

# Revista

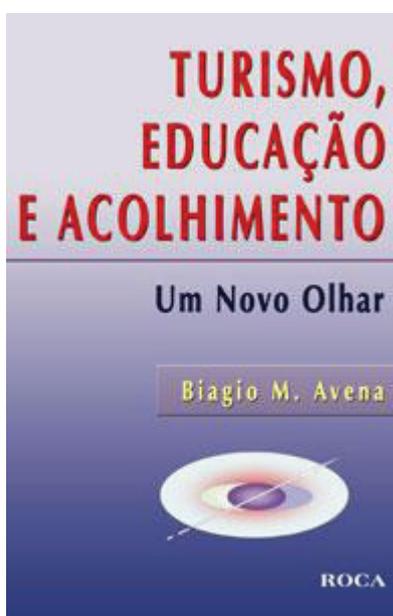
---

# HOSPITALIDADE

ISSN 1807-975X

V. VII, número 2 - Dezembro 2010

---



RESENHA DE LIVRO: AVENA, Biagio M. Turismo, Educação e Hospitalidade. São Paulo: Ed. Roca, 2006. 336p.

Realizada por Cesar Vilaça. Psicólogo pela Universidade São Marcos, Pós-graduado em Consultoria de Recursos Humanos pela Universidade Paulista. Mestrando em Hospitalidade pela Universidade Anhembí Morumbi. E-mail: [cv2001@uol.com.br](mailto:cv2001@uol.com.br)

Avena é pós-doutorando em Difusão do Conhecimento pela Universidade Federal da Bahia, Doutor e Mestre em Educação pela UFBA. Atualmente é Professor dos Cursos Técnicos do Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer e do Curso Superior em Administração Hotelaria pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia.

A obra objeto da presente resenha trata do tema seu mestrado em Educação (UFBA 2002): *Turismo, Educação e Acolhimento de Qualidade: transformação de hostis a hospes em Ilhéus, Bahia*, na qual se propõe pesquisar aspectos do tempo de trabalho e do tempo livre direcionados a uma psicossociologia do turismo e das representações sociais do turista. A teoria e a prática do acolhimento da hospitalidade na cidade de Ilhéus, conforme o autor, está em oferecer uma educação em turismo para o melhor acolhimento do turista, inserida em uma visão estratégica do desenvolvimento turístico local e regional.

O prefácio do livro é de autoria de Mirian Rejowski, Professora Titular do Programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi que assinala a relevância da pesquisa na perspectiva de formação a fim de promover a adequada educação em turismo.

O livro é dividido em cinco partes. Na primeira parte, aborda o contexto sócio-histórico-cultural regional, que segundo o autor impregnam tanto a mentalidade local quanto o processo de educação profissional oferecida aos “colaboradores” (sic) e proprietários dos equipamentos de serviços e turísticos da região de Ilhéus. Além disto, aponta os objetivos mais específicos que nortearam o desenvolvimento dos diversos campos de investigação estabelecidos, que abrangem a identificação na ação profissional dos diretamente envolvidos nos meios de hospedagem, nos quais o acolhimento acontece diante do cliente; as representações dos sujeitos que trabalham no SISTUR<sup>1</sup> e suas representações sobre o turista. O autor propõe-se, ainda, a identificar se os sujeitos estabelecem a relação entre o ato de estar a serviço ou de ser servil, e por último verificar se a educação em turismo pela região, estaria voltada para formar e preparar alunos e futuros profissionais que compreendam o princípio do bom acolhimento.

A parte dois “*Tempo de trabalho, Tempo Livre e Atividade Turística*”, corresponde a dois capítulos que abordam as tendências e necessidades da sociedade pós-industrial no que se refere aos aspectos relacionados ao tempo de trabalho e do tempo livre, além dos aspectos socioeconômicos, o domínio das questões psicossociológicas são consideradas pela importância na relação turística que envolve a atividade em si.

Utilizando-se de estudos do sociólogo Domênico de Masi, Avena observa que o trabalho vem sendo concebido de maneira a ressignificar os postos e as relações na sociedade pós-industrial. O aumento da produtividade, associado a horas trabalhadas reduzidas, requer pelo aumento do tempo livre a necessidade de se utilizar o ócio de forma criativa, e conseqüentemente melhorar o tempo livre diretamente relacionado a um fator imprescindível nas atividades profissionais. Assim, o turismo e suas inserções exprimem dimensões que segundo o autor correspondem a essencialmente a troca e agregação ao grupo.

A terceira parte, “*Contexto Regional: Construção do universo mental da Região Cacaueira*”, está dividida em cinco capítulos e cuidada o aprofundamento nos aspectos sócio-histórico-culturais da região da Costa do Cacau, sul da Bahia, fundamentais para a

---

<sup>1</sup> SISTUR – Sistema de Turismo

compreensão do universo mental dos sujeitos que trabalham na atividade turística. Sua proposição contempla a dita hospitalidade do povo baiano.

