

Formação superior em turismo e hospitalidade: um fator de competitividade de destinos turísticos?

Higher education in tourism and hospitality management: a competitiveness factor for tourism destinations?

ARISTIDES FARIA LOPES DOS SANTOS (aristidesfaria@ifsp.edu.br)

Doutorando em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo (SP)

ELIZABETH KYOKO WADA (ekwada@anhembimorumbi.br)

Docente e Coordenadora do Programa de Pós-graduação em Hospitalidade, Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo (SP)

RESUMO

A formação em nível superior em turismo e hospitalidade é um fator de relevante influência sobre a competitividade de destinos turísticos? Para responder a este problema de pesquisa, este estudo de caso fundamentou-se em pesquisa bibliográfica e pesquisa documental (dados quantitativos secundários). O objeto de estudo adotado foi o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP). O objetivo do trabalho foi verificar se a formação em nível superior em turismo e hospitalidade pode ser relacionada com a competitividade do setor de viagens e turismo. Os resultados apontaram que a distribuição territorial da instituição analisada é positiva e a produção técnica apresentada pelos pesquisadores vinculados mostra, ao menos em tese, aderência com a matriz econômica da região de entorno dos câmpus. Isso tende a auxiliar no processo de inserção profissional dos estudantes/egressos e a subsidiar a iniciativa privada na obtenção de vantagens competitivas, favorecendo a competitividade das regiões onde os câmpus estão inseridos.

Palavras-chave: Turismo, Hospitalidade, Competitividade, Administração Pública, Gestão do Conhecimento.

ABSTRACT

Is higher education in tourism and hospitality a relevant competitiveness factor for tourism destinations? To address this question, this case study was based on bibliographic research and documentary research (secondary quantitative data). The study object adopted was the Federal Institute of Education,

Science and Technology of São Paulo (IFSP). The main goal of the study was to verify if higher education in tourism and hospitality can be related to the competitiveness of the travel and tourism sector. The results showed that the territorial distribution of the analyzed institution is positive and the technical production presented by its researchers shows, at least in theory, adherence to the economic matrix of the region surrounding the campus. This tends to help in the process of professional insertion of the students/graduates and to subsidize the private sector in obtaining competitive advantages, favoring the competitiveness of the regions where the campuses are inserted.

Keywords: Tourism, Hospitality, Competitiveness, Public Administration, Knowledge Management.

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa partiu da premissa de que a ação governamental pode influenciar sobre a competitividade do setor de viagens e turismo. Neste sentido, a participação efetiva da sociedade civil e da formulação de políticas públicas coerentes com a realidade local e regional constituem-se como fatores determinantes para o estabelecimento de um ambiente de negócios produtivo e dinâmico, como a própria natureza mercado turístico.

A formação em nível superior em turismo e hospitalidade é um fator de relevante influência sobre a competitividade de destinos turísticos? Para responder a este problema de pesquisa, este estudo de caso fundamentou-se em pesquisa bibliográfica e pesquisa documental, conforme será descrito em seção específica.

O presente estudo de caso adotou o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo como objeto de investigação. Assim, o objetivo geral da pesquisa foi verificar se a formação em nível superior em turismo e hospitalidade pode ser relacionada com a competitividade do setor de viagens e turismo. Os objetivos específicos determinados foram os seguintes: dimensionar a formação em nível superior e a produção científica no âmbito da organização analisada; e verificar qual a produção técnica desta organização é voltada para a competitividade no setor de viagens e turismo.



O trabalho foi estruturado em uma seção dedicada ao detalhamento dos procedimentos metodológicos, em duas seções conceituais – sendo uma sobre Hospitalidade e outra sobre Administração Pública – e uma quarta seção na qual são apresentadas a análise e a discussão dos resultados da pesquisa documental. Em seguida, apresenta-se as considerações finais, seguida pela lista de referências.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

HOSPITALIDADE

Em artigo conceitual Lugosi, Lynch & Morrison (2009) apresentaram relevantes discussões sobre publicações contemporâneas que debatem a mudança na natureza do pesquisa sobre gerenciamento da hospitalidade e acerca das (oito) áreas que mostram-se centrais para estudos de hospitalidade: ética e assistencialismo, escalas, reivindicações de legitimidade e qualidade na pesquisa científica, representação (mental), público (audiência), associativismo, contexto organizacional e a relação entre a pesquisa acadêmica e a pedagogia (educação e treinamento) – que é tema central na presente pesquisa.

Os autores apontam que a pesquisa sobre a hospitalidade no contexto organizacional possui orientação pró-negócios, ou seja, mostra-se preocupada com a prática gerencial e questões de importância para o mercado. Os pesquisadores em geral, usualmente, empregam métodos de pesquisa estatística visando alcançarem a verdade absoluta. É importante citar que neste campo de estudos as pesquisas são conservadoras e apoiam-se em métodos, perspectivas valores e premissas normativas tradicionalmente empregados na gestão organizacional. Além disso, as redes de pesquisadores são amplas e complexas, mas restritas aos membros já inseridos no contexto dos estudos críticos sobre gerenciamento da hospitalidade (*Critical Hospitality Management Research*).

A inovação é tema recorrente nas discussões sobre educação em nível superior, assim como os papéis do corpo docente e das instituições de ensino superior também. Slåtten & Mehmetoglu (2011) identificaram que os estudos sobre inovação no contexto do mercado hoteleiro têm deixado aberto um importante campo: comportamental. Isto é, os autores apresentam análise sobre os fatores que levam ao comportamento inovador, o qual se refere ao estudo de indivíduos e suas motivações pessoais.

