

Cursos Superiores de Turismo: Formam mesmo, profissionais de turismo? Por Prof. Hans

Este artigo é dedicado ao Professor Mestre Luis Alves Silva que, de tanto me cutucar para expor minhas profundas divergências com o chamado "ensino" de Turismo em IES, logrou seu intento e agora vai ter que ler minha arenga.

PRÓLOGO

Professor, sempre fui, desde o colegial, quando dava aulas de matemática e geografia para meus colegas. O cérebro humano ainda não logrou a versatilidade de um HD, e assim o processo de aprendizado ainda leva um bom par de anos; por outro lado, acredito ser egoísmo acumular conhecimentos sem que os passemos para alguém, levando-os ao túmulo. No dia 13 próximo faço 40 anos de atividade no ramo, no qual, de uma maneira ou outra, sempre preparei e ministrei cursos e instruções. A minha "carreira" de professor universitário começou na Anhembi-Morumbi, onde entrei aceitando 13 turmas (7 de manhã e 6 à noite), totalizando, no início do semestre, 1017 alunos, sem o menor apoio e nem estima de nenhum dos colegas. Em junho, pedi para deixar de dar aulas a um dos períodos, mas acabaram me passando mais duas turmas no que eles chamam de Campus Centro e que é a antiga fábrica da Alpargatas, no Brás. Fiquei com 9 turmas até o fim do semestre, quando finalmente encerrou-se o contrato. Uns seis meses depois enviei um currículo para a FIZO, em Osasco, e que caiu no colo do Prof. Luis, e que recomendou ao Coordenador da época me contratar. Foram quase três anos, dois quais os dois primeiros excelentes, numa IES cujos três mantenedores eram professores e onde pude combater todos os moinhos de vento a que tinha direito. Classes de no máximo 50 pessoas, um salário melhor do que o anterior e colegas fenomenais, até que a diretiva do MEC, de que os Coordenadores de Cursos de Turismo fossem obrigatoriamente Bacharéis da área, fez o sonho se tornar um pesadelo. Foi aí que descobri que um emprego de professor, por mais que registrado em carteira, com CLT e tudo, não passa de um cargo de confiança, e que é assim que se perpetua a mediocridade: um Bacharel de Turismo, que nunca aprendeu nada que pudesse ser utilizado em nenhuma empresa do setor, jamais contratará alguém que entenda do assunto, preferindo seus pares; assim, amplia-se cada vez mais o fosso entre os teóricos e os profissionais da atividade.

O ARTIGO

Passei estes anos todos pensando o que estaria errado com os cursos superiores de Turismo, e acabei concluindo que não há nada de certo neles, a começar pela definição: o Larousse define Viagem como o ato de ir de um lugar a outro razoavelmente distante e Turismo como uma viagem por motivos prazerosos. Por outro lado, existe um Anteprojeto de Lei Geral de Turismo, com que a Presidência da República nos ameaça, e cujo Art. 2º diz, textualmente: "*Para os fins previstos nesta Lei, considera-se turismo todos os deslocamentos temporários de pessoas, nacionais ou estrangeiras, qualquer que seja a motivação, (...)*". Como um cortejo fúnebre, por exemplo, se enquadra perfeitamente nesta definição, justifica todo o palavreado que se usa comumente hoje, com a "indústria" do turismo, o "produto" turístico, o turismo "rural", que é todo turismo não urbano, que são etimologicamente erradas, mas que pululam em textos, palestras e aulas do enorme exercito de pessoas que, neste país, dizem conhecer Turismo, aí incluindo até a imensa maioria de Professores e Coordenadores de Institutos de Ensino Superior de Turismo. Para melhor ilustrar, transcrevo a carta que enviei aos meus

alunos passados e presentes, por ocasião da minha saída da FIZO; sinto enorme pesar em saber que muitos deles o guardam até hoje, para justificar o fato que acabaram perdendo quatro anos de mensalidades, para nada.

segunda-feira, 2 de junho de 2003 19:26

CARTA ABERTA AOS FUTUROS BACHARÉIS EM TURISMO

Na qualidade de profissional de turismo há 37 anos e de professor em cursos superiores de turismo há 4, venho apresentar o resultado de muito pensar sobre as possibilidades de atividade ou de profissão do Bacharel em Turismo. O enfoque dado foi o de partir de uma situação ideal e depois o de comentar o possível. Minha intenção foi a de contribuir com a formação, não só de meus ex-alunos, como com a dos futuros Bacharéis de Turismo, pelo menos no Estado de São Paulo.