A Bahia de Todos os Santos e por extensão, especificamente o sul da Bahia compreende uma área de 90.000 km<sup>2</sup>, correspondem as antigas capitanias de São Jorge dos Ilhéus e a de Porto Seguro. Pelo início do ciclo agrícola da cana-de-açúcar até o cultivo do cacau, responsável por 98% da produção nacional, e as crises oriundas deste desenvolvimento chega a oportunidade da diversificação das atividades econômicas de Ilhéus, particularmente a contribuição do turismo. Assim, este cenário aponta não para a monocultura, mas de um eixo dinâmico de investimentos que não mais dominados pelos interesses da lavoura. O olhar de acolhimento ao estranho, pode estar presente no contexto sócio-histórico-cultural pela formação dos sujeitos e a relação do universo mental da sociedade cacauzeira e para tanto, Avena se utilizou de estudos sobre a história da mentalidades e das representações sociais, considerados necessários à compreensão de aspectos comportamentais. Neste contexto, considera que a sociedade passa ao indivíduo suas representações e este exprime seus sentimentos e comportamentos para a própria sociedade.

Assim pela análise de conteúdo e o estabelecimento do campo de determinações em eixos temáticos propostos pelo autor (a saber: contexto sócio-histórico-cultural; representações sociais; educação em turismo e o sistema de turismo (SISTUR) e com categorias e grupos de palavras contendo conceitos-chave) possibilitaram a esta pesquisa a investigação do processo de acolhimento no meio de hospedagem; de que profissionais dependem os turistas; o que é acolher e como gostaria de ser acolhido.

Na quarta parte “*De hostis a hospes: por um Acolhimento de Qualidade*”, é apresentado o conceito de acolhimento no segmento do turismo. Subdivido em três capítulos: Acolhimento de Qualidade; Realidade Observada e Educação em Turismo. É descrito o processo de acolhimento que ocorre nos meios de hospedagem e apresentado o que estabelece a legislação no que se refere à educação em turismo nas instituições de ensino da cidade de Ilhéus.

Desta maneira, à luz do conceito de acolhimento, abrangem-se elementos da hospitalidade. Segundo o autor, o acolhimento é o universo maior que contém o conceito de hospitalidade e, conforme se apresenta na educação profissional de nível técnico e superior no Brasil, é a denominação de curso de hospitalidade. Aponta que o acolhimento está para o turismo assim como a publicidade está para a venda, isto é, a reputação turística de um

país, de uma cidade ou de um hotel depende em grande parte do tipo de acolhimento que recebemos nesses locais.

Pela realidade, dos dados em pesquisa, na análise da palavra-chave *acolher* as co-ocorrências com os elementos reconhecimento, hospitalidade e cuidado com o turista/cliente são os componentes do conceito de acolhimento. Respectivamente, pelas respostas obtidas, 46,34% e 39,02% são considerados significados positivos.

Ainda na parte quatro, no capítulo dez “*Educação em Turismo*” o objetivo é descrever e analisar o que está contido na legislação no que se refere à formação de sujeitos para atuar como profissionais nos diversos sistemas de turismo (SISTUR), além de análise da legislação e aplicação nos cursos oferecidos na cidade de Ilhéus e região.

As Diretrizes Curriculares para o Ensino Superior estabelecem duas áreas de concentração que propõem a formação de profissionais para atuarem no sistema de turismo, que compreendem especificamente as áreas de turismo e hotelaria. Na educação profissional de nível técnico considera-se hospitalidade basicamente os serviços de hospedagem e os de alimentação.

Na modalidade de pós-graduação *stricto sensu*, define-se segundo Avena, o sistema de curso que se superpõe à graduação com objetivos mais amplos e aprofundados de formação científica ou cultural.

Na quinta e última parte da obra “*Conclusões, Considerações Finais, Recomendações*”, o autor resgata os objetivos da sua pesquisa, estabelece reflexões e propostas que possam dar novas pistas de pesquisas. Assim, o acolhimento ao turista; as representações sociais; o contexto sócio-histórico-cultural regional e a educação em turismo e lazer em Ilhéus, região sul da Bahia.

Trata-se como objetivo específico desta pesquisa o processo de acolhimento nos equipamentos e serviços turísticos, meios de hospedagem, como resultado de fatores sócio-histórico-culturais, das representações sociais e da formação de profissionais a atuarem com turismo. Há de se considerar turismo assim como atividade econômica, aqueles que colaboram no processo de criar condições propícias e operar a serviço do turista e do seu bem-estar.

Ainda apresentam-se em Ilhéus, segundo os dados levantados por Avena, grandes lacunas na educação em turismo, necessitando-se qualificar e habilitar os sujeitos em diversos

níveis que compreendem desde a educação básica até a pós-graduação, além de promover melhorias na infra-estrutura necessária a essa atividade econômica.

A sua obra tem o mérito de mais uma vez trazer a noção de hospitalidade para o centro de discussão em turismo.