

DEPARTAMENTO DA ÁREA DE SERVIÇOS
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

JÉSSICA RIBEIRO BENEVIDES

OS DESAFIOS DA FORMAÇÃO ACADÊMICA, CARREIRA E
COMPETÊNCIAS NA PERCEPÇÃO DOS (AS) TURISMÓLOGOS (AS)
ATUANTES EM CUIABÁ/MT

CUIABÁ-MT

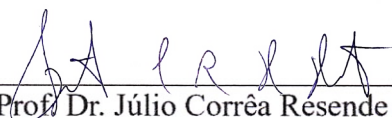
2020

FOLHA DE APROVAÇÃO

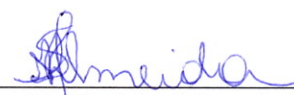
OS DESAFIOS DA FORMAÇÃO ACADÊMICA, CARREIRA E COMPETÊNCIAS NA PERCEPÇÃO DOS(AS) TURISMÓLOGO(AS) ATUANTES EM CUIABÁ/MT.

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso –
Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.


BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Júlio Corrêa Resende Dias Duarte
(Orientador – IFMT)



Profa. M.a Marcela de Almeida Silva
(Examinadora Interna – IFMT)



Profa. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade
(Examinadora Interna - IFMT)

Data: 18/11/2020

Resultado: Aprovada

OS DESAFIOS DA FORMAÇÃO ACADÊMICA, CARREIRA E COMPETÊNCIAS NAS PERCEPÇÕES DOS (AS) TURISMÓLOGOS (AS) ATUANTES EM CUIABÁ/MT

BENEVIDES, Jéssica Ribeiro¹

Orientador: Profº. Dr. DUARTE, Júlio Resende Dias ²

Resumo

Este artigo teve como objetivo investigar as percepções dos (as) Turismólogos (as) sobre suas competências profissionais, a qualidade de sua formação acadêmica e seus desafios de carreira. O Turismo é importante para as comunidades, pois proporciona benefícios sociais, ambientais, culturais e econômicos desde que seja gerido e planejado da maneira adequada. É diante deste desafio que os (as) Turismólogos (as) são profissionais muito relevantes. Como caminho metodológico, esta investigação apresenta uma abordagem qualitativa. Foram realizadas 09 entrevistas por meio de um roteiro semi-estruturado, composto por 11 questões abertas. A fundamentação teórica aborda temas como a formação dos (as) Turismólogos (as) e as suas competências. Esta pesquisa aponta diversos desafios enfrentados por estes (as) profissionais ao longo das suas carreiras, bem como as competências mais importantes a serem desenvolvidas como liderança, capacidade de gestão e disciplina.

Palavras-chave: Turismólogos, Competências profissionais, Formação.

Abstract

This article aimed to investigate the perceptions of tourism professionals about their professional skills, the quality of their academic education and their career challenges. Tourism is important for communities, as it provides social, environmental, cultural and economic benefits as long as it is properly managed and planned. It is in the face of this challenge that tourism professionals are relevant. As a methodological approach, this investigation presents a qualitative approach. Nine interviews were conducted through a semi-structured script, composed of 11 open questions. The theoretical foundation addresses topics such as the training of tourism professionals and their skills. This research points out several diverse challenges faced by these professionals throughout their career, as well as the most important skills to be developed such as leadership, management skills and discipline.

¹ Graduando (a) do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. jessicabenevides92@hotmail.com.

² Professor Orientador. Doutor em Educação e Docente do Instituto Federal de Mato Grosso-Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo e Coordenador do Curso Técnico em Eventos Integrado ao Ensino Médio. julio.resende@cba.ifmt.edu.br.

Keywords: Turismologists, Professional skills, Training.

1. APRESENTAÇÃO

O Turismo é uma atividade que apresenta uma grande importância social, ambiental, cultural e econômica aos destinos turísticos. Do ponto de vista da organização de um município turístico ou das empresas que trabalham nesta atividade, o (a) profissional eficiente e que tem boa formação é fundamental para a qualidade dos produtos, serviços e experiências turísticas. É por isso que os (as) turismólogos (as), profissionais formados (as) em cursos superiores de Turismo, apresentam uma relevância muito grande para a atividade. Em partes, as melhorias da qualidade do turismo no país se devem a multiplicação destes cursos de graduação que formam muitos profissionais qualificados todos os anos. O Turismo é muito importante para a economia de muitos países e tem sua contribuição também no Brasil. Segundo Matias (2002), esta atividade passou a se destacar principalmente no ano de 1990, quando aconteceu a abertura do mercado brasileiro, gerando novas oportunidades de negócios e empregos. A melhoria da qualidade das empresas turísticas e dos destinos gerou uma demanda por profissionais qualificados, incentivando a abertura de diversos cursos superiores de turismo e na área de hospitalidade. Segundo Monteiro (2011), no final da década de 90, o ensino do curso no país passou a apresentar maior qualidade, formando profissionais cada vez mais habilitados, capacitados, eficazes, e eficientes para as atuações na área turística.

Assim, os (as) turismólogos (as) passaram a atuar de forma intensa nas mais variadas áreas do turismo, incluindo a gestão pública, a hotelaria, os meios de hospedagem, o setor de eventos, as agências, dentre muitas outras possibilidades. Entretanto, eles (as) enfrentaram e ainda enfrentam muitas dificuldades profissionais, para a conquista do reconhecimento e de seu valor como profissionais capazes de contribuir com a sociedade e com o desenvolvimento socioeconômico do turismo.

Diante deste contexto, esta pesquisa tem como objetivo investigar percepções dos (as) turismólogos (as) sobre a qualidade de sua formação acadêmica, as competências mais

importantes para suas atuações profissionais, bem como os desafios que enfrentaram em suas carreiras.

