

TURISMO: UM APRENDIZADO ACADÊMICO?

Luiz Gonzaga Godoi TRIGO
(Professor do IAC/PUCAMP)

Desde a implantação dos primeiros cursos de Turismo no Brasil no início da década de 1970, temos observado uma extensa polêmica no campo empresarial, nos círculos acadêmicos e nos meios de comunicação, sobre a validade de se formar profissionais nesta área em nossas universidades. Os primeiros cursos foram criados em institutos destinados à pesquisa turística aliada aos estudos de Administração de Empresas ou junto às também recentes faculdades de Comunicação, sendo que se firmou na tendência do mercado a inserção dos Departamentos de Turismo exclusivamente nos Institutos ligados às Artes e Comunicações ou como faculdades isoladas. De qualquer modo houve uma separação entre o Turismo e a Administração de Empresas entre outras razões para garantir a futura regulamentação do profissional em Turismo, fato que ainda não se concretizou.

Existe uma polêmica muito antiga e discutida mas que, ao meu ver, merece ser mais uma vez retomada já que inexistente um consenso sobre a questão da adequação do currículo das faculdades de Turismo à preparação do profissional que vai entrar um dia do mercado de trabalho. A minha posição de Bacharel em Turismo e professor do Departamento de Turismo da PUCAMP é muito clara e assumida: sou a favor da formação acadêmica específica dos nossos profissionais. O que pretendo elaborar neste pequeno texto é uma reflexão sobre que educação podemos

desenvolver com nossos colegas professores para garantir aos nossos alunos uma formação competente, com níveis de informação equilibrados (nem demasiadamente genéricos e nem perdidos em detalhes fragmentados muitas vezes secundários) e com um bom relacionamento entre a universidade e as empresas ligadas ao turismo e ao lazer.

Os argumentos desfiados nesta longa polêmica já se tornaram estereótipos que exprimem a pouca profundidade de análise devida ao problema. Alguns (hoje felizmente em menor número) empresários afirmam que vários de seus profissionais que saíram de um curso de turismo e foram trabalhar em suas agências, hotéis ou transportadoras não sabiam usar nem os simples manuais técnicos e desconheciam a dinâmica e a articulação dos vários componentes de sistema turístico.

Antiga rivalidade que gerava clima de desconfiança

Por outro lado tornou-se conhecida no passado (hoje este fato que vou relatar praticamente se extinguiu) alguns casos de recém-formados em Turismo que exigiam uma posição privilegiada em seus novos empregos, alta remuneração e prestígio, esquecendo-se das regras do mercado onde a experiência das pessoas não pode ser desprezada, e que adquirir esta experiência leva tempo, além do fato de que ela não é dada nas salas da universidade em sua totalidade. Havia ainda a rivalidade entre os profissionais e empresários não diplomados e os recentes egressos da faculdade que pensavam tudo conhecer, verdadeiros donos da sabedoria turística. Tudo isto contribuiu para gerar um clima de certa desconfiança por parte de alguns empresários para com os cursos de turismo.

Ambos os lados eram parciais e superficiais em sua visão e com o tempo foram mudando suas posições e se relacionando cada vez melhor até atingirem atualmente níveis quase que excelentes de convivência profissional. Em Campinas por exemplo, onde trabalhei em uma operadora turística durante três anos e meio, observa-se que muitos dos profissionais que estão atuando em Turismo formaram-se na PUCCAMP, e onde trabalhei todos os atendentes de vendas eram formados na área. O mesmo acontece em outras agências, companhias aéreas, hotéis e geralmente o relacionamento dos profissionais bacharéis em Turismo com os outros colegas, superiores e subalternos é muito bom. Sintoma de maturidade tanto dos bacharéis como dos outros profissionais com outra formação que não em Turismo. Os poucos problemas ainda enfrentados podem ser contornados com o tempo e o empresariado que resistir ainda à crescente

incrementação do nível educacional de seus funcionários (e são irrisória minoria) terão surpresas bem desagradáveis até o final deste século onde a informação deverá ser cada vez mais encarada como mercadoria valiosa e imprescindível, tanto por parte das empresas como dos seus quadros cada vez mais sofisticados e educados, seja esta educação formal (escolar) ou informal.

