

COMPETÊNCIAS CONTEMPORÂNEAS EM TURISMO: DESAFIOS, PERSPECTIVAS E REFLEXÕES DE UM DOCENTE EM AÇÃO

Thiago Rodrigues Schulze

Instituto Federal de São Paulo – campus Cubatão, Cubatão, SP, Brasil

Resumo: O presente relato de experiência destaca a busca de um docente da área de turismo em identificar competências contemporâneas para atuação do profissional em turismo. A temática surgiu de um problema identificado a partir do contato com profissionais e empreendedores, que mencionaram a ausência de profissionais competentes para atuar em turismo. Identificado o problema de pesquisa, o docente buscou em cinco momentos, especificamente na atuação em sala de aula, contato com profissionais da área, visitas técnicas, atuação como gestor e preparação de aulas, além de bibliografia pertinente ao tema, aspectos que possam elucidar a questão proposta. Analisadas as bibliografias e os cinco momentos, observou-se a importância de três aspectos: novas formas de ensino e aprendizagem, comunicação e autorresponsabilidade. Finalmente, destaca-se que os três aspectos podem contribuir para a construção de um currículo ou programa de treinamento e desenvolvimento.

Palavras-chave: Desenvolvimento. Turismo. Competências.

Abstract: This experience report emphasizes the search of a Tourism field teacher in identify current competences to professional development in tourism. The research emerges from an identified question in tourism, based on the contact of the teacher with tourism professionals and entrepreneurs, which mentioned the lack of competent professionals to work in tourism. So, the teacher analised five action moments, relevant aspects: class action, contact with tourism professionals, camp visits, work as a coordinator, and class preparations. He also found books related to the research, aiming elucidate the search. So, analised the books and the moments, he verified the importance of three aspects: new ways to learn and teach, communication and self responsibility. Finally, he identified those competences as a base to built a tourism curriculum or even a tourism training and development program

Key-words: Development. Tourism. Competences.

CONTEXTUALIZAÇÃO

O presente relato de experiência sistematiza o conjunto de vivências e aprendizagens adquiridas ao longo do ano de 2018 por um professor, pesquisador e comunicador especialista na área de Turismo, que buscou identificar quais as recentes competências e tendências advindas da área de treinamento e desenvolvimento profissional em Turismo.

Tal preocupação emergiu diante do seguinte paradoxo: ao mesmo tempo em que organismos como a Organização Mundial do Turismo indica que o turismo é a atividade com maior geração de emprego no mundo, com 1 a cada 10 empregos, os vários encontros e momentos de aprendizagem vivenciados pelo autor, o discurso sobre a escassez de mão de obra qualificada no setor esteve presente na maior parte das situações.

Diante deste cenário, foi proposto o seguinte problema de pesquisa: que competências podem contribuir para o aprimoramento de profissionais e empreendedores em turismo na contemporaneidade?

Com base no problema acima descrito, chegou-se ao seguinte objetivo: apresentar três aspectos relevantes para o desenvolvimento do profissional e empreendedor em turismo que busca lograr êxito em sua carreira.

A justificativa em se apresentar apenas três aspectos relevantes para o desenvolvimento profissional, em que pese o conjunto de leituras realizadas pelo autor em 2018 sobre o tema, bem como o conjunto de vivências em diferentes *locus*, reside na hipótese defendida pelo autor, de que para uma competência ser incorporada, existe a necessidade de treinamento e prática recorrente, e trazer uma lista de competências poderia desmotivar o leitor a aprimorar as que aqui são apresentadas ou mesmo a busca por outras.

Assim, a sequência deste relato é dividida em três partes: materiais e métodos, na qual são apresentadas as bibliografias e os *locus* estudados, bem como a relação entre eles para extração de dados relevantes; resultados e discussão, apresentando reflexões decorrentes dos dados coletados além de considerações, sugerindo ao leitor próximos passos e perspectivas relacionadas ao tema

MATERIAIS E MÉTODOS

De modo a lograr êxito no cumprimento do objetivo proposto nesta relato, optou-se por adotar uma perspectiva qualitativa, com características de uma pesquisa descritiva.