Esta investigação pode contribuir com o desenvolvimento socioeconômico do turismo, bem como com os (as) turismólogos (as) que atuam na área. O turismo assim como dito anteriormente, tem importância para as comunidades em que está inserido, proporcionando benefícios sociais, ambientais, culturais e econômicos desde que planejado e gerido da maneira mais profissional possível. Quando esta atividade é desenvolvida de forma aleatória, os impactos negativos são muito grandes como exclusão social, descaracterização cultural e a devastação de áreas ambientais. É neste contexto que o (a) turismólogo (a), quando competente é um (a) profissional muito relevante, para o planejamento da atividade, tanto no poder público quanto na iniciativa privada.

1.1 CAMINHO METODOLÓGICO

Por se tratar de uma pesquisa a respeito das percepções sobre as competências dos (as) turismólogos (as) e seus desafios de carreira, esta investigação apresentou uma metodologia de abordagem qualitativa. Este tipo de caminho metodológico permite compreender e interpretar de forma mais profunda as percepções dos entrevistados. Segundo Minayo (2001, p. 14), a pesquisa qualitativa significa:

Trabalhar com múltiplos significados, motivos, aspirações dos processos e fenômenos no qual possa ser reduzida a operacionalização de uma variável. Geralmente os pesquisadores utilizam um método qualitativo, pretendendo expor o porquê das coisas.

Para além das pesquisas bibliográficas, esta pesquisa contou com a realização de nove entrevistas, como forma de coleta de dados, realizadas por meio de um roteiro semiestruturado criado e testado pela autora. Este roteiro contou com onze perguntas dissertativas abertas sobre os temas: motivação para a realização do curso superior de turismo, características e qualidade do curso, postura como estudante de turismo, atividades profissionais do (a) turismólogo (a), etapas e desafios da carreira, e principais competências dos (as) turismólogos (as). Estas entrevistas foram realizadas entre agosto e novembro de

2019 e foram realizadas por telefone e por meio de áudios de whatsapp, por questões da pequena disponibilidade de tempo dos entrevistados, devido ao cotidiano de muito trabalho. O envio das autorizações foi feito por e-mail. A escolha dos (as) entrevistados (as) foi por meio de consulta a diversos professores do curso superior de turismo do IFMT, e pesquisando na plataforma GOOGLE também, buscando como critério turismólogos (as) de atuação destacada no mercado de trabalho, dentro de suas respectivas áreas, e reconhecidos pelos respectivos pares.

Os (as) turismólogos (as) exercem funções muito variadas dentro da atividade turística e cada uma destas funções, podem exigir competências diferentes e oferecer desafios distintos. Diante desta constatação, buscou entrevistar (as) turismólogos (as) que atuem em diferentes áreas tais como: docência (Leila Cristina Cunha), consultoria (Rejane Pasquali), hotelaria hospitalar (Katia Regina Vassoler), eventos (Milene Maria Motta Lima), agência de receptivo (Luciomar Araújo Bastos), gestão pública (Diego Augusto Orsini Beserra), alimentos e bebidas (Lenissa Claudia Rodrigues), aviação (Háttila Marques de Almeida Mayer e Keila Cristina Mota dos Santos).

A seguir são apresentados brevemente os (as) entrevistados (as), sua formação acadêmica e sua área de atuação. Leila Cristina Cunha é Bacharel em Turismo e tem licenciatura plena em história. É professora aposentada pelo IFMT, é escritora de um manual do guia de turismo, bem como atuou como gestora pública na Secretaria Estadual de Turismo de Mato Grosso. Rejane Pasquali é Bacharel em Turismo, atuou como professora de Turismo e de Administração na UNIRONDON e na UNIC, além de ser Consultora em Turismo em sua própria empresa. Katia Regina Vassoler é Bacharel em Turismo e Hotelaria, e atua como governanta hospitalar no Hospital de Câncer de Mato Grosso. Milene Maria Motta Lima é Bacharel em Turismo pela UNIRONDON e é empresária na área de eventos e cerimonial. Luciomar Araújo Bastos também se graduou em Turismo pela UNIRONDON, e é sócio proprietário da agência Interativa Pantanal. Diego Augusto Orsini Beserra, Bacharel em Turismo, é analista de desenvolvimento econômico e social na SEDTUR. Lenissa Claudia Rodrigues é Bacharel em Turismo pela UNIRONDON e Bacharel em Administração pela UFMT. Hoje é empresária no ramo de alimentos e bebidas, sendo dona dos restaurantes Felippo Massas e o Buffet Oriental Marollo. Háttila Marques de Almeida Mayer é Bacharel

em Turismo sendo atualmente aeroviário, no Aeroporto Internacional Marechal Rondon em Várzea Grande. Por fim Keila Cristina Mota dos Santos é Bacharel em Turismo pela UNIRONDON e atua como comissária de bordo na companhia AZUL Linhas Aéreas, e ela (e) também trabalhou como Guia de Turismo.

2 DISCUSSÕES TEÓRICAS SOBRE A FORMAÇÃO DOS TURISMÓLOGOS E SUAS COMPETÊNCIAS

Nesta seção, são debatidos diversos conceitos relacionados à atuação do (a) turismólogo (a), tais como um breve histórico sobre os cursos de Turismo, discussões teóricas sobre a formação dos (as) turismólogos (as) e as suas competências.