Os pesquisadores testaram um modelo conceitual por meio da aplicação de um questionário (*survey*) junto a cento e cinquenta e oito trabalhadores da linha de frente (*front office*) na hotelaria, na Noruega. Os resultados desta pesquisa apontaram, dos fatores mais influentes para o menos, que as práticas organizacionais de encorajamento, familiaridade com a visão organizacional e o comprometimento dos empregados mostraram-se relacionados significativamente com a criatividade dos colaboradores.

Outra pesquisa que tratou de analisar os fatores que influenciam sobre a criatividade e o comportamento inovador em trabalhadores do *front office* na hotelaria foi publicada por Slåtten, Svensson & Sværi (2011). O estudo buscou descrever as relações entre uma forma de liderança encorajadora e o humor com a manutenção da criatividade e da inovação no contexto organizacional. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionário junto setenta e dois trabalhadores, com idade média de trinta e dois anos, atuantes em localidade não mencionada. Os resultados indicaram uma forte correlação positiva entre a prática da liderança e do (bom) humor no ambiente de trabalho com a promoção da criatividade e do comportamento inovador. Os autores alertam que os gerentes, em particular, devem atentar para o empoderamento neste contexto, atuando na formulação e implementação de estratégias para o gerenciamento adequado – e positivo – de ambos os fatores.

Atualmente, seis grandes escolas podem ser identificadas no que tange aos estudos sobre hospitalidade (Melissen, 2013) – ciências da hospitalidade,

gerenciamento da hospitalidade, estudos de hospitalidade, a “escola dos três domínios”, a escola de sistemas e a tradição pragmática –, entre as quais a complexidade e a falta de definições claras constituem um problema. O autor apresenta, por meio de estudo conceitual, reflexões sobre possíveis aproximações entre o Turismo Sustentável e a Hospitalidade Sustentável – no caso, fazendo referência à provisão de serviços de hospedagem.

Fica evidente o desafio em se conceituar tanto a hospitalidade quanto a sustentabilidade de modo consistente, já que o Turismo Sustentável e práticas de gestão ambiental estão no meio deste processo, como identificado na literatura apresentada pelo autor. Neste sentido, os resultados atestaram que o progresso nesta área tem sido lento e, na melhor das hipóteses, oferecido pouco suporte aos profissionais e educadores em possíveis projeções para a hotelaria. Esta pesquisa mostra-se relevante para as reflexões aqui propostas, pois conota o hibridismo natural dos estudos e práticas de hospitalidade, além de evidenciar suas múltiplas conexões possíveis/necessárias com os estudos e práticas da sustentabilidade.

Gehrels (2014) estudou um grupo de empresários do setor de alimentos e bebidas holandês chamado “*Successful Culinary Entrepreneurs*” (SCE) (Empreendedores de Sucesso na Culinária, tradução do autor). Ainda que pequeno – representante de cerca de 0,2 a 0,5% dos restaurantes daquele país –, este grupo é reconhecido por seu compromisso com a competitividade e a oferta de produtos e serviços de excelência. A coleta de dados junto aos membros do grupo foi composta por entrevistas em profundidade, que foram aplicadas com seis aposentados, quatro em atividade e um outro que é conhecedor do setor. As entrevistas foram gravadas, transcritas e, em seguida, passaram por análise orientada pela Teoria Fundamentada Construtivista. Os resultados foram correlacionados com práticas de educação e treinamento, então, foi possível concluir, por exemplo, a importância de se ofertar aos estudantes da área (gerenciamento de serviços de hospitalidade) conteúdo sobre a prática profissional em conexão com práticas mercadológicas.



Enquanto recomendações para profissionais, estudantes e mesmo pesquisas futuras, os autores alertam que os programas de formação para gerenciamento de serviços de hospitalidade buscam preparar os alunos para a atuação em um campo bastante amplo e que o setor de alimentos e bebidas (culinária e/ou gastronomia, com atenção ao contexto do emprego do termo) representa uma pequena parte deste setor. Este mercado, aliás, é consumido por pessoas cada vez mais bem informadas e com expectativas sobre qualidade bastante elevadas. Assim, o autor conclui que a adoção da hospitalidade enquanto parte da estratégia competitiva dos próprios profissionais (no caso, denominada Hospitabilidade) configura-se como um diferencial. No caso da SCE, o emprego da Hospitalidade na estratégia do grupo e de seus restaurantes-membros é fator-chave e está alinhada ao conceito de tornar clientes em amigos.

Conforme Simão & Silva (2014, tradução do autor), “a inovação é obrigatória para qualquer empresa ou economia, porque gera riqueza e conhecimento, que contribuem para o desenvolvimento dos destinos turísticos”. Estas duas variáveis, na visão dos autores, são cruciais para os negócios no setor de viagens e turismo em vista de seu dinamismo. Entre os diversos serviços de hospitalidade, os segmentos de hospedagem e alimentos e bebidas são representativos, contudo ainda há um *gap* em termos de pesquisa científica considerável a respeito do segundo, conforme os autores.

O estudo tratou de analisar a influência da inovação no setor de alimentos e bebidas, a partir de profunda revisão de literatura. Um dos resultados da pesquisa apontou que as inovações em produtos e processos tendem a ser as mais comuns já que os gestores, em geral, procuram criar experiências singulares, reforçando a gastronomia local e aumentando os níveis de eficiência ao conceber sua oferta. Por outro lado, as inovações institucionais são mais caras e exigem mudanças, muitas vezes, drásticas na própria organização, o que pode comprometer o próprio sucesso de um determinado restaurante. Em relação ao destino turístico como um todo, os autores afirmam que se mostrou imperativo que líderes tenham planejamento



e estudo sobre a natureza dos concorrentes e os ativos regionais no sentido de criarem modelos de negócios eficazes e orientados pelo aumento do consumo turístico (Simão & Silva, 2014).