A pesquisa descritiva em geral procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis. Utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática. (DENCKER, 1998, p. 124)

Os materiais utilizados para a reflexão dão sustentação ao argumento de que a pesquisa possui características descritivas, e é composto por dois tipos de fontes, abaixo destacadas:

a) Bibliografia

Foram adotadas três obras para a realização desta reflexão. A primeira delas, de Marcos Masetto (2015), intitulada “Desafios para a Docência Universitária na Contemporaneidade” destaca características dos novos aprendizes na Educação Superior, bem como o que pode ser concebido como aula e um curso universitário na contemporaneidade sob a ótica de um especialista em Didática da Educação Superior e Currículo.

A segunda obra, intitulada Ted Talks: o guia Oficial TED para falar em público (2016), de Chris Anderson, presidente do principal evento relacionado a palestras e apresentações do mundo, o TED, indica não somente técnicas para se exprimir com clareza em público na contemporaneidade, mas efetivamente fornece indicadores relevantes sobre a forma de se comunicar de maneira exitosa.

A terceira obra trata de performance e produtividade sob a ótica de um dos principais treinadores brasileiros da atualidade. Intitulada “Poder e Alta Performance” (VIEIRA, 2017), a referência de Paulo Vieira elucida a relevância da responsabilidade pessoal em lograr êxito nos objetivos buscados por uma pessoa, nas diferentes esferas da vida.

b) *Locus* de observação

- Observação de sala de aula: ao longo das aulas ministradas em diferentes períodos de cursos ligados ao eixo tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, tanto em cursos do Ensino Técnico Integrado ao Ensino Médio quanto aos Cursos Superiores, pude acompanhar evidências e ausências dos aspectos citados nas três obras adotadas, que merecem compartilhamento;
- Entrevistas com representantes do *trade*: durante o ano de 2018, foram realizados encontros com representantes do setor de hotelaria, agenciamento, eventos e gestão pública, que me permitiram extrair dados relevantes sobre o que se espera do profissional de turismo na contemporaneidade;
- Visitas técnicas: ao longo de 2018, foram realizadas visitas técnicas a hotéis, eventos, atrativos e destinações turísticas nas quais também foi possível observar a atuação do profissional em turismo e identificar quais competências são demandadas;
- Aulas: a forma de preparar uma aula, a relação dos materiais, a metodologia, o currículo vivenciado, sobretudo nos desafios identificados nos tempos e espaços de aprendizagem tanto no Ensino Técnico Integrado quanto no Ensino Superior me forneceram pistas de que novas demandas surgem para o docente nos dias atuais;
- Participação em comissões, gestão de curso e como curricularista: os três momentos me oportunizaram situações de contato com colegas docentes e administrativos, não necessariamente da área técnica de turismo, e conseqüentemente oportunizaram aprendizagem frente aos desafios encontrados ao longo do ano letivo.

Identificadas e descritas as fontes deste relato, destaco o procedimento de pesquisa adotado, que constituiu em verificar de que forma os preceitos defendidos

pelos três autores selecionados se fizeram presentes em cada uma das 5 situações.

Os resultados deste cruzamento de dados, e sua respectiva análise, são apresentados no tópico subsequente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta etapa da jornada, conforme estabelecido, são destacados os resultados alcançados e a consequente discussão, fundamentada no trabalho do pesquisador em cruzar os dados obtidos nas três referências utilizadas e as situações de contato.

Sobre a primeira obra utilizada, chama atenção o cuidado de Masetto em trazer a tona as três grandes transformações pelas quais a universidade passa, em função da chamada pelo autor (2015), revolução tecnológica da informação e comunicação.