Então o que ainda acontece para que a discussão se mantenha e seja necessário fazer outra reflexão em cima do problema da formação do profissional em Turismo?

Educação e formação profissional: Um processo permanente

Quando se critica a atual estrutura dos cursos de Turismo, faz-se necessária uma análise um pouco mais ampla. O problema da estrutura de nosso curso em nossa universidade não é meramente conjuntural. É estrutural. Ou seja, a educação no Brasil apresenta problemas muito sérios. Basta ver os resultados vergonhosos dos vestibulares de 1988 onde muitas das vagas oferecidas não foram preenchidas devido ao fato de os candidatos não terem alcançado a nota mínima para serem aprovados. Quem quiser saber alguma coisa mais profunda sobre a educação brasileira contemporânea pode procurar na **Reflexão** número 37 de abril — de 1988, a revista do Instituto de Filosofia da PUCAMP, que dedicou o exemplar exclusivamente à educação.

O Turismo não está deslocado desta problemática geral. Mas o quadro não é completamente negro. Notamos bolsões de competência e eficiência graças ao esforço de educadores que lutam para manter um nível adequado em suas aulas e profissionais que se mantêm atualizados continuando sua formação mesmo depois de terem saído da universidade.

O Turismo e todo o campo de artes e comunicações muda radicalmente após certos períodos de tempo que cada vez vão ficando mais curtos. Só este fato já justifica a necessidade de se analisar cuidadosamente o curso de vez em quando. Uma aluna do primeiro ano escreveu no seu trabalho uma crítica ao curso no sentido de que nós poderíamos imaginar com segurança e certeza como ele (o curso) seria aqui a quatro ou cinco anos. Mas não poderíamos imaginar como estará o turismo, a cultura e as comunicações sequer daqui a um ou dois anos. Grande verdade, mas a universidade pode — deve — assegurar-se de que não ficará defasada em relação às empresas nacionais e internacionais.

Se a cultura neste final de década de 1980 passa por transformações extremamente dinâmicas e imprevisíveis, o conteúdo programático do curso deve prever (e prover) espaço para os textos mais clássicos e para o que está saindo a cada dia na mídia.

Como deve ser a formação clássica do profissional em turismo? Podemos dar umas ligeiras pinceladas nesta questão.

O estudante de Turismo, penso eu, **deve** ter acesso à informação humanística que lhe possibilite aprender e trabalhar com conceitos, categorias e sistemas políticos, econômicos, sociológicos, etc. Há que se ter metodologia para assegurar o aproveitamento dos estudos e das pesquisas e trabalhos no decorrer do curso e da futura vida profissional. **Deve** ter uma sólida formação histórica, geográfica, compreensão da problemática da cultura e iniciar o aprendizado em Turismo conectando os conhecimentos desta áreas afins com a teoria e prática específica do turismo. **Deve** ainda ter conhecimento de uma língua estrangeira.

O estudante **pode** ter acesso à literatura, à psicologia, à economia, aos estudos políticos e à filosofia. Isto tudo não é obrigatório em nível de um conhecimento profundo, mas é indispensável que se tenha uma visão rápida que forneça no mínimo a capacidade de analisar os aspectos mais óbvios de um sistema político, uma corrente literária ou filosófica ou alguma questão referente à psique humana. De qualquer modo ele não pode ser um alienado do contexto sócio-político e econômico de seu tempo.

O que seria indispensável que se lesse na graduação em turismo, uma bibliografia mínima? Cada professor poderia fazer sua proposta mas penso que alguns autores seriam indispensáveis. Por exemplo: Em História do Brasil Darcy Ribeiro, Euclides da Cunha, Gilberto Freire e Sérgio Buarque de Holanda, entre outros. O aluno pode ter seu gosto despertado para uma escola literária ou alguns autores, na medida em que os professores se valerem nas aulas de exemplos tirados de romances significativos. Aqui as possibilidades de indicação são infinitas. Minha opinião particular e naturalmente subjetiva fica com a literatura contemporânea. Os meios de comunicação podem ser analisados sob a ótica de autores como Mattelart, Umberto Eco, os teóricos da Escola de Frankfurt e sob a recente e polêmica questão do Pós-Modernismo. Parece-me também importante a indicação de filmes, peças de teatro e livros à medida em que vão sendo lançados para se criar ou desenvolver nos alunos o gosto pelas atividades culturais ligado à visão crítica do mundo e à compreensão do questionamento estético.