A situação ideal:

1) Como foram suas aulas:

- a) Se você cursou o ensino médio em uma escola pública, ou ainda enfrentou um supletivo, teria algumas dificuldades "naturais" em português, história, matemática e geografia política. O seu curso superior resolveu o problema, fornecendo aulas gratuitas aos sábados de Português Instrumental, Matemática Zero, História Geral e Geografia Adaptada ao Turismo.
- b) Durante o curso, você teve aulas das chamadas Disciplinas Operacionais (ou, mais simplesmente, aulas técnicas), em pelo menos 1/3 do total de disciplinas cursadas, dadas por professores com muita experiência e vivência nestes setores. Assim, você aprendeu (entre outras disciplinas), Reservas Aéreas Nacionais e Internacionais, Reservas de Meios de Hospedagem, de Locadoras de Veículos, de Empresas de Navegação Marítima, etc., Emissão de Bilhetes Nacionais e Internacionais, de Vouchers em geral, Cálculo de Tarifas Aéreas, Terrestres e Marítimas em geral e boas noções de embarque em todas estas categorias.
- c) Você realizou visitas técnicas, durante os oito semestres regulamentares, a pelo menos oito meios de hospedagem (hotéis de cinco estrelas a pousadas mais simples).
- d) Você realizou também visitas técnicas aos Aeroportos de Congonhas e Guarulhos.
- e) Você também esteve em pelo menos duas estações ferroviárias e duas rodoviárias.
- f) Você visitou pelo menos um navio de cruzeiros na costa brasileira, um "resort", uma cidade realmente turística, entrou num avião de passageiros e num meio de transporte turístico (ônibus, "van" e limusine).
- g) Você visitou pelo menos uma Agência de Viagens de grande porte, uma Operadora idem, e o Departamento de Reservas de uma companhia aérea brasileira.
- h) Você visitou, pelo menos em um fim de semana, um bom restaurante, e saboreou uma boa refeição.
- i) Você visitou, também, um evento de grande porte. (Congresso, Feira, Exposição, Simpósio ou Seminário).
- j) Você adquiriu bons conhecimentos de como funcionam os trens de passageiros em países onde a "globalização" não os extinguiu.
- k) Você e seus colegas organizaram e efetuaram pelo menos quatro "viagens técnicas", com pelo menos dois pernites, hospedagem, passeios, traslados e etc., em cada uma.
- l) Você aprendeu a elaborar, calcular, efetuar e divulgar roteiros turísticos completos.

m) Você aprendeu também, e principalmente, que Turismo é Prestação de Serviços, e que Prestação de Serviços é, sobretudo, servir pessoas, e você gosta disto.

n) Você realizou o estágio obrigatório, previsto para seis meses, mas foi efetivado em três; o estágio foi bem remunerado, e a função, melhor ainda. Daí em diante, você não correu mais atrás de vagas, as vagas é que corriam atrás de você.

2) Como era a sua Faculdade:

a) Muito provavelmente você cursou uma Faculdade Particular, já que o único curso público, no Estado de São Paulo, é o da USP, com apenas 30 vagas anuais. Os Mantenedores eram ou já foram Professores, e sempre estiveram mais interessados em seu sucesso profissional do que no seu dinheiro.

b) Se, por algum acaso, você teve algum problema financeiro, por algum período, que o fez atrasar alguma(s) mensalidade(s), você contou com toda a boa vontade de sua escola, encontrando um meio viável de liquidar as pendências.

c) A Faculdade contava com Laboratórios de Informática, Biblioteca e equipamento áudio-visual suficiente, para que as aulas internas fossem ainda mais interessantes.

d) Os professores eram pagos rigorosamente em dia, possuíam instalações condizentes para o exercício da função e suas sugestões de atividades eram acatadas pela Coordenadoria.