Cockburn-Wootten & Brewis (2014) buscaram discutir a hospitalidade no contexto organizacional no sentido de analisar os “espaços de hospitalidade” (*hospitality spaces*) gerados a partir do exercício profissional no serviço social. É interessante notar que parte significativa do trabalho nesta área é prestada dentro da casa das pessoas, que podem ser identificadas como beneficiárias. Surge aí a correlação apresentada pelos autores, já no título do artigo, com a soleira das portas, isto é, com o acesso do profissional ao espaço privado das pessoas da comunidade.

Os autores destacam que há, atualmente, predominância do domínio comercial da hospitalidade, o qual foi adotado pelos docentes na área de gestão como uma ferramenta gerencial. Assim, o estudo adotou o trinômio “organizações”, “ocupações” (postos de trabalho, no caso, no serviço social) e “espaços” para a conceituação e contextualização da hospitalidade no contexto sociocultural. Os resultados demonstraram que os profissionais do serviço social desenvolveram relações de confiança assimétricas, o que possibilitou a consolidação de espaços de hospitalidade. Os resultados também mostraram que o serviço social é exercido nos limiares entre as organizações e a sociedade. Com efeito, o papel do assistente social mostrou-se impregnado da noção de hospitalidade já que prescinde o estabelecimento de relacionamentos baseados na confiança e na inclusão social (altruísmo?) de indivíduos que, por qualquer motivo, foram ou estão excluídos da sociedade.

Em estudo sobre a dualidade entre a formação de profissionais que atuarão com a oferta comercial de serviços de hospitalidade – acomodação, bebidas e alimentação etc. – e o estudo epistemológico da Hospitalidade a partir da perspectiva das Ciências Sociais, Lashley (2015) mostrou que a hospitalidade genuína é oferecida sem qualquer expectativa de pagamento ou reciprocidade; e que o é possível o desenvolvimento de instrumentos de



pesquisa que permitam identificar indivíduos orientados por um desejo pessoal de serem hospitaleiros em relação aos outros – o que não descaracteriza a importância dos ditos programas de formação.

Segundo Lashley (2015), há diversos motivos possíveis para se oferecer hospitalidade às outras pessoas, mas as características naturais daqueles que são genuinamente hospitaleiros são um assunto de grande relevância entre os estudos sobre a hospitalidade em todos os seus domínios – sociocultural, privado (particular) e comercial (Lashley & Morrison, 2000; Lashley, 2008).

Em artigo dedicado à discussão sobre os desafios em torno da educação para o gerenciamento de serviços de hospitalidade, Lugosi & Jameson (2017) apresentaram uma ampla indexação de dados qualitativos a respeito de educadores baseados no Reino Unido a fim de examinarem suas percepções sobre sua atuação profissional na contemporaneidade. Inicialmente, foram propostos os seguintes fatores: engajamento dos estudantes, sobretudo, por meio da adoção de novas tecnologias (1); o crescimento da presença de alunos estrangeiros (2); restrições institucionais, pressão por recursos e a distinção da educação para gerenciamento da hospitalidade (3); tensões entre o desenvolvimento intelectual no campo da hospitalidade e as diversos focos possíveis em sua prática (4); e novos designs, conteúdos, modelos de operacionalização de cursos e formatos de parcerias (5) – insere-se neste último tópico/desafio a educação à distância.

Entre os principais resultados, verificou-se por meio das entrevistas realizadas, que a comercialização do ensino superior, a natureza globalizada de competitividade nos níveis de graduação e pós-graduação e as mudanças nos formatos de financiamento das instituições de ensino superior exigiu que estas organizações revisassem seus modelos de negócios e o design dos cursos de formação em hospitalidade – inclui-se cursos de turismo, gastronomia, hotelaria e organização de eventos. Os dados encontrados refletem os fatores propostos a priori e indicam a importância de práticas

educacionais que busquem integrar efetivamente os negócios (mercado) e da academia.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A presente investigação adota como conceito de administração pública a noção das ciências da administração, ou seja, de acordo com Paludo (2013, p. 19) “ramo da administração aplicada nas administrações direta e indireta das três esferas [ou níveis] de governo: federal, estadual e municipal”. Não se trata, pois, de mera adaptação já que a finalidade maior da administração no contexto privado (empresas) é o lucro e no contexto público é o bem comum, independente da aferição de lucro financeiro. Neste sentido, a administração da coisa pública considera atores, motivações e fatores muito diferentes daqueles considerados pelo administrador de negócios particulares. A própria noção de viabilidade econômica é diferente.

Especificamente sobre o desenvolvimento do setor de viagens e turismo, cabe citar a noção de competitividade, ou seja, a habilidade para conquistar e manter posições favoráveis num mercado altamente volátil e produtivo em meio a imprevisíveis transformações tecnológicas – o que se tornou um desafio a ser superado permanentemente por empresas e organismos governamentais no sentido de prestar melhores serviços públicos (Paludo, 2013).

Esta pesquisa partiu da premissa de que a ação governamental pode influenciar sobre a competitividade do setor de viagens e turismo por meio da participação efetiva da sociedade civil e da formulação de políticas públicas coerentes com a realidade local e regional. Em estudo de caso sobre destino turístico de Porto de Galinhas, localizado no município de Ipojuca, na Região Metropolitana do Recife, no estado de Pernambuco, região Nordeste brasileira, Lopes e Tinôco (2015) identificaram a localidade cresceu de forma desordenada a partir dos anos 1970, o que promoveu segregação social e enfatizou disputas territoriais, evidentes até o presente.



Na visão dos autores, a participação de atores oriundos da iniciativa privada, com atuação protagonista naquele destino, distorce a análise das políticas públicas, tradicionalmente centradas na ação governamental. Isso evidencia a necessidade de liderança e protagonismo por parte dos gestores públicos na implementação de planos de desenvolvimento turístico, o que pode ser subsidiado pela academia.