Segundo Masetto (2015, p.21) são três os eixos afetados: “Construção e comunicação do conhecimento; ressignificação do processo de aprendizagem; uma nova perspectiva para a formação de profissionais e cidadãos”.

Sobre as transformações advindas destes três eixos, tive a oportunidade de vivencia-las nos cinco momentos descritos nos materiais e métodos, momentos que corroboraram a afirmação do autor.

Um exemplo que chamou a atenção no cotidiano da sala de aula, no que tange a nova perspectiva de formação cidadã, foi o questionamento de uma aluna, que gostaria de saber os motivos pelos quais os navios não aceitavam tripulantes com tranças no cabelo, chamadas *dreadlocks*, uma vez que os navios eram tidos como ambientes multiculturais. Mesmo o argumento sobre a higiene nas áreas de contato com alimentos e bebidas foi debatida. Sinal de novos desafios e demandas em sala de aula.

Ainda sobre a atuação em sala de aula, observei ao longo do ano que logo após trazer um conceito novo em turismo ou eventos, como *stakeholders*, os alunos buscam o conceito em seus dispositivos móveis e verificam a informação. Tanto na Educação Superior quanto na Educação Técnica, os sites de busca ressignificaram o que efetivamente é necessário ser aprendido em sala de aula.

Em relação à preparação dos objetivos, estratégias e recursos para uma aula, dois elementos me chamaram atenção durante os dois semestres de 2018. O primeiro deles foi o esforço pessoal em manter motivados os discentes, sobretudo do Ensino Superior. Observei que os projetos de cursos não conseguem acompanhar as

mudanças do mercado em Turismo. Constantemente surgem novos Sistemas de Gestão de Reservas, Gestão Hoteleira e Eventos, e novos temas e segmentos, como o de Turismo de Base Comunitária, desenvolvido nos bairros Cota 200 em Cubatão-SP, demanda esforço constante em identificar novos segmentos e mercados.

No bojo deste elemento, também se apresentou como desafio o fato de que reconhecidamente o professor não é mais o único detentor do conhecimento, o que me demandou mais tempo pensando nas estratégias de aprendizagem, do que nos conteúdos já previstos nos planos de aula.

Sobre o contexto de contato com empreendedores e gestores ligados a hotelaria, quando demandados por mim a mencionarem o que é importante para uma carreira exitosa em turismo, duas competências foram consideradas essenciais: habilidade em lidar com situações de pressão e domínio de outros idiomas. Entendida como uma habilidade ou mesmo uma atitude, desenvolver técnicas que auxiliem os alunos a praticarem situações em que ao menos simule práticas de pressão, ainda é um desafio aos docentes, sendo possível otimizar através de atividades interdisciplinares, o que demanda esforço extra da equipe de professores do curso. Como o profissional de turismo atende hóspedes provenientes de diferentes nacionalidades, a demanda por outros idiomas é iminente. Aqui pude observar que existe um desafio motivacional mais amplo, uma vez que os componentes curriculares ligados a idiomas ofertados no curso, não tem se consolidado como exitosos na prática, sobretudo na conversação.

Um elemento específico que observei como exitoso nos três eixos citados por Masetto (*op. cit.*) foram as visitas técnicas a localidades, atrativos e equipamentos turísticos.

Nas diferentes visitas, os alunos puderam acompanhar a atuação de vários profissionais ligados ao turismo, tiraram dúvidas e estabeleceram relação entre a sala de aula e a vivência profissional. A única ressalva é que a realização de visitas técnicas demandam tempo e recursos para alimentação, o que em distintos momentos inviabilizou outras ações.

O último aspecto diz respeito ao como as mudanças ocorridas nos três eixos nortearam minha participação na gestão do curso, em comissões, e também como curricularista.