2.1 BREVE HISTÓRICO DOS CURSOS SUPERIORES DE TURISMO

Para compreender melhor as competências dos (as) Turismólogos (as), é fundamental entender mesmo que breve sobre o histórico de criação dos cursos superiores de Turismo. Dentre os anos de 1960 a 1970, com o aumento da demanda no Turismo e com o surgimento da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), ocorreu o incentivo na criação dos cursos de graduação nesta área, com o intuito de buscar trabalhar na formação de mão de obra qualificada para atuar neste mercado. (HALLAL, MULLER, GARCIA e RAMOS, 2010, (SOGAYAR e REJOWSKI, 2011).

O termo Turismólogo (a) vem da década de 70, e surgiu com o objetivo de classificar uma formação acadêmica específica. O primeiro curso ocorreu com a iniciativa da faculdade Morumbi atual universidade Anhembí Morumbi no ano de 1971. De acordo com Matias (2003), o primeiro currículo foi pensado pelo professor Domingo Hernandez Peña, após uma série de levantamentos feitos em escolas européias, principalmente espanholas, bem como posterior adequação para a realidade brasileira, no ano seguinte o curso na faculdade Anhembí Morumbi deslanchou. Segundo Santos (2003), as duas instituições educacionais iniciaram o ensino, pesquisa e extensão do Turismo. Em princípio de forma tímida em razão da falta de professores qualificados, bem como metodologias e conteúdos pedagógicos pouco

claros. Posteriormente no ano de 1973, na universidade de São Paulo, por meio da escola de comunicações e artes USP/ECA, a partir daí as investigações do fenômeno turístico começaram a ser realizadas por alguns professores.

De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso Superior de Bacharelado em Turismo (PPC/IFMT), 2019, o perfil de um egresso do curso será voltado para os avanços científicos, tecnológicos, mercadológicos, sempre em sintonia com os interesses da sociedade junto a construção da cidadania. Sendo necessário dominar as abordagens científicas sobre o conhecimento produzido dentro da área, e até mesmo capaz de reter e construir conhecimento tecnológico e mercadológico, de acordo com as práticas interdisciplinares.

Segundo o Projeto Pedagógico do Curso Superior de Bacharelado em Turismo (PPC/IFMT), 2019, o curso de Turismo tem como características específicas, em subáreas e com franco desenvolvimento em Mato Grosso, tais como sendo: agenciamento, hotelaria, gastronomia, eventos e o planejamento turístico. Tem o intuito de buscar o discente e posterior egresso, que saiba aprender de diferentes formas, o conhecimento relativo ao turismo no desenvolvimento em habilidades e competências, no qual permita uma nova abordagem e uma nova resolução.

2.2 ATUAÇÕES E FUNÇÕES DOS TURISMÓLOGOS

Para que o turismo seja uma atividade que leve desenvolvimento socioeconômico às comunidades, bem como a preservação ambiental e valorização cultural, é fundamental a atuação dos (as) profissionais que atuam na atividade (KOCHE, RIZZON, SCHNEIDER, 2008). Segundo a Associação Brasileira de turismólogos e Profissionais do Turismo (ABBTUR, 2012), a lei 12.591/2012 explica que as funções de um (a) turismólogo (a) são planejar, organizar, gerir e operacionalizar instituições ligadas ao Turismo. Além disso, ele (a) deve coordenar e orientar projetos, selecionar e classificar locais e áreas de interesse turístico, buscando aproveitar os recursos naturais e culturais segundo a sua geografia, história e cultura. Eles (as) podem atuar também como responsável técnico em empreendimentos no qual tenham o turismo e o lazer como objetivo social e estatutário. Ele (a) diagnostica as potencialidades e as deficiências no desenvolvimento do turismo nos municípios, regiões e

estados. Este profissional pode criar e implantar roteiros e rotas turísticas, desenvolvendo e comercializando novos produtos turísticos. O (a) turismólogo (a) realiza ainda pesquisas, apresentando informações sobre a demanda turística e diversas outras temáticas. Ele (a) pode também coordenar, orientar e elaborar planos e projetos de marketing.

O (a) turismólogo (a) pode atuar tanto no poder público planejando e executando políticas públicas para o Turismo como pode atuar em empresas ligadas a atividade turística, além de empreender seu próprio negócio. A seguir são apresentadas algumas áreas de atuação destes profissionais:

- A) Gestão de meios de hospedagem;
- B) Meios de alimentação;
- C) Gestão de eventos;
- D) Docência e Pesquisa;
- E) Consultoria;
- F) Gestão de transportes;

2.3 COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS TURISMÓLOGOS

Cada vez mais o que garante ao profissional uma boa colocação no mercado de trabalho são suas competências, ou seja, aquilo que ele é efetivamente capaz de realizar por meio de sua atuação profissional. Os diplomas de graduação em outras formações continuam tendo sua relevância, mas com relativa importância cada vez menor. Um hotel, por exemplo, escolherá facilmente um profissional com boas competências em gestão e que fale três idiomas, mesmo que não tenha diploma de graduação, em detrimento de um Bacharel em Turismo que não é capaz de gerir equipes. As organizações em geral, buscam pessoas que conheçam sobre os temas, mas que principalmente saibam colocar em prática. É diante desta realidade que o desenvolvimento de competências, é cada vez mais importante.

Uma das primeiras compreensões de competência surgiu na década de 70, interligada ao modelo de produção fordista. Este tipo de ideia trouxe a relação com o saber tácito, no qual pressupõe o conhecimento, como um conjunto de experiências adquiridas. Posteriormente o

seu conceito foi sendo ampliado, de acordo com Bonfim, (2012), para abarcar não somente o que é apreendido na prática, mas também aspectos teóricos.