Quanto à bibliografia mínima a ser indicada nas matérias específicas de Turismo, eu não me preocupo em demasia já que grande parte do curso é dada em cima de material coletado junto às empresas e apostilas permanentemente atualizadas. A formação técnica está sendo razoavelmente bem assegurada e apoiada pela vasta bibliografia em espanhol ou inglês, além dos poucos textos publicados em português sobre turismo. Minha preocupação está mais restrita à parte do curso mais geral, que é a formação humanística. É neste setor que nós educadores devemos concentrar esforços, pelo simples motivo de que toda a informação técnica vai ser oferecida de uma forma ou de outra pelas disciplinas específicas e geralmente por professores que trabalham na área. Mas se os alunos não tiverem uma formação humanística densa e bem sedimentada, onde eles vão aprender estes conceitos mais complexos? Com certeza poucos serão autodidatas após saírem da universidade ou se motivarão a aprofundar suas dúvidas depois da graduação. E poucos ambientes de trabalho oferecem a possibilidade de o profissional aprofundar seus estudos mais genéricos. Penso que a faculdade de Turismo (e de Comunicação em geral) é quem deve, ao lado da formação técnica, garantir também esta preparação humanística. Não é porque existe a divisão entre os diversos campos específicos desde o primeiro ano da graduação (Turismo, Jornalismo, Relações Públicas, Publicidade e Propaganda, etc.) que os componentes gerais do curso de Comunicações devam ser minimizados. Eles devem ser sólidos e muito bem trabalhados. A Universidade é construída sobre estes dois componentes: uma parte humanística geral que oferece possibilidades aos estudantes de aprofundar suas questões discutidas sem muita profundidade no segundo grau; e uma parte de formação técnica já ligada ao campo de escolha profissional de cada estudante em particular. Até mesmo nossa grade curricular está estruturada desta maneira, e isso é um modo de os diferentes institutos garantirem — na medida do possível — uma formação integral e profunda em todos os níveis.

O recém-formado e o mercado de trabalho

O profissional de turismo vai trabalhar com uma infinidade de dados no seu cotidiano, contatar pessoas, as mais diferentes possíveis, e relacionar-se com realidades discrepantes, seja no seu escritório, no decorrer de suas pesquisas ou em viagens de lazer ou trabalho. Uma formação sólida e geral é imprescindível para seu futuro "estar à vontade" no campo profissional e dentro de suas expectativas de realização pessoal.

Quanto à questão da conexão universidade/empresa, a pergunta pode ser organizada do seguinte modo: quanto à adequação de todo potencial teórico do aluno à vida prática, como é que se estabelecem estas relações, já que parte das críticas do empresariado se faz neste nível, da suposta e pretensa incompatibilidade entre a teoria e o cotidiano prático que ele vai encontrar no trabalho?

Muito tranqüilamente eu encaro que a Faculdade de Turismo não lança um profissional no mercado após quatro anos de estudo pronto para se sentar em uma mesa e começar a trabalhar. Simplesmente porque a Faculdade de Medicina também não coloca, após seis anos de estudo, um profissional no hospital capacitado a fazer uma cirurgia, analisar profundamente uma série de resultados de exames clínicos, etc. Tampouco a Faculdade de Engenharia ou de Direito colocam seus formandos diretamente em um canteiro de obras ou nos corredores burocráticos do Fórum após a formatura. É necessário muito mais do que o estágio obrigatório que a faculdade encaminha, as aulas práticas, o acesso periódico a jornais, revistas e material específico de seus profissionais.