e) O acesso, localização, nível de ruído, o tamanho das salas de aula, espaços comuns, segurança, estacionamento, enfermaria, iluminação e ventilação eram ideais.

f) O atendimento dos funcionários da escola era educado, organizado, profissional e rápido.

g) As cópias xérox necessárias já estavam incluídas na mensalidade.

h) A sua Faculdade permitiu a criação de um Centro Acadêmico de Turismo, e o apoiou de forma inequívoca, permitindo à Diretoria eleita opinar, decidir e implementar medidas visando à melhoria do curso e de suas condições de funcionamento e ensino.

3) As avaliações:

a) Havia um calendário semestral de avaliações, com os tipos e datas de cada uma; procurou-se sempre evitar mais de uma avaliação por dia de aula; os critérios eram claros e corretos, e incluíam também sua participação em aula.

b) Só se exigia, nas avaliações, aquilo que fora dado, ou, pelo menos, discutido, em sala de aula. Não era exigida uma quantidade grande de trabalhos a serem feitos fora das salas de aulas. As notas das avaliações eram divulgadas com tempo hábil para eventuais correções.

c) As reprovações, quando ocorriam, eram justas.

4) O corpo docente

a) Os professores, de uma maneira geral, entendiam profundamente da matéria que lecionavam.

b) Os professores, de uma maneira geral, não davam aulas como se a aula fosse uma missa; não "perseguiram" alunos, tinham sempre a aula preparada e eram abertos ao diálogo em sala; não se recusavam a responder perguntas, mesmo que as perguntas não tivessem relação direta com a matéria lecionada; notava-se um esforço sincero em serem compreendidos e contavam com a colaboração dos alunos em sala.

c) Havia uma coordenação visível entre as disciplinas, com cada qual dos professores lecionando a sua disciplina e mostrando a interação com a grade curricular geral.

d) Os professores estavam informados, e informavam, sobre o panorama geral do Turismo e da carreira dos Bacharéis

e) Os professores eram a linha de frente do atendimento aos clientes, os alunos do curso.

5) Outros aspectos.

a) O mercado de trabalho

O Turismo, como um todo, cumpriu todas as previsões: tornou-se a maior indústria do mundo, o número de turistas mundiais e de turistas estrangeiros no país aumentou exponencialmente, criaram-se milhares de empregos, milhões de dólares em receitas diretas e bilhões em indiretas, o crescimento econômico do Brasil tornou-se realidade, o desemprego praticamente deixou de existir, a renda média da população cresceu e todos puderam, enfim, usufruir de lazer, recreação e férias. Regiões e municípios imploravam pela ajuda de Bacharéis em Turismo, agências, operadoras, hotéis, companhias aéreas, locadoras, e demais setores operacionais de turismo ampliavam suas atividades e suas vagas, havia crédito fácil e barato para velhos e novos empreendedores. Havia uma grande expectativa de paz no mundo, com a conseqüente aproximação entre os povos, e o futuro do Turismo não poderia ser mais róseo.

6) Conclusão:

É óbvio que a situação descrita acima é a ideal, e que, em maior ou menor grau, está distante da real. Em minha opinião, cursos superiores de turismo que atendam pelo menos 70% dos quesitos que lhes competem, merecem ser avaliados pelo MEC e pelo Provão com um conceito A, ou, na pior das hipóteses, B. Acontece que, nos últimos dois anos, nenhum curso superior de turismo foi realmente avaliado pelo MEC (passaram por decreto), e que o esperado Provão de Turismo não aconteceu este ano. Na falta da avaliação do MEC, as turmas que se formam este ano correm o sério risco de ficar sem diploma, e a falta do Provão causará que a avaliação dos alunos, pelo mercado, coincida com a do MEC.

E o que podem fazer os atuais alunos, futuros Bacharéis em Turismo? A resposta é simples, mas exige determinação: apoiar os pontos fortes e apontar os pontos fracos. Utilizem este texto como "check-list" e procurem adicionar a suas vidas acadêmicas todos os quesitos que estão em falta ou em falta. Afinal, é de seu futuro que este texto trata e, depois de formado e nada feito, talvez lhe reste apenas uma única opção: a de pendurar o diploma na parede. Emoldurado ou não.