Segundo Montmollin (1984), competência pode ser considerada como um conjunto de saberes, práticas e comportamentos que sejam capazes de aplicar à teoria a prática. Pode ser também compreendida como aplicação de conhecimento e capacidade em agir com o intuito de atingir objetivos ou metas em busca de resultados. (GILBERT; PARLIER, 1991).

Já Marbach (1998), comenta que as competências são apresentadas como um conjunto com as seguintes características interdependentes: conhecimentos (saber), as habilidades (saber fazer) e atitude (querer fazer). Para Prahalland, Hamel (1990), compreender as competências organizacionais é importante para definir as competências de cada profissional da organização.

De acordo com Zarifian (2003), três pontos podem ajudar também a esclarecer o que é competência tais como sendo:

- a) Capacidade de iniciativa dos profissionais, em assumir responsabilidades em situações diferentes;
- b) Competência pode ser considerada uma inteligência aplicada a prática em conjunto com os conhecimentos adquiridos;
- c) Capacidade de assumir desafios;

Por fim, competência pode significar a busca por competitividade em uma nova relação de emprego e a inserção no mercado de trabalho. Segundo Passos (2004), um padrão de competitividade deve ser feito de acordo com cada organização, com suas particularidades, histórias e objetivos distintos.

As principais competências de um (a) turismólogo (a) são primordiais na obtenção do resultado na atividade, pois isso demonstra qualidade na prestação dos serviços oferecidos. Tais como gestão do tempo no qual é considerado primordial no ambiente de trabalho, ou seja, produzir o necessário em um tempo menor. A produção em larga escala também é um forte candidato a uma competência em alto nível, ou seja, produção em massa de determinado produto ou serviço. Trabalho em equipe é a união de esforços para alcançar determinado objetivo ou meta, e é alcançado até mesmo de forma mais rápida. E já o controle emocional é muito importante para saber lidar com todos os tipos de situações dentro do meio.

A visão estratégica é também um bom indicador de competência para crescer dentro de um segmento, pois sem ela a direção estaria muito comprometida no alcance do êxito. Outra competência é a ética, pois sem ela a pessoa não conseguiria seguir o seu papel com transparência e respeito às normas e regras tanto pessoais como em uma comunidade. E é isto que ela faz e traz mais seriedade em um determinado momento, com o intuito de demonstrar o respeito na execução final de determinado serviço.

2.4 A IMPORTÂNCIA DO TURISMÓLOGO PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO DO TURISMO

O Turismo é apresentado como uma atividade importante para muitas sociedades e comunidades, tanto no âmbito econômico, social, ambiental, e cultural. É também fundamental que a atividade turística seja investigada por diversas áreas da ciência, exatamente por que é capaz de transformar culturas, paisagens, economias e sociedades. Quando é realizada de forma aleatória, sem a atuação de profissionais competentes, pode causar impactos muito negativos (WINKERT, VICENTINI, 2015).

Os impactos do Turismo costumam ser grandes quando a atividade não é desenvolvida de forma planejada. Neste contexto mesmo proporcionando diversos benefícios, os impactos negativos acabam chamando a atenção por sua gravidade. É diante deste desafio que Barreto (2007), aponta as transformações do turismo para ressaltar a importância do (a) turismólogo (a) no planejamento da atividade:

O Turismo interfere no formato de vida, nos sistemas de valores, no comportamento individual, nas relações familiares, nos estilos de vida coletivos, nos níveis de segurança, na conduta moral e política nas expressões criativas e nas culturas tradicionais (p. 30).

A qualidade da atividade turística depende tanto do Poder Público quanto da Iniciativa Privada que devem fornecer produtos, serviços e experiências de qualidade. No entanto, muitos empreendedores não calculam os riscos e os impactos gerados pela atividade. Segundo Winkert, Vicentini (2015), este é um dos motivos para a presença de profissionais que compreendam a complexidade desta atividade.

Neste contexto o profissional passa a ter importância a partir do entendimento da magnitude da atividade turística dentro de uma região, ressaltando que o Turismo não se resume em somente um setor, mas é capaz de influenciar diversas áreas da vida de uma comunidade. Os (as) turismólogos (as) devem compreender o fenômeno turístico como um todo, além de serem capazes de atuar nas mais variadas partes, como é o caso das empresas. Estes profissionais são capazes de investigar o fenômeno, monitorando informações fundamentais para sua gestão, proporcionando maior qualidade aos destinos turísticos e as experiências oferecidas. (WINKERT; VICENTINI, 2015).

Ainda de acordo com Winkert, Vicentini (2015), por meio de sua investigação sobre a importância da atuação dos (as) turismólogos (as) para o desenvolvimento local, é imprescindível pensar na formação de profissionais em nível superior, por meio do Bacharelado em Turismo. Esta formação superior deve formar profissionais competentes, portanto para planejar e gerir organizações turísticas, bem como projetos e políticas públicas.

3 OS TURISMÓLOGOS E SUAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS, SUA FORMAÇÃO ACADÊMICA E SEUS DESAFIOS DA CARREIRA

Nesta seção, serão debatidos e interpretados os resultados desta investigação por meio das entrevistas realizadas com os (as) turismólogos (as). Primeiramente, são apresentadas informações sobre a formação dos (as) turismólogos (as). Em seguida, são debatidos seus desafios na carreira e, por último, suas principais competências. Cada profissional percorreu distintos caminhos, buscando diferentes qualificações. É por isso que os relatos a seguir apresentam uma diversidade de possibilidades relacionadas à atuação dos (as) turismólogos (as).

3.1 PERCEPÇÕES SOBRE A FORMAÇÃO ACADÊMICA

A seguir são apresentadas as percepções dos (as) turismólogos (as) com relação à sua formação acadêmica, principalmente com relação ao curso de graduação de turismo. A entrevistada Leila Cristina Cunha, contou que sua percepção sobre o curso é de que não é

devidamente valorizado e tem ainda dificuldades para ser reconhecido. Ela fez parte do primeiro curso superior no país. Para ela, a qualidade era boa, mas citou como ponto negativo ter um currículo muito generalista. Isto deve se deve ao fato do (a) turismólogo (a) poder atuar em diferentes tipos de organizações, em várias áreas, exercendo funções muito distintas. Um gerente de hotel demanda competências e uma formação acadêmica com características específicas, diferentemente de um gestor de um parque ambiental, de um dono de uma empresa de eventos ou de um gestor público do turismo. Diante deste contexto é que os cursos superiores de turismo acabaram se tornando generalistas, pois buscam formar para carreiras muito distintas. Leila atuou por toda a sua carreira na área do turismo e considera que o curso contribuiu significativamente com sua formação.

Para Rejane Pasquali, era seu objetivo estudar turismo. Ela chegou a cursar engenharia elétrica e arquitetura, mas não gostou destas áreas. Sua opinião foi também que seu curso foi muito generalista, tendo como foco o planejamento e a gestão. Já a turismóloga Katia Regina Vassoler disse que o curso de Turismo foi ótimo, pois todo o foco do currículo estava voltado para a hotelaria, e ela gostou muito. Neste caso, é possível concluir que os cursos focados em áreas específicas de atuação do (a) turismólogo (a) podem gerar uma formação que contribui de forma mais relevante a atuação profissional apesar de ter sido boa aluna, Katia encontrou dificuldades em fazer estágios.

A entrevistada Milene Maria Motta Lima explicou que ela não entrou com muitas expectativas. Em um primeiro momento, desejava conhecer o curso para entender as oportunidades que surgiriam. Ao longo dos estudos ela se identificou com o turismo e se apaixonou pela área. Na época, achou o curso generalista, mas considerou esta característica como positiva e muito importante para a sua formação porque abriu muitas possibilidades profissionais.

Já Diego Augusto Orsini Beserra expôs que a área é interdisciplinar na sua visão. Para ele, não há muitas oportunidades profissionais no mercado, mas ele, pessoalmente, conseguiu aproveitar bem as poucas oportunidades que apareceram, diferentemente de muitos colegas seus que mudaram de área de atuação. Ele acabou seguindo o mesmo caminho de seus familiares na profissão. Em sua percepção, o curso foi ótimo e destacou a formação com foco em planejamento estratégico.

O turismólogo Luciomar Araújo Bastos explicou que a sua expectativa foi frustrada, pois ele esperava mais do curso e acabou achando muito superficial os conteúdos. Contudo, turismo já era uma paixão em sua vida e já atuava na área.

A entrevistada Lenissa Claudia Rodrigues falou que teve identificação com o curso e as suas expectativas foram atendidas. Para ela, a formação foi excelente e se dedicou muito aos estudos e ao estágio. Hátilla Marques de Almeida Mayer falou que não chegou a criar expectativas sobre o curso, pois ele já sabia como era a realidade difícil do turismo. O curso foi muito esclarecedor por que tinha professores de alta qualidade, que fizeram a diferença em sua formação. Ele teve que estudar e trabalhar ao mesmo tempo. A Keila Cristina Mota dos Santos, explicou que ela gosta muito de conhecer pessoas e por este motivo quis fazer o curso. Em sua visão, turismo é uma área que demanda muita capacidade de relacionar com pessoas.

Em geral, os (as) entrevistados (as) disseram que a formação superior foi importante para sua atuação profissional, mas citaram diversas fragilidades dos currículos. A principal reclamação foi com relação à característica generalista da formação. Vale ressaltar que estes profissionais conseguiram se estabelecer na profissão, e talvez por isso a tendência é ter uma opinião mais positiva sobre a formação. Entretanto, eles também disseram que uma quantidade significativa de colegas não permaneceu na área de turismo, tendo que buscar outras formações acadêmicas.

3.2 DESAFIOS NA CARREIRA DOS TURISMÓLOGOS

A entrevistada Leila Cristina Cunha encontrou inúmeros desafios para chegar aos seus objetivos. Saiu do Rio de Janeiro e veio para Cuiabá em busca de oportunidades, mas não tinha reserva de dinheiro para auxiliá-la nesta empreitada, o que tornou muito desafiante o início de sua vida em Mato Grosso.

A Turismóloga Rejane Pasquali comentou que a sua falta de experiência, de conhecimento na parte mercadológica e operacional atrapalhou muito no início de sua carreira. Nota-se que esta dificuldade é muito comum na vida dos jovens formandos. A única maneira de se tornar experiente é por meio do trabalho e, muitas vezes, não há muitas oportunidades para os inexperientes.

Já Kátia Regina Vassoler teve uma jornada com mais dificuldades e percalços. Ela teve a percepção de que existia um preconceito em relação à mulher, que sempre teve uma remuneração menor que o homem. Em sua visão, a mulher em busca de seu reconhecimento profissional precisa fazer um esforço ainda maior para comprovar seu valor. Apesar de todas as dificuldades, sua dedicação fez com que conseguisse se estabelecer profissionalmente, diante de um cenário de poucas oportunidades.

A entrevistada Milene Maria Motta Lima disse que passou por muitas experiências diferentes e afirmou não ter tido muitas dificuldades. Para ela, os desafios existem para todos os profissionais e o principal motivo para prosperar em uma profissão é o comprometimento com os resultados e a dedicação.

Diego Augusto Orsini Beserra relatou que a sua trajetória não foi fácil, pois o mercado não é tão amplo para a atuação do (a) turismólogo (a). Segundo ele, os empregos na área de turismo podem ser ocupados por profissionais de diversas áreas, o que dificulta na inserção do (a) turismólogo (a) no mercado de trabalho. Este é um ponto importante que demanda uma análise mais aprofundada. De fato, não há reserva de mercado para o profissional formado em turismo. Neste sentido, o diploma não garante sua atuação, assim como é o caso do dentista, por exemplo. É por isso que o sucesso do (a) turismólogo (a) depende de suas competências. A Turismóloga Keila Cristina Mota dos Santos, também ressaltou esta questão de que qualquer pessoa pode exercer, do ponto de vista legal, o trabalho de um (a) turismólogo (a), mesmo sem formação. Toda a sua jornada até se estabelecer na aviação, foi feita por conta própria e com muito esforço. Ela disse que foi muito difícil passar no teste de comissária de bordo.

O turismólogo Luciomar Araújo Bastos, disse que um dos maiores desafios dele foi observar que os órgãos públicos não se dedicam muito ao planejamento do turismo e, por isso, não contratam muitos (as) turismólogos (as). Em sua visão, há poucas oportunidades profissionais na gestão pública do turismo. São raras as prefeituras que oferecem vagas específicas para os graduados em turismo. Nota-se que este é um grande desafio para quem deseja atuar na área, causando muitas desistências.

A entrevistada Lenissa Claudia Rodrigues, explicou que seu maior desafio foi relacionado ao empreendedorismo por causa da burocracia. Para abrir uma empresa no Brasil é necessário um conjunto complexo de procedimentos e de exigências. Contudo, ela foi ajudada por sua família e superou estas dificuldades.

Já o Hátilla Marques de Almeida Mayer, descobriu que era um sonho dele ser um guia de turismo. Em sua visão, a profissão não é reconhecida e valorizada, pois muitas pessoas acham que um (a) turismólogo (a) é somente um agente de viagens, o que não é verdade. Atualmente ele exerce o cargo chefe de aeroviário no aeroporto.

É muito comum na história de entrevistas diversas dificuldades para seu estabelecimento profissional nas carreiras de turismo. Foi uma opção desta investigação, pesquisar profissionais que atuam em diferentes áreas e, neste sentido, muitos desafios foram diferentes. Por exemplo, empreendedores enfrentam dificuldades burocráticas, enquanto que quem atua na aviação encontra muita competição no mercado de trabalho. Contudo, em geral, os entrevistados disseram que não é fácil empreitar em uma carreira no turismo devido as poucas oportunidades e a concorrência com profissionais de outras áreas.

3.3 AS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DOS TURISMÓLOGOS

Assim como analisado anteriormente, na medida em que as organizações do turismo não são obrigadas a contratar graduados em turismo, o melhor caminho para que um (a) turismólogo (a) se estabeleça profissionalmente é com o desenvolvimento de competências. Segundo Marbach (1998), as competências existem por um conjunto de conhecimentos (saber), de habilidades (saber fazer) e de atitudes (querer fazer). Por um lado, o diploma não garante espaço no mercado de trabalho. Por outro, a formação acadêmica contribui no desenvolvimento destas competências e, portanto, é fundamental na carreira dos (as) turismólogos (as).

A turismóloga Leila Cristina Cunha explicou que as competências são essenciais para um bom desempenho das atividades turísticas. Uma delas é a disciplina que pode significar a capacidade de organização e de realização de um trabalho constante e sistematizado. A profissional Rejane Pasquali também apontou a importância da disciplina no crescimento

intelectual. Milene Maria Motta Lima ressaltou que a disciplina tem sido uma aliada muito útil no desenvolvimento pessoal, sendo um dos seus principais esforços. O entrevistado Diego Augusto Orsini Beserra pontuou que a disciplina é um ponto chave no progresso pessoal e que há maiores possibilidades de sucesso por meio desta competência.

A entrevistada Keila Cristina Mota dos Santos falou que a busca pela excelência é extremamente importante na melhoria contínua das competências de um (a) turismólogo (a). Luciomar Araújo Bastos explicou que a excelência é uma meta profissional importante e faz parte de sua vida. A turismóloga Lenissa Claudia Rodrigues contou que a excelência tem um papel muito relevante em sua vida profissional, fazendo com que ela esteja atenta aos erros para melhorar sua atuação constantemente.

O turismólogo Hátilla Marques de Almeida Mayer explicou que a competência mais importante no desenvolvimento pessoal é a resiliência, que significa a capacidade de lidar com as adversidades profissionais e da vida. Já a turismóloga Katia Regina Vassoler defendeu que desenvolver a resiliência é um tipo de postura imprescindível para alcançar voos maiores.

Estas três competências acima foram as mais aprofundadas pelos (as) turismólogos (as). Contudo, outras competências também citadas e sendo importantes como é o caso de: gestão do tempo, capacidade de trabalhar em equipe, liderança, relacionamento interpessoal, visão estratégica, comunicação escrita e verbal, foco, planejamento e capacidade gerencial. O estabelecimento profissional do (a) turismólogo (a) depende do desenvolvimento destas competências, podendo variar de acordo com a área específica de atuação. O quadro a seguir apresenta em forma de nuvem de palavras as competências mais citadas pelos (as) entrevistados (as).

Quadro 01: Competências dos Turismólogos na Percepção dos Turismólogos



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Segundo Fleury (2001), as competências costumam agregar valor econômico às organizações e às comunidades. Portanto, na medida em que o (a) profissional desenvolve suas competências, ele (a) contribui de forma mais significativa para o desenvolvimento socioeconômico do turismo. Um exemplo disso é a liderança. Quanto maior for a capacidade em liderar equipes, maior será o impacto do trabalho dos (as) turismólogos (as) em suas organizações e comunidades.