Sobre a participação em comissões, destaco que estas mudanças podem ser levadas em consideração no momento em que se constrói, reformula ou atualiza um Projeto Pedagógico de Curso – PPC, especificamente no item perfil do egresso, debatido e redigido pelo Núcleo Docente Estruturante – NDE do curso. Cabe ressaltar que esta redação é realizada também com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais, em conformidade com o Ministério da Educação – MEC.

Uma nova forma de se pensar a aula como tempo e espaço de aprendizagem fornece possibilidades para se aprimorar os desafios advindos da transformação dos eixos trazidos pelo autor.

Conforme Masetto (2015, p.24)

A compreensão da aula como espaço-tempo do professor e do aluno cria um ambiente de compartilhamento para que juntos realizem atividades de aprendizagem, como, por exemplo, debates, estudos, pesquisas, questionamentos, apresentação de perguntas, esclarecimento de dúvidas, estudos de casos e solução de problemas.

Esta concepção, ao criar um ambiente de compartilhamento, desde que fique clara desde o início do curso, com os componentes curriculares e com o período do curso, permite ao docente e aluno que assumam protagonismo e responsabilidade no processo de aprendizagem, algo que potencializa novas competências como estabelecimento de prazos para atividades, entrega de tarefas e *feedback*, e assim se aproxima de uma esfera de atuação profissional.

Esta nova postura demanda ainda maior tempo de preparação de uma aula inovadora, posturas em relação à construção de um Projeto Pedagógico de Curso, eleva a relevância da visita técnica e atividades de campo, sobretudo nos cursos de Turismo e, em última instância, estimula o compartilhamento de experiências exitosas de aprendizagem em reuniões, encontros entre os docentes do curso e outros projetos.

A segunda competência identificada como relevante foi encontrada no livro “Ted Talks, o guia oficial TED para falar em público”.

Nesta publicação, são abordados aspectos não apenas relacionados a arte de palestrar, mas destaca o papel central da comunicação como competência relevante ao profissional e ser humano.

Nas palavras de Anderson (2015, p. 213)

A era do conhecimento que estamos adentrando exige um tipo diferente de conhecimento, que incentive as pessoas a buscar inspiração em outras que não trabalham no mesmo campo e, assim, adquirir uma compreensão mais profunda do mundo e do papel que desempenham nele. Esse é o primeiro grande empecilho ao renascimento da arte de falar em público.

Pude observar a importância da comunicação, sobretudo da necessidade de se comunicar em público, nos cinco momentos aqui analisados.

Durante as aulas, sobretudo no Ensino Superior, observei um aspecto relevante: pelo fato do turismo ser considerado um fenômeno complexo, os alunos fazem estágio ou mesmo trabalham em áreas totalmente distintas, apesar de ambas contribuírem para a consolidação do turismo. Exemplo: organizadores de eventos, hoteleiros, agentes de viagem, ou estagiários do setor público municipal. Existiram ainda os que não trabalhavam na área. Diante desta constatação, verifiquei que quando os temas abordados em sala tratavam de questões mais gerais do turismo, havia maior interesse, integração e participação dos alunos, ao passo que conteúdos técnicos de determinado componente curricular, mesmo que relevante à área, não motivavam o aluno com a mesma intensidade. Assim sendo, fez sentido a afirmação do autor e a necessidade de saber se comunicar em público, com diversos tipos de plateias.

Sobre as conversas e entrevistas com gestores da área, o aspecto comunicação revelou-se de forma mais desafiadora, não somente pela dificuldade destes líderes encontrarem egressos estudantes dos Cursos de Turismo que se comunicavam em outros idiomas, mas efetivamente de contratarem e desenvolverem profissionais com a capacidade de transmitir com êxito a mensagem a diferentes tipos de público, ou mesmo compreender o que é solicitado por clientes e hóspedes.

Devido a esta lacuna de formação, ainda a ser aprimorada pelos cursos, os empregadores não consideram mais um pré-requisito indispensável para se trabalhar em turismo, o profissional possuir formação universitária na área.