É necessário um relacionamento Universidade/Empresa, na medida em que sejam resguardadas ambas liberdades e competências. E o mais importante. É preciso que os alunos comecem a trabalhar em seu campo pelo menos uns dois anos antes de terminarem sua graduação. Isto acontece em todos os cursos, com quase todas as profissões. Se o aluno pensa que ficar exclusivamente no meio acadêmico vai lhe garantir o atendimento de todas as suas necessidades e anseios ele está muito enganado. Principalmente se estiver se dirigindo a campos de atuação com grande parcela de ação técnica especializada como o jornalismo, publicidade, medicina, direito, engenharia, arquitetura e o turismo. O estudo sistemático e profundo é indispensável, mas este estudo deve ser paulatinamente ligado à prática direta no campo profissional. Em suma: quem começar a trabalhar em sua área no terceiro ou quarto ano da graduação vai unir à sua escolaridade formal universitária a vantagem da experiência adquirida junto à outros profissionais, vai fazer a conexão teoria/prática da única forma possível: no trabalho. Quem aguardar o final da graduação para começar a procurar emprego pode aproveitar muito bem seu tempo disponível para aprofundar-se nos estudos mas terá que ter um pouco de paciência após a formatura até familiarizar-se com o universo complexo das relações técnicas e profissionais no mundo do trabalho.

Por isto tudo é que as críticas à falta de uma maior adequação da universidade ao campo profissional são parcialmente infundadas. O que

é necessário é a relação íntima da escola com profissionais graduados e atuando no mercado que venham ministrar aulas na universidade (como acontece muito no Instituto de Artes e Comunicações da PUCCAMP e em outros institutos), com o prosseguimento da formação dos professores seja em cursos de especialização ou de pós-graduação (como também vem acontecendo com muitos professores da PUCCAMP) e com a conscientização dos alunos sobre esta realidade. Tudo isto é o começo de um relacionamento íntimo entre a universidade e as empresas. Os professores e alguns alunos começam a fazer esta "ponte" de uma forma bastante prática. Outra opção seria oferecer serviços e projetos à comunidade.

Sendo assim, o estudo teórico da parte específica do Turismo que é dada no terceiro e quarto ano do curso vai poder contar com o auxílio interessante das experiências de alguns membros da comunidade acadêmica, além, é claro, da bibliografia específica de hotelaria, transportes, agências de viagem e operadoras, teoria e técnica de turismo, sociologia do lazer, etc. Estes campos se complementam. Estudo metódico e profundo é indispensável e a universidade tem obrigação de fornecer as condições para que isto seja possível. O estágio também é obrigação da universidade, no sentido de possibilitar os primeiros contatos do alunos com o mundo empresarial. Mas o estágio é curto, e quem vai ser responsável diretamente pelo seu aproveitamento e posterior inserção no mercado de trabalho é o aluno. Desde que ele tenha se dedicado aos estudos. Desde também que a universidade tenha lhe garantido os recursos mínimos e satisfatórios de aprendizagem. E desde que o aluno se esforce no trabalho, na evolução de seu relacionamento profissional.

Parcelas de responsabilidade

As responsabilidades da universidade são muito grandes. Ela não é perfeita, todos queremos aprimorá-la e sanar os defeitos deixados por vinte anos de ditadura militar, mais as mazelas de uma fase de transição para a democracia longa, tumultuada e ainda com muita incompetência e corrupção. Grande parte dos defeitos são exclusivos das universidades e ninguém vai querer jogar toda a culpa no governo ou nos alunos. Temos que assumir as obrigações da comunidade acadêmica e dar conta do trabalho educacional a ser realizado apesar de todas as dificuldades. Mas os alunos também têm sua parcela de responsabilidade. Pode até ser menor, mas é tão importante quanto a parcela da universidade. Ele deve estudar,

exigir qualidade de ensino; procurar soluções junto com os professores para suas dúvidas e problemas. E deve, assim que possível, cair no mercado de trabalho para complementar sua educação e começar a fazer na vida profissional aquilo para o que está se preparando há longos anos.