E também de acordo com Fabris Silva (2007) é imprescindível a importância de um (a) profissional do turismo na atuação em prol do desenvolvimento da sociedade. Para isso acontecer, é importante que os (as) turismólogos (as) aprimorem constantemente suas competências, para que consigam planejar, tomar decisões, coordenar e liderar projetos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo investigar as percepções dos (as) turismólogos (as) sobre suas competências profissionais, a qualidade de sua formação acadêmica e seus desafios de carreira. Os (as) profissionais entrevistados (as) são referências em suas áreas de atuação e contribuíram com a compreensão sobre os desafios profissionais dos (as) Turismólogos (as). Todos relataram sua trajetória e os desafios que enfrentaram para chegar onde estão agora. Foi

importante também entender quais eram as suas expectativas no início e agora nos dias atuais também. E de acordo com Nicolau (2015), é importante compreender se o (a) profissional deseja apenas preencher um posto de trabalho ou se ele (a) tem comprometimento com a carreira e também com o desenvolvimento socioeconômico do turismo. Esta pesquisa apontou por meio dos entrevistados que tiveram que superar muitos desafios em prol do estabelecimento destes compromissos.

Chegou-se à conclusão de que o esforço constante é fundamental em prol do desenvolvimento de competências profissionais. Percebeu-se também que o Curso de Bacharelado em Turismo não era muito valorizado e não é até os dias atuais. Se por um lado, o diploma não garante uma colocação profissional do (a) turismólogo (a), por outro, o curso pode e deve contribuir para o desenvolvimento das competências, que podem garantir a atuação profissional em prol do turismo.

Este tema abordado é bastante amplo e necessita de futuras pesquisas e discussões. Algo que pode ser colocado em discussão é a importância que o profissional tem na área para que seja cada vez mais valorizado por suas competências e importantes contribuições para o desenvolvimento socioeconômico do turismo.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBTUR. Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo. **Código de ética do turismólogo**, Brasília, 2018.

BONFIM, Amorim Rosa. **Competência profissional: uma revisão bibliográfica**. Distrito Federal, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. Ed. Elsevier, 4 ed. 2007.

DALBERIO, Osvaldo. DALBERIO, Maria Cecilia, Borges. **Metodologia científica desafios e caminhos**. Ed. Paulus, São Paulo, 2009.

DOMINGO, Hernandez Peña. MATIAS, Marlene. TRIGO, Luiz Gonzaga, Godói. **Turismo formalização e profissionalização: 30 anos de história**. Ed. Manole, São Paulo, 2002.

FLEURY, Afonso. FLEURY, Leme Tereza Maria. **Construindo o conceito de competência**, Revista de administração contemporânea Scielo, 2009.

GOMES, dos Reis. A. M. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**, ed. Aleph, São Paulo, 2002.

GILBERT, Parlier. **Administração**: teoria, processo, e prática. Ed. 4º, ed. Elsevier, Rio de Janeiro, 2007.

GERHADT, Hegel Tatiana. SILVEIRA, Tolfo Denise. **Métodos de pesquisa**. Ed. 1º, 2009.

HALLAL, Muller, Garcia, et al.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. Ed. 2º, ed. Thomson.

IFMT. INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO. **Projeto Pedagógico do Curso Superior de Bacharelado em Turismo**. Cuiabá, 2019.

KOCHE, Jose Carlos. **O Turismólogo pesquisador**: agente de desenvolvimento do turismo na América Latina. Caixas do Sul, 2008.

MARINO. de Castro, Helena Fazzane Lúcia. **Gestão da qualidade e gestão do conhecimento**: fatores chave para produtividade e competitividade empresarial. Bauru, 2006.

NICOLAU, Tamara Silva. **Construção do conhecimento do Turismo**: competências necessárias para o exercício da profissão do Turismólogo. Brasília, Julho 2015.

SILVA, Fabris. **A contribuição do turismo e do turismólogo para o desenvolvimento local**. Paraná, 2007.

TRIVIÑOS, Minayo. **Métodos de pesquisa**. ed. 1º, Rio Grande do Sul, 2009.

VALERIE, Marbach. **Administração**: teoria, processo, e prática. ed. 4º, ed. Elsevier, Rio de Janeiro, 2007.

WINKERT, L, S. VINCENTINI, P, W. **A contribuição do turismo e do Turismólogo para o desenvolvimento local**. Paraná, 2015.

ABBTUR NACIONAL. **Código de Ética do Turismólogo**. Associação Brasileira de Bacharéis de Turismo, Brasília, 8 maio 2018. Disponível em:
<<http://www.abbtur.com.br/abbtur/conteudo.asp?cod=36>>. Acesso em: 21 Abril 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.591, de 18 de janeiro de 2012.** Poder Executivo Federal, Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/L12591.htm>. Acesso em: 21 Abril 2020.

BONFIM, Rosa Amorim. Competência profissional: uma revisão bibliográfica. **Revista Organização Sistêmica**, Distrito Federal, vol. 1- nº 1, p. 46-63, 2012. Disponível em: <<https://www.tc.df.gov.br/app/biblioteca/pdf/AR500493.pdf>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

CARVALHO, Vanilde Alves de; MOTTA, Milene Maria; RIBEIRO, Zenilda Lopes. **Os arranjos produtivos locais como ferramenta de desenvolvimento do turismo em Mato Grosso.** In: 2º SIMPÓSIO DE GEOTECNOLOGIAS NO PANTANAL, 2009, Corumbá. **Anais...** Corumbá: Embrapa Informática Agropecuária/INPE, p. 905-915, 2009. Disponível em: <<https://www.geopantanal.cnptia.embrapa.br/2009/cd/p155.pdf>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

FLEURY, Leme Tereza, Maria Fleury, Afonso. **Construindo o conceito de competência**, 2009. Revista de administração contemporânea Scielo. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552001000500010. Acesso em: 24 Abril 2020.

FABRIS, Silva. **A importância do turismo e do turismólogo no desenvolvimento local.** Paraná, 2007. Disponível em: <https://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2015/12/1.-A-Contribui%C3%A7%C3%A3o-do-Turismo-e-do-Turism%C3%B3logo-para-o-Desenvolvimento-Local.pdf>. Acesso em: 29 Agosto 2020.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org) et al. **Métodos de Pesquisa.** 1. ed. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: UFRGS Editora, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO. **Projeto Pedagógico do Curso Superior de Bacharelado em Turismo.** Cuiabá, 2019. 161 p. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/0B7wTle4F3t9xYjE1NG9rV1M4QzRCR1Q1QU5xb0Z6LWI2TkZn/view>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

KOCHE, José Carlos. et al. **O turismólogo pesquisador: agente de desenvolvimento do turismo na América Latina.** In: V SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SEMINTUR), 2008, Caxias do Sul. **Seminários...** Caxias do Sul: Universidade de Caxias do Sul, 2008. Disponível em: <https://www.ucs.br/ucs/tplVseminTur%20/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_5/trabalhos/arquivos/gt03-10.pdf>. Acesso em: 22 Abril 2020.

MONTEIRO, Julliany Silva. **Perfil do Turismólogo para Agências de Turismo.** 2011. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Universidade Federal

Fluminense, Niterói, 2011. Disponível em:

<<https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/765/1/157%20-%20Julliany%20Monteiro.pdf>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

MARINO. de Castro, Fazzane Helena Lúcia. **Gestão da qualidade e gestão do conhecimento:** fatores chave para produtividade e competitividade empresarial. In: XIII SIMPEP-BAURU, São Paulo, 2006. Disponível em:

https://simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/598.pdf. Acesso em: 20 Maio 2020.

NICOLAU, Tamara Silva. **Construção do conhecimento do Turismo:** competências necessárias para o exercício da profissão do turismólogo. Brasília, Julho, 2015. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/19151/1/2015_TamaraSilvaNicolau.pdf.

Acesso em: 20 Setembro 2020.

SANTOS FILHO, João dos. 27 De Setembro Dia do Turismólogo: Festejar ou Organizar? **Revista Turismo**, Brasil, Out. 2003. Disponível em:

<<https://www.revistaturismo.com.br/artigos/diaturismologo.html>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

SANTOS FILHO, João dos. Turismo: Ciência ou Técnica? **Revista Turismo**, Brasil, 2003.

Disponível em: <<https://www.revistaturismo.com.br/artigos/cienciatecnica.html>>. Acesso em: 29 Abril 2020.

TRIVIÑOS. Minayo. **Métodos de pesquisa**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Ed. UFRGS, 1º ed, 2009, Disponível em:

<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 20 Janeiro 2021.

VICENTINI, William Pedro; WINKERT, Sérgio Luiz. **A Contribuição do Turismo e do Turismólogo para o Desenvolvimento Local**. In: IX FÓRUM INTERNACIONAL DE TURISMO DO IGUASSU, 2015, Foz do Iguaçu-PR. Disponível em:

<<http://festivaldascataratas.com/wp-content/uploads/2015/12/1.-A-Contribuição-do-Turismo-e-do-Turismólogo-para-o-Desenvolvimento-Local.pdf>>. Acesso em: 22 Abril 2020.

4.3 ANEXO

Roteiro de Entrevistas
<p align="center">A FORMAÇÃO E AS COMPETÊNCIAS DOS (AS) TURISMÓLOGOS (AS)</p> <p align="center">Discente: Jéssica Ribeiro Benevides</p>
Objetivo de Pesquisa: Escrever
<p>1. IDENTIFICAÇÃO</p> <p>1.1 Nome: _____</p> <p>1.2 Formação acadêmica: _____</p> <p>1.3 Cargo / Profissão: _____</p> <p>1.4 Quais áreas de atuação no Turismo _____</p>
<p>2. FORMAÇÃO DO TURISMÓLOGO</p> <p>2.1 O que te motivou a fazer o Curso de Turismo?</p> <p>2.2 Quais eram suas expectativas em relação ao curso de Turismo?</p> <p>2.3 Onde você estudou Turismo? O curso tinha algum tipo de vocação específica (como hotelaria) ou era mais generalista?</p>

2.4 O que você achou da qualidade do Curso de Turismo? Quais foram os pontos positivos de sua formação e os pontos negativos que precisariam ser melhorados?

2.5 E com relação a sua postura como estudante de turismo, o que você considera que fez corretamente e o que você faria diferente? (Ex: dedicação aos estudos, leituras, estágio, etc)

3. CARREIRA E COMPETÊNCIAS DOS TURISMÓLOGOS

3.1 Conte-me sobre suas atividades como turismólogo:

3.2 Em sua opinião, quais são as principais competências de um turismólogo? (Explicar competência)

3.3 Conte-me sobre as etapas da sua vida profissional como turismólogo e quais os maiores desafios que enfrentou?

3.4 Você buscou novas formações e novos cursos para complementar as suas competências de turismólogo?

3.5 Quais foram os percalços que você teve que enfrentar durante a sua ascensão na sua carreira?

3.6 Quais sugestões você pode dar para um estudante de turismo que almeja se tornar um profissional competente?