

Turismo, Educação e Acolhimento de Qualidade

BIAGIO M. AVENA * [bmavena@ifba.edu.br]

Objectivos |

Objectivo Geral: Verificar, no contexto sócio-histórico-cultural, as representações de *ser servil* ou de *estar ao serviço de...* e de *estrangeiro* que impregnam tanto a mentalidade local quanto o processo de Educação Profissional oferecida aos colaboradores e proprietários dos equipamentos e serviços turísticos da Região Sul da Bahia (Ilhéus) para, assim, estabelecer a relação desses elementos com a (má) qualidade no acolhimento ao Turista.

Objectivos Específicos:

- a) identificar na ação profissional dos colaboradores e dos proprietários dos meios de hospedagem da região Sul da Bahia (Ilhéus), especificamente nos setores que têm contato direto com os Turistas, comportamentos que caracterizem o ato de acolher o cliente;
- b) identificar, no contexto sócio-histórico-cultural regional, as representações sociais de *estrangeiro* e as representações que os sujeitos que trabalham no Sistema de Turismo na região Sul da Bahia (Ilhéus) elaboram sobre o *estrangeiro / turista*;
- c) identificar se os sujeitos relacionam o ato de bem servir com os significados de *estar a serviço de* ou *ser servil*;
- d) verificar se a Educação em Turismo nas escolas e cursos da Região Sul da Bahia (Ilhéus), está sendo desenvolvida objetivando preparar os alunos como profissionais que entendam e tenham como princípio o bem acolher, no processo de estar a serviço e ser retribuído pela qualidade do serviço prestado.

Metodologia | O delineamento da pesquisa foi feito segundo a metodologia descritivo-explicativa e estudamos tanto o Sistema de Turismo (os colaboradores do departamento de hospedagem dos meios de hospedagem e os seus proprietários) quanto a Educação em Turismo (os cursos que formam, (re)capacitam e (re)qualificam os recursos humanos que já atuam no setor ou que pretendem nele atuar). A coleta dos dados foi processada por meio de instrumentos quali-quantitativos destinados à observação direta, ao registro dos depoimentos orais e à pesquisa documental. Os dados obtidos foram organizados, tabulados, analisados e interpretados à luz da técnica da Análise de Conteúdo.

Principais resultados e contributos | Assim, verificamos no contexto sócio-histórico-cultural representações sociais que impregnam a mentalidade local no que se refere à construção da idéia do turista como *hostis* para estabelecer a relação destas representações com a qualidade do acolhimento ao Turista. Os resultados apontam para uma inadequação afetivo-cognitiva dos sujeitos na sua atividade profissional fruto da sua formação sócio-histórico-cultural e de lacunas na sua Educação Básica e Profissional.

Conclusões | O Poster aponta diversas recomendações e propostas educacionais que conscientizem os sujeitos sobre esses aspectos e que, se implementadas, poderão transformar o paradigma vigente encontrado do turista tido e tratado como *hostis* devendo passar a ser considerado como *hospes*.

* **Doutorado em Educação** pela Universidade Federal da Bahia (Brasil) e **Professor** no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia – IFBA (Brasil).