Para muitos este conselho é desnecessário e chega a ser irônico. Vários estudantes são obrigados a trabalhar durante toda a graduação para garantir seus estudos e seu sustento, muitas vezes vindos de outra cidade e vivendo longe de sua família. Para estes a indicação é um pouco diferente. Não devem descuidar-se dos estudos apesar de o tempo gasto com o trabalho ser muito longo e até mesmo exaustivo. Quem quiser trabalhar e estudar sabe que seus finais de semana e parte do período de férias deverão ser gastos com a atividade de colocar em dia as leituras, trabalhos e atividades escolares. Isto é muito importante, não relegar a universidade a um plano secundário, apenas para ter um diploma no final de alguns anos. A vida estudantil deve ser super bem aproveitada. E não estou agora falando apenas das aulas, dos seminários, das bibliotecas e discussões acadêmicas. Estou falando de toda a riqueza da vida universitária que se estende aos relacionamentos com os colegas, os papos informais, as festas, namoros, as noites de quinta ou sexta-feira nos barzinhos, as eventuais viagens a congressos onde mais se farreia do que se assiste às reuniões e à convivência com um povo muito diferente que enriquece nossa visão de mundo e de vida. Tudo isto é importante e quem nunca passou por uma universidade perdeu a essência de algo que é sutil, que quase ninguém dá valor mas que é tão fundamental quanto o estudo sistemático e profundo dentro das salas de aulas. Todo esta agitação, as eleições acadêmicas, as exigências e críticas dos alunos e dos professores fazem parte da formação integral de todos. Isto é a universidade.

Tudo é muito mais rico do que o papel "frio" onde está exposta a grade curricular ou as papeletas impressas no computador com as notas e faltas no final de cada semestre. A formação acadêmica é mais vasta do que podemos analisar nestas poucas páginas e os alunos de Comunicações que vão vivenciar intensamente o mundo contemporâneo são alguns dos que têm condições de aproveitar esta universidade. Ativamente. Com criatividade. Com muito estudo e muita farra, afinal não devemos descuidar do aspecto do prazer ao lado da necessidade do saber. Principalmente nós que trabalhamos e estudamos com o lazer e o turismo.

E este processo todo vai continuar na vida do trabalho. Sempre será necessário atualizar-se, ler os jornais diariamente, assinar uma revista semanal, acompanhar os eventos culturais e ler a infinidade de

memorandos, publicações específicas e obrigações de atualização que nos chegarão às mãos diariamente em nossa mesa de trabalho.

Mais preparo para trabalhar em turismo

Parece-me que quem passou por uma universidade e vai trabalhar em turismo vai ter mais condições e preparo do que quem ficou no nível secundário. De uma coisa eu tenho certeza, o recém-formado vai absorver com maior facilidade a imensa carga de informações existente em um hotel, numa companhia aérea, uma agência ou uma operadora turística. Ou até mesmo um órgão do governo ou uma instituição dedicada ao lazer. É preciso que se tenha cursado uma faculdade de Turismo? Talvez não. O imprescindível é que tenha cursado uma faculdade da área de humanas. Mas se for trabalhar com turismo, porque não fazer (e bem feita) esta faculdade? Só vejo vantagens. E vejo também problemas com as nossas instituições, mas que podem ser sanados ou minimizados. As críticas radicais ficam por conta dos ressentidos, daqueles que por vários motivos (nem todos honestamente fundamentados) não vêem soluções ou necessidade em melhorar algo que existe e que funciona. E pode funcionar ainda melhor.

Afinal, existem cursos de turismo muito bons nos Estados Unidos, na França, em Portugal e na Espanha. E ninguém pensa em classificá-los como inúteis ou defasados da realidade de seus países. Pelo contrário, há um empenho em manter estes cursos renovados, atualizados e com uma exigência do nível de ensino por parte dos professores e alunos que ocasiona a manutenção (até mesmo a elevação periódica) da qualidade dos cursos. A proposta para os nossos cursos passa por aí. Pela competência, eficiência, trabalho sério e força de vontade. Sempre com gosto, sempre tendo em mente que vamos nos preparar para trabalhar com o prazer, afinal turismo é muito bom e quase todos gostam. Saber, Fazer, Lazer. Um coquetel interessante.