomenológico.*

## 6 DISCUSSÃO

Ao desenvolver esta pesquisa observou-se que ainda resente-se a bibliografia turística brasileira de investigações objetivas, de estudos técnicos e de modo especial, de análise crítica que recorra inclusive ao "pensamento negativo" para afinal, chegar ao "pensamento positivo" que permitirá a formulação, a elaboração e a execução de uma política compatível com a realidade turística atual.

O turismo no Brasil, repentinamente, avassalou o país e não encontrou à disposição uma infra-estrutura geral e específica, ele simplesmente cresceu e navega como um barco à deriva.

A complexidade do turismo e suas inúmeras variáveis, algumas inteiramente fora do controle dos profissionais de turismo mas, próximas do controle governamental, basta um pouco de interesse em realizar, efetivamente, o desenvolvimento pleno desta atividade em nosso país.

A capacitação de recursos humanos na área de turismo como forma de garantir resultados quantitativo-qualitativo do turismo nacional, tem como base os cursos profissionalizantes e em nível superior tem se que identificar e resguardar o mercado de trabalho na área de turismo, mas para tanto é preciso que o governo regulamente os cursos superiores de turismo, só assim o nosso tão reverenciado turismo crescerá de fato e de direito.

## 7 CONCLUSÃO

Ao finalizar esta pesquisa, pude ratificar que a capacitação de recursos humanos na área turismo está associada com a melhoria do produto turístico nacional, que a atividade turística depende essencialmente do emprego de mão-de-obra, a qualidade dos serviços prestados está diretamente ligado aos resultados qualitativos e quantitativos das unidades turísticas, ter pessoal capacitado na área de turismo, trás um aumento do fluxo turístico no núcleo receptor, pela qualidade de serviços ofertados. Capacitar recursos humanos na área de turismo, permite o aproveitamento racional do potencial turístico em um núcleo receptor. Concluo, ainda, que para identificar e resguardar o mercado de trabalho para o profissional de turismo, depende de uma política mais efetiva por parte das autoridades governamentais com o compromisso da regulamentação da profissão de Bacharel em Turismo. Em súpula é de vital importância, para uma potência econômica, como é o turismo, o ingresso e a capacitação de recursos humanos no mercado turístico, pois no mundo atual, o único caminho seguro para promover a sobrevivência é uma equipe de elevada habilidade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BREJON, Moysés. **Recursos humanos, ensino técnico e desenvolvimento : uma perspectiva brasileira.** [S.l.] : Biblioteca Pioneira de Ciências Sociais, 1968.
- CAMPOS, Luís Cláudio de A. M. ; GONÇALVES, Maria Helena B. **Introdução ao turismo e hotelaria.** Rio de Janeiro : SENAC, 1998.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **Os valores do recurso humano na era do conhecimento.** Belo Horizonte : Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1995.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos.** São Paulo : Atlas, 1981.
- FONTES, Lauro Barreto. **Formação profissional e produtividade do desempenho humano.** [S.l. : s.n.], 1995.
- FUSTER, Luiz Fernandes. **Teoria y técnica del turismo.** Madrid : Ed. Nacional, 1971.
- LAGE, Beatriz Helena ; MILONE, Paulo César Gelas e. **Economia do turismo.** São Paulo : Papyrus, 1991.
- MARCELINO, Nelson Carvalho. **Políticas públicas setoriais de lazer.** Campinas : Autores Associados, 1996.
- OLIVEIRA, Annibal Uzêda ; SECUNDINO, Ilnah. **Geografia turística do Brasil.** Rio de Janeiro : Kosmos, 1973.
- RODRIGUES, Adyr Balasteri. **Turismo e espaço.** São Paulo : Hucitec, 1999.
- SARTOR, Lourdes F. **Introdução ao turismo.** Caxias do Sul : Universidade de Caxias do Sul, 1977.
- SCHEIN, Edgar H. **Organization psychology.** Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1970.