Prof. Hans

03) Há uma série de falácias sobre o Turismo, como sempre espalhados por assessorias de imprensa mal-intencionadas, para jornalistas bem-intencionados, que as reproduzem, por não entender nada do assunto, de maneira igual em diversos veículos. Algumas delas:

a) ... em uma atividade que, além de garantir excelente retorno financeiro, contribuiu para a redução das desigualdades sociais com a geração imediata de trabalho e renda... O tal do excelente retorno financeiro não existe mais, desde que acabaram com as operações financeiras e a "contribuição", etc., simplesmente não existe por ser todo o setor muito mal pago, devido principalmente à baixíssima qualificação necessária para desempenhar as funções da atividade; não é por outro motivo que os imigrantes intra-europeus, na década de 70, foram todos

trabalhar como guias e em hotéis e restaurantes dos países que os acolheram.

b) ... *encaminhar os lucros para a melhoria dos serviços e a capacitação de recursos humanos.* No Brasil?!

c) ... *e um plano de governo, por mais bem alinhavado que seja, não vai sanar em pouco tempo os problemas com que o turismo se depara no Brasil: dificuldade em achar serviços baratos de bom nível; depredação ambiental; segurança pública ineficiente; baixa escolaridade da população, que desconhece o valor das áreas de interesse histórico, cultural, ecológico etc. O Plano Nacional do Turismo diagnostica, ainda, falta de qualificação profissional dos recursos humanos; baixo controle de qualidade na prestação de serviços; oferta de crédito inadequada; deficiência crônica na gestão e operacionalização da infraestrutura básica (saneamento, água, energia, transportes); pouca qualidade e diversidade de produtos turísticos ofertados nos mercados nacional e internacional. Para o salto qualitativo do turismo no Brasil, é preciso que as estratégias imaginadas para alcançar as metas fixadas no plano tenham continuidade...*

O diagnóstico acima é muito bom, e, talvez por isso mesmo, muito pouco divulgado, mas carece ainda de apontar alguns problemas, nunca mencionados: o turismo no Brasil é, além de dedicado a belas paisagens, em sua maior parte, de orientação sexual. Basta dar uma volta na noite de Fortaleza, por exemplo, para perceber isso, e não é desestimulando os estrangeiros que se vai eliminar o problema (o brasileiro pode, o estrangeiro não?). Aliás, existe um site pornô norte-americano intitulado "Mike in Brazil" (<http://www.mikeinbrazil.com>), mas não existe um Mike in Argentina, Peru, Colômbia ou mesmo Venezuela.

O outro problema refere-se à higiene, e não é só nosso, mas não faz, nunca fez e jamais fará parte de qualquer pesquisa da OMT, Embratur ou outra entidade qualquer. Porque? Não é difícil de adivinhar o que aconteceria com o turismo na maior parte do mundo se este item fosse devidamente avaliado.

04) Um fato nada curioso: os países campeões de recepção de turistas no mundo tem todos entre uma boa a excelente distribuição de renda, bom nível cultural e profissionais de turismo bem treinados e preparados, mas não necessariamente com curso superior. Coincidência?

05) Finalmente, dois comentários:

a) Continuo firme na opinião de que o Turismo necessita de técnicos e não de bacharéis, que os Cursos Superiores de Turismo são um autêntico estelionato, e que melhor faria o MEC obrigando as IES a contratar professores das disciplinas de formação técnica entre profissionais renomados das respectivas áreas, e, por que não, extinguir o jurássico Estágio Obrigatório, que não possui mais a mínima justificativa para continuar existindo.

Hans Travel - Agência de Viagens e Turismo
Rua Augusta, 746 - 403 - 01304-001 - São Paulo
Fone 11-3214-1855 - Telefax 11-3259-7932
Livre (Embratel) 11-6843-0504 - Celular 11-9600-5003

hans@hanstravel.com.br / tui@hanstravel.com.br / forminform@hanstravel.com.br
www.hanstravel.com.br