Estudo publicado por Silva (2016), mostrou que a gestão do conhecimento se configura como um [novo] paradigma organizacional na sociedade contemporânea. A autora aponta que seu emprego formal é incipiente no setor de serviços e, em especial, no setor de viagens e turismo. O objetivo da pesquisa, que foi desenvolvida a partir de pesquisa bibliográfica, foi analisar a gestão estratégica do turismo. Entre outros, os principais resultados do estudo apontaram que a gestão do conhecimento pode contribuir decisivamente para o sucesso de uma organização no âmbito do turismo já que estas passam a adotar procedimentos sistemáticos para a criação, o compartilhamento e a disseminação do conhecimento entre seus múltiplos *stakeholders*, o que tende a favorecer melhoria contínua nos processos "intra" e "inter" organizacionais.

É possível afirmar, a partir da perspectiva brasileira, que os governos municipais têm atuação protagonista – nem sempre eficiente, eficaz ou efetiva – na promoção e incentivo à atividade turística, o que é, inclusive, uma atribuição constitucional (Constituição Federal, Art. 180). Ocorre que a ação consorciada com a iniciativa e o terceiro setor é imperativa para a implementação de planos, programas e projetos que tornem os destinos turísticos efetivamente produtivos, criativos, inovadores e competitivos.

A inovação foi tema central de estudo publicado por Mazaro (2017), quem apontou sua relação direta com a criação de novos produtos, a melhoria de produtos existentes e a implementação/melhoria de tecnologia e novos processos gerenciais no contexto das organizações. Em termos "macro", a autora destacou sua relação com o desenvolvimento dos locais e

com o bem-estar da população, passando a compor decisivamente a estratégia competitiva de países e regiões.

Para contextualizar a questão da formação em nível superior para a atuação no gerenciamento de serviços de hospitalidade com a gestão pública do turismo, sobretudo, no estado de São Paulo – já que esta pesquisa trata de analisar o IFSP –, apresenta-se a seguir o Mapa das Regiões Turísticas de São Paulo.

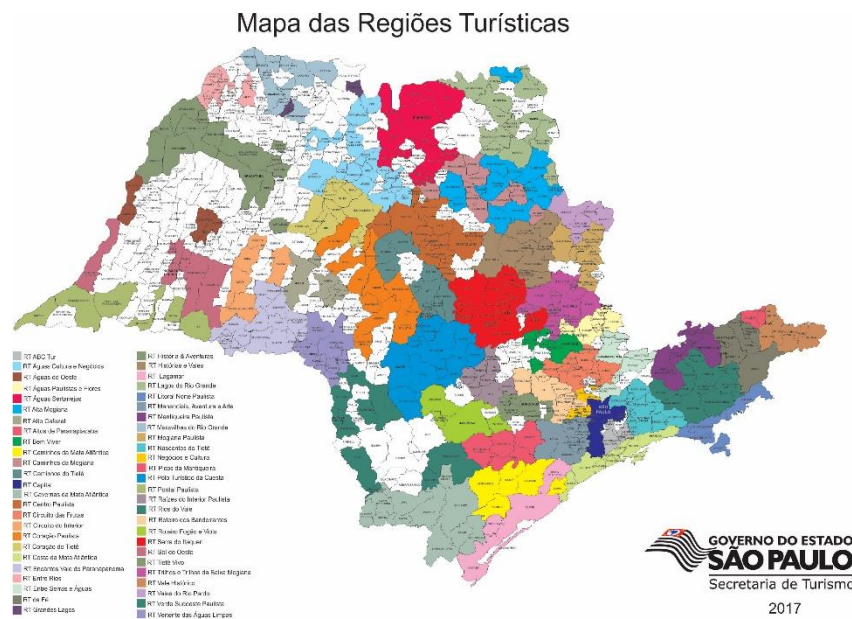


Figura 1: Mapa das Regiões Turísticas de São Paulo. Fonte: Secretaria de Turismo (São Paulo).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo de caso (Yin, 2015) possui natureza descritiva e foi elaborado a partir de pesquisa bibliográfica e pesquisa documental. A abordagem do tratamento dos dados foi qualitativa. Os dados estatísticos analisados são secundários e foram obtidos a partir da Plataforma Stela Experta, como será detalhado em seguida.

A elaboração do referencial teórico foi concentrada na conceituação da “Hospitalidade” (Lashley, 2008), que obteve tratamento em uma seção

conceitual. Procedeu-se revisão bibliográfica com foco em artigos científicos publicados entre os anos de 2008 e 2017 (até o mês de agosto) que houvessem citado a obra em questão. Procedeu-se pesquisa ano a ano no *Scholar Google*, sendo identificados, inicialmente, setenta e um resultados, sendo nenhuma citação em 2008 (ano da publicação original), três citações em 2009, uma em 2010, seis em 2011, seis em 2012, oito em 2013, doze em 2014, doze em 2015, dezesseis em 2016 e sete resultados até o dia 30 de agosto de 2017 (resultados que possivelmente apresentavam duplicidades ou interferências de quaisquer naturezas).

Estes resultados foram catalogados no *Microsoft Excel 2016* e, então, procedeu-se análise preliminar dos resultados. Foram identificados anais de congresso, dissertações de mestrado, teses de doutoramento e capítulos de livros, entradas que foram descartadas. Restando cinquenta e três artigos científicos publicados em periódicos.

Após este tratamento preliminar, eliminando duplicidades ou entradas equivocadas (discrepâncias nas datas ou fontes originais das publicações, por exemplo), foi feita a leitura dos resumos escritos nos idiomas português, espanhol ou inglês para selecionar as publicações que guardavam aderência com os objetivos e assuntos-chave da presente pesquisa, a saber: hospitalidade, turismo, competitividade, administração pública e gestão do conhecimento. Neste estágio foram selecionados nove para serem tratados com maior profundidade.

Foi elaborada outra seção conceitual sobre Administração Pública, na qual foram abordados temas como políticas públicas e a atuação docente no âmbito da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica do Brasil. A principal obra de referência foi Paludo (2013).

Em seguida, procedeu-se pesquisa documental (setembro de 2017) por meio da Plataforma Stela Experta (<http://www.stelaexperta.com.br/>), sistema desenvolvido pela iniciativa privada para apoiar aos pesquisadores na gestão

estratégica das informações curriculares sobre a atuação docente no âmbito de suas próprias instituições.

Ao acessar esta Plataforma, o pesquisador tem acesso a três bancos de dados: Pessoas, Produções e Projetos. Em cada uma destas áreas dentro do portal são disponibilizados dados, informações e *links* de direcionamento a partir de duas perguntas-chave: “quem são” e “qual o perfil”. Na seção sobre pessoas há material sobre os especialistas atuantes na instituição, seu perfil e temas aos quais se dedicam. Na seção sobre as produções há dados sobre o perfil e os principais temas de publicações feitas pelos pesquisadores da instituição. Na seção sobre projetos há material sobre o perfil e os principais temas dos projetos de pesquisa em andamento, tanto de iniciação científica quanto de extensão universitária.

A Plataforma Stela Experta age como um indexador de dados da Plataforma Lattes, na qual os pesquisadores são responsáveis pela inserção e atualização das informações apresentadas, o que dá confiabilidade ao sistema. Torna-se possível, então aproximar pessoas e projetos de interesse a partir de temas em comum. Os dados são coletados, então, da Plataforma Lattes e disponibilizados de modo visual e amigável ao pesquisador, que pode ter contato com colegas e sua produção, que, em geral, estão dispersos e distantes territorialmente.

Apresenta-se a seguir uma análise dos dados coletados em 06 de setembro de 2017 a respeito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), objeto de estudo adotado, integra a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cujo início de suas atividades remontam a 1909, quando o então Presidente da República, Nilo Peçanha, criou dezenove escolas de Aprendizes e Artífices. Mais recentemente, após diversas



transformações estruturais, a partir da década de 1980 as instituições de educação profissional vêm buscando diversificar programas e cursos para elevar os níveis da qualidade da oferta, em alinhamento com as demandas de mercado (Mec, 2017b).

Rede Federal cobre todo o território nacional e tem a missão de qualificar profissionais para os diversos setores da economia brasileira, realizar pesquisa e desenvolver novos processos, produtos e serviços em colaboração com o setor produtivo (Mec, 2017b). Mais especificamente, o IFSP, autarquia federal de ensino, recebeu, também, os nomes de Escola Técnica Federal de São Paulo e Centro Federal de Educação Tecnológica de São Paulo. Com a transformação em Instituto, em dezembro de 2008, passou a ter relevância de universidade, destacando-se pela autonomia (Ifsp, 2017).

Com a mudança, o IFSP passou a destinar 50% das vagas ofertadas anualmente para os cursos técnicos e, no mínimo, 20% das vagas para os cursos de licenciatura, sobretudo nas áreas de Ciências e da Matemática. Há ampla oferta, ainda, de cursos de formação inicial e continuada, tecnologias, engenharias e pós-graduação. Além da oferta de cursos presenciais, o IFSP oferece os cursos Técnicos em Administração e em Informática para Internet e, a partir de 2012, o superior de Formação de Professores na modalidade de Ensino a Distância (EaD) (Ifsp, 2017).

O foco da análise proposta neste trabalho são os cursos de ensino superior, sobretudo, aqueles do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer (Mec, 2017a). É importante citar que o IFSP é organizado em diversos câmpus e possui mais de 40 mil alunos matriculados em trinta e seis câmpus distribuídos pelo estado de São Paulo.

A coleta de dados foi feita por meio da Plataforma Stela Experta, que apresentou dois mil seiscentos e quarenta e três 2.643 registros de profissionais com vínculo laboral com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) e currículo acadêmico cadastrado na Plataforma Lattes. Esta população é composta majoritariamente de



docentes, com dois mil trezentos e cinquenta e oito registros. Os Técnicos-Administrativos em Educação compõem uma amostra de duzentos e oitenta e cinco servidores.

Toda esta população foi cadastrada como “Servidores Públicos”, sendo que cinquenta e um têm contratos de vinte horas semanais, quatrocentos e setenta e oito de 40 horas semanais, mil novecentos e setenta e oito no formato de Regime de Dedicção Exclusiva e outros cento e trinta e oito não informaram o Regime de Trabalho ao qual estão submetidos.

A questão territorial é importante para esta pesquisa já que o IFSP possui (2017) trinta e seis câmpus, três câmpus avançados, um núcleo avançado e uma unidade da Reitoria (figura 2). Em vista desta denominação, cada unidade possui um formato e estrutura administrativos diferentes, mas convergentes com a Reitoria.

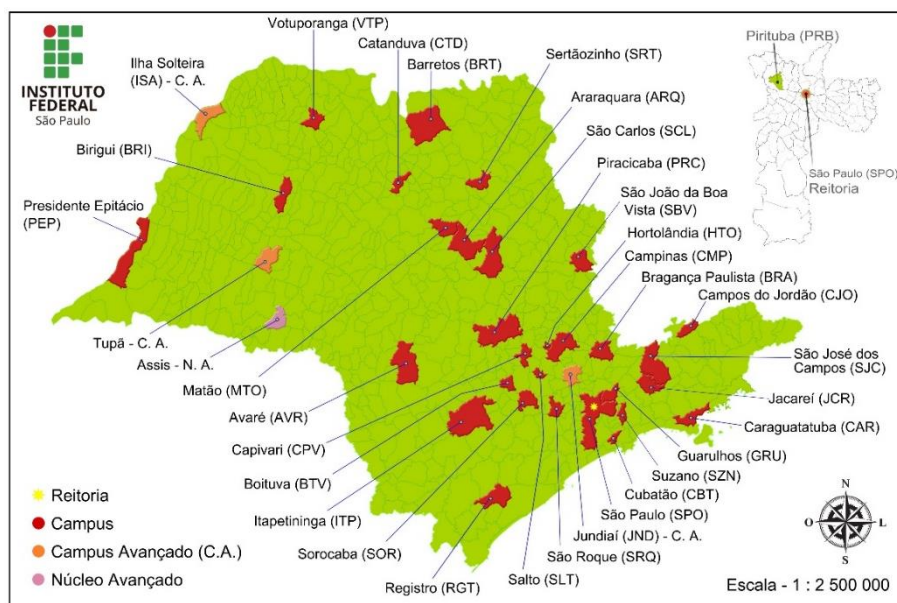


Figura 2: Ilustração da distribuição territorial das unidades do IFSP. Fonte: IFSP.

Na Plataforma Stela Experta a distribuição dos pesquisadores cadastrados foi a seguinte: Araraquara (81), Avaré (80), Barretos (87), Birigui (77), Boituva (66), Bragança Paulista (84), Campinas (47), Campos do Jordão (68), Capivari (65), Caraguatatuba (75), Catanduva (69), Cubatão (103), Guarulhos (79),

Hortolândia (73), Ilha Solteira (2), Itapetininga (86), Itaquaquecetuba (15), Jacareí (57), Jundiaí (20), Matão (65), Piracicaba (74), Pirituba (16), Presidente Epitácio (73), Registro (66), Salto (68), São Carlos (74), São João da Boa Vista (84), São José dos Campos (65), São Paulo (415), São Roque (71), Sertãozinho (87), Sorocaba (25), Suzano (81), Tupã (20), Votuporanga (78), além de quarenta e sete servidores públicos lotados na Reitoria.

Outra questão bastante relevante é a formação dos profissionais catalogados. Foram identificados novecentos e treze Doutores (dos quais vinte são Técnicos-Administrativos em Educação), mil duzentos e onze possuem formação em nível de Mestrado (sendo cento e sete Mestrado Profissional e mil cento e quatro Mestrado Acadêmico), trezentos e setenta e um têm pós-graduação em nível de Especialização, cento e quarenta e dois possuem formação superior (cursos de bacharelado ou superior de tecnologia), dois têm formação em nível técnico e outros quatro não informaram sua formação na Plataforma Lattes.

A Plataforma Stela Experta coleta informações sobre as palavras-chave inseridas no currículo acadêmico cadastrado na Plataforma Lattes. Foram identificadas incidências dos seguintes termos: Turismo, Eventos, Megaeventos, Gestão (Empresarial), Patrimônio, Planejamento (Urbano), Espaço, Estudos das Organizações, Hospitalidade, Deficiência, Gastronomia, Interdisciplinaridade, Stakeholders, Lazer, Congresso, Serviços, Projeto, Panificação, Demanda (Turística), Educação, Extensão Universitária, Folclore, Assistência às Viagens Turísticas e Hotelaria.

O IFSP oferta o Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, que é pertinente ao Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, conforme preconizado pelo Ministério da Educação do Brasil, por meio do Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia (Mec, 2017a). As unidades ofertantes deste curso são Barretos, Cubatão e São Paulo

Há outras ofertas de cursos, como relacionado a seguir: Técnico em Eventos Integrado ao Ensino Médio, em Barretos e Cubatão; Técnico em

Hospedagem Concomitante/Subsequente ao Ensino Médio, em Campos do Jordão; e Técnico em Lazer Integrado ao Ensino Médio, em Avaré.

Entre os docentes atuantes nos cursos do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer há, entretanto, apenas treze cuja titulação máxima de pós-graduação (Especialização, Mestrado ou Doutorado) foi obtida especificamente na área de Turismo. Estes docentes encontram-se distribuídos da seguinte maneira: Avaré (3), Barretos (1), Campos do Jordão (3), Cubatão (1) e São Paulo (5).

A respeito da produção bibliográfica (tabela 1), dentro de um universo de 34.444 publicações, foram catalogados Artigos aceitos para publicação (301), Artigos publicados em periódicos (6.916), Capítulos de livros (1.369), Livros (905), Organização de obras publicadas (147), Partituras musicais (9), Prefácio/Posfácio (94), Textos em jornais (2.046), Trabalhos publicados em anais de eventos (21.267), entre outras publicações (1.221).

Tipo de produção	Total de produções bibliográficas
Artigo aceito para publicação	301
Artigo publicado em periódicos	6.916
Capítulo de livro publicado	1.369
Livro publicado	905
Organização de obra publicada	147
Outra produção bibliográfica	1.221
Partitura musical	9
Prefácio, Posfácio	94
Texto em jornal ou revista	2.046
Trabalho publicado em anais de evento	2.1267
Tradução	169

Tabela 1: Distribuição por tipo de produção bibliográfica. Fonte: Plataforma Stela Experta.

Naturalmente, os portadores dos títulos de Doutorado e Mestrado são maioria entre os autores das publicações técnicas no âmbito do IFSP, que se concentraram nas seguintes áreas do conhecimento apresentadas na tabela 2. As três que mais concentraram produções foram Ciências Agrárias (1.368),

Ciências Biológicas (1.115) e Ciências da Saúde (727), dentro de um total de 146.517 registros.

Área do conhecimento	Total de produções técnicas
Ciências Agrárias	1368
Ciências Biológicas	1115
Ciências da Saúde	727
Ciências Exatas e da Terra	4782
Ciências Humanas	5511
Ciências Sociais Aplicadas	2534
Engenharias	4215
Linguística, Letras e Artes	1978
Não informado	124032
Outra	255

Tabela 2: Produções técnicas por área de conhecimento. Fonte: Plataforma Stela Experta.

É importante considerar que o preenchimento do currículo acadêmico na Plataforma Lattes é de responsabilidade dos próprios pesquisadores, assim, pode haver inconsistências no lançamento dos dados coletados, tratados e analisados neste documento, ainda que empiricamente os dados mostrem-se condizentes com a realidade da instituição.

Foi possível verificar que, dado o histórico e a natureza dos cursos ofertados pela instituição, a distribuição da formação dos servidores públicos docentes é diversificada, assim como as áreas do conhecimento nas quais estes colabores têm publicado suas produções – em maioria nas Ciências Agrárias (1.368).

A oferta de cursos do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer é restrita aos Câmpus Avaré, Barretos, Campos do Jordão, Cubatão e São Paulo. Ainda que dispersos territorialmente, acredita-se que esta oferta poderia seguir o Mapa das Regiões Turísticas de São Paulo (figura 1).

Entre as palavras-chave identificadas considera-se relevante destacar a diversidade, mas, ao mesmo tempo, a relativa proximidade que estas

guardam entre si. Entre outras, foram catalogadas as seguintes: Turismo, Megaeventos, Gestão (Empresarial), Planejamento Urbano, Espaço, Hospitalidade, Gastronomia, Lazer, Educação e Extensão Universitária. Apesar de não ter citação direta a gestão pública, esta parece permear muitos dos temas com os quais os pesquisadores informaram trabalhar. De qualquer modo, é notável a predominância de termos que remetem ao mercado, aos negócios e à iniciativa privada.

Os resultados encontram-se em convergência com Lugosi, Lynch & Morrison (2009), quem afirmaram que a pesquisa sobre a hospitalidade possui orientação pró-negócios, ou seja, mostra-se preocupada com a prática gerencial e questões de importância para o mercado.

Buscando analogia entre a gestão escolar e práticas presentes no mercado hoteleiro, que é uma fração dos serviços de hospitalidade, Slåtten, Svensson & Sværi (2011), alertam que os gerentes, em particular, devem atentar para o empoderamento de seus colaboradores, atuando na formulação e implementação de estratégias para o gerenciamento adequado – e positivo – de ambos os fatores.

A permanente qualificação do corpo docente, a busca por melhores índices de desempenho organizacional e individual, além da publicação de artigos científicos em periódicos com fator de impacto cada vez mais elevado contribuem neste sentido? Possível, mas não isoladamente.

A expansão da rede de câmpus do IFSP remete a um movimento crescente no sentido da busca por instalações acessíveis, eficientes, práticas e modernas, que viabilizem a combinação de modelos educacionais tradicionais e alternativos, propiciando melhores experiências aos profissionais em formação, favorecendo, possivelmente a criatividade e o comportamento inovador (Slåtten & Mehmetoglu, 2011; Slåtten, Svensson & Sværi, 2011).

Ações sociais por meio de projetos de extensão universitária, por exemplo, poderão aproximar professores e alunos da comunidade (Cockburn-Wootten

& Brewis, 2014) do entorno das unidades escolares, até por que é prerrogativa para a instalação destas unidades (câmpus) o atendimento a populações carentes da oferta de cursos de formação profissional, científica e tecnológica.

Conforme apontado por Lugosi & Jameson (2017), existe um aumento perceptível na fragmentação do envolvimento dos alunos e a tecnologia, o acesso à *internet* estão [re]moldando a forma como discentes mantém a aderência ao processo de ensino e aprendizagem, levando a um declínio factível no consumo crítico informações [qualidade x quantidade].

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou responder à seguinte questão: A formação em nível superior em turismo e hospitalidade é um fator de relevante influência sobre a competitividade de destinos turísticos? Com base no referencial teórico levantado e a partir dos dados quantitativos (secundários) levantados, a resposta é sim. Isto é, a consolidação de uma identidade organizacional para o destino turístico, a atuação protagonista, transparente e colaborativa de uma organização gestora do destino (destination management organization) (pública?), trazendo à colaboração seus múltiplos stakeholders, e o estabelecimento de objetivos organizacionais compartilhados são determinantes para tanto.

O trabalho alcançou o objetivo geral proposto, a saber: verificar se a formação em nível superior em turismo e hospitalidade pode ser relacionada com a competitividade do setor de viagens e turismo. Sim, há notória relação e o alinhamento das políticas e práticas educacionais apresentadas – por meio dos dados quantitativos – entre o IFSP e o território no qual a instituição está estabelecida são mostra disso. Ocorre que, no que tange especificamente aos cursos do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, a oferta de cursos não está alinhada com a política pública estadual



de categorização de municípios turísticos, como pode ser identificado comparando as figuras 1 e 2.

Naturalmente, aquelas unidades ofertantes de cursos regulares nesta área poderão seguir o fluxo normal preconizado pela legislação em vigor, assim como pelos planos de desenvolvimento institucional. Entretanto, cursos livres e cursos à distância com bases presenciais nos municípios e localidades turísticas – onde de fato os alunos trabalharão em serviços de hospitalidade – poderia fazer parte da oferta da instituição analisada.

Enquanto objetivos específicos foram determinados os seguintes: dimensionar a formação em nível superior e a produção científica no âmbito da organização analisada; e verificar qual a produção técnica desta organização é voltada para a competitividade no setor de viagens e turismo.

O primeiro foi alcançado e consolidado por meio dos dados quantitativos coletados por meio da Plataforma Stela Experta. Foram identificadas 34.444 publicações, foram catalogados Artigos aceitos para publicação (301), Artigos publicados em periódicos (6.916), Capítulos de livros (1.369), Livros (905), Organização de obras publicadas (147), Partituras musicais (9), Prefácio/Posfácio (94), Textos em jornais (2.046), Trabalhos publicados em anais de eventos (21.267), entre outras publicações (1.221).

O segundo objetivo específico foi parcialmente alcançado, já que não foi possível analisar o rol de publicações identificadas por meio do sistema ao qual recorreu-se na fase de coleta de dados. Foi possível identificar, entretanto, por meio das palavras-chave catalogadas, os campos de atuação dos pesquisadores vinculados ao IFSP, que são majoritariamente alusivas à gestão da hospitalidade comercial – o que em certa medida é desejável para docentes (maioria entre os pesquisadores) atuantes na educação profissional, científica e tecnológica.

A fragilidade marcante nesta pesquisa reside na carência de um sistema público dedicado à indexação de dados publicados na Plataforma Lattes, esta sim pública e obrigatória aos pesquisadores (docentes e técnicos-

administrativos vinculados à Rede Federal), que possa validar oficialmente os dados coletados. Neste sentido, recorreu-se à Plataforma Stela Experta, que foi desenvolvida pela iniciativa privada e disponibilizada, neste caso, temporária e gratuitamente ao IFSP, instituição de origem de um dos presentes autores. A dicotomia reside, então, sobre esta parceria do empresariado com o poder público em forma de uma parceria viável e benéfica para ambos. De qualquer modo, já que o estudo de caso tratou de uma autarquia federal, um indexador público, com dados abertos, seria desejável – inclusive em termos de transparência pública e como instrumento de controle social.

Pesquisas futuras poderão adotar estratégias complementares para a coleta de dados, além de aplicarem tratamento quantitativo e testes estatísticos sobre os dados coletados. Pesquisas bibliométricas com foco nos temas das produções dos pesquisadores vinculados à Rede Federal também poderão apresentar resultados bastante relevantes. Adicionalmente, poderão ser implementados estudos em perspectiva comparada, entre instituições de ensino diferentes e mesmo entre territórios distintos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Brasil. *Constituição Federal (1988)*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Brasil. *Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm

Brasil. *Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12772.htm

Cockburn-Wooten, C. & Brewis, J. (2014), Crossing thresholds: Hospitality and professionalism in Aotearoa New Zealand social work. *Hospitality & Society*, 4(2), 115-133.

Daskin, M., Arasli, H. & Kasim, A. (2015). The impact of management commitment to service quality, intrinsic motivation and nepotism on front-line employees' affective work outcomes. *International Journal of Management Practice*, 8(4), 269-295.



- Gehrels, S. A. (2014). Connecting entrepreneurship and education. *Research in Hospitality Management*, 4(1-2), 55-64.
- Ifsp. Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia De São Paulo. Mapa dos Câmpus. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=44501-cncst-2016-3edc-pdf&category_slug=junho-2016-pdf&Itemid=30192
- Lashley, C. & Morrison, A. (2000). In search of hospitality: Theoretical perspectives and debates. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lashley, C. (2008). Studying Hospitality: Insights from Social Sciences 1. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(1), 69-84.
- Lashley, C. (2015). Hospitalidade e hospitabilidade. *Revista Hospitalidade*, 12, 70-92.
- Lopes, A. O. B.; Tinôco, D. S. (2015). Ação Pública na Formação e Transformação do Destino Turístico de Porto de Galinhas (PE): um estudo dos referenciais no período de 1970 a 2010. *Revista Turismo em Análise*, 26(3), 588-615.
- Lugosi, P. & Jameson, S. (2017). Challenges in hospitality management education: Perspectives from the United Kingdom. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 163-172.
- Lugosi, P., Lynch, P. & Morrison, A. (2009). Critical hospitality management research. *The Service Industries Journal*, 29(10), 1465-1478.
- Mazaro, R. M. (2017). Inovação em Turismo e Competitividade Regional: abordagem conceitual e ensaio de aplicação. *Revista Turismo em Análise*, 28(1), 1-18.
- Mec. Ministério da Educação (Brasil). (2017a) *Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=44501-cncst-2016-3edc-pdf&category_slug=junho-2016-pdf&Itemid=30192
- Mec. Ministério da Educação (Brasil). (2017b) *Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de <http://redefederal.mec.gov.br/>
- Melissen, F. (2013). Sustainable hospitality: a meaningful notion? *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 810-824.
- Paludo, A. (2013). *Administração pública*. Rio de Janeiro: Elsevier.



Secretaria de Turismo (São Paulo). *Dois terços das cidades paulistas estão no Mapa do Turismo Brasileiro*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de <http://www.turismo.sp.gov.br/publico/noticia.php?codigo=1269>

Silva, M. E. M. (2016). A Gestão do Conhecimento como Estratégia Competitiva para a Gestão do Turismo: uma contribuição teórica. *Revista Turismo em Análise*, v. 27(1), 43-64.

Simão, P. M. P. & Silva, A. I. T. (2014). Innovation in the restaurants industry: A review of the evidence. *Tourism and Hospitality International Journal*, 3(4), 417-431.

Slåtten, T. & Mehmetoglu, M. (2011). What are the Drivers for Innovative Behavior in Frontline Jobs? A Study of the Hospitality Industry in Norway. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(3), 254-272.

Slåtten, T., Svensson, G. & Sværi, S. (2011). Empowering leadership and the influence of a humorous work climate on service employees' creativity and innovative behaviour in frontline service jobs. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(3), 267 -284

Stela Experta. *Página institucional*. Recuperado em 06 de setembro de 2017 de <http://www.stelaexperta.com.br/ifsp/index.htm>

Yin, R. K. *Estudo de caso: planejamento e método*. Porto Alegre: Bookman, 2015.