Trata-se de uma barreira a ser inicialmente superada nos próprios cursos, para que estes identifiquem a necessidade do desenvolvimento de novas competências, como a comunicação em público, e não apenas conteúdos isolados em seus componentes curriculares.

Acerca das visitas técnicas, estas foram relevantes para identificar *in loco* aspectos sobre comunicação verbal e não verbal, inseridas na atuação profissional. O exemplo mais emblemático desse respeito a uma visita técnica realizada a um hotel de luxo no Guarujá-SP. Observei que após a conversa com a gerente de Recursos Humanos e uma visita às instalações, os alunos passaram a caminhar com a coluna mais ereta, diminuíram o tom de voz, e mesmo ao entrar nos elevadores, cediam espaço aos colegas.

Ao perguntar os motivos das mudanças de comportamento, os alunos relataram que imitavam os colaboradores do hotel. Esta técnica, chamada espelhamento, contribuiu para identificar aspectos de comunicação inicialmente não trabalhados em público.

Em relação à convivência com os demais colegas professores, nos diferentes momentos de reuniões de Núcleo Docente Estruturante, Colegiado de Curso, construção de currículos ou ainda nas próprias reuniões de curso, o principal desafio foi dialogar com professores de áreas distintas.

No entanto, este é um desafio a todo os cursos de Turismo, não somente graças aos componentes curriculares de três áreas distintas, especificamente o núcleo comum, a área técnica e a área de gestão, mas também por diferenças ideológicas, comuns a todos os grupos e organizações.

Para um gestor de curso, comunicar-se com os diferentes grupos acaba por constituir-se na principal competência, de modo a evitar que as diferenças acima citadas não resulte em desmotivação ou conflitos, o que inviabiliza os projetos.

Finalmente, preparar aulas levando em consideração a competência comunicação, e identificar estratégias de aprendizagem que se articulem com os componentes curriculares foi o desafio identificado ao longo dos semestres, para estimular o foco, a capacidade de síntese, e ainda a diminuição da timidez para falar em público. Como os componentes curriculares são estruturados em torno de

assuntos ou temas, e não em função de competências, este torna-se um desafio para o docente, que demanda tempo e recursos.

Sobre a terceira obra selecionada, especificamente “Poder e alta performance”, o aspecto mais relevante que identifiquei disse respeito à personalidade. Sobre este ponto, o autor traz o conceito de autorresponsabilidade. Nas palavras de Vieira: “Autorresponsabilidade é a crença de que você é o único responsável pela vida que tem levado: assim, é o único que pode muda-la” (2017, p.40).

O desafio de se responsabilizar pelo êxito ou não alcançado nas diferentes esferas da vida e da carreira se fez presente em diversos momentos vivenciados ao longo de 2018.

Destes momentos, três são trazidos a tona para reflexão.

O primeiro diz respeito à conclusão da última etapa de aprendizagem discente num Curso Superior, que aborda o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC. Presenciei ao longo destes dois semestre, as dificuldades dos discentes em se autorresponsabilizar pela condução e finalização do trabalho. Ora os responsáveis por não lograr êxito eram os orientadores, ora os próprios colegas de grupo.

No entanto, quando assumiam o protagonismo na realização dos trabalhos, e assumir o protagonismo significa efetuar as leituras, correções e análises sugeridas, redigir o relatório final e participar das bancas, estes alunos alcançaram êxito e a recompensa final foi a materialização do sonho em concluir uma graduação.

Mudando o foco em sala de aula, identifiquei também em diferentes situações, que a utilização de determinado recurso, estratégia ou sugestão de leitura, como por exemplo, um livro de turismo mais teórico, desmotivava os alunos. Neste sentido, observei que a mudança na estratégia de aprendizagem em sala modifica o nível motivacional dos alunos, ao invés de somente responsabiliza-los por não serem bons leitores ou acompanhar o ritmo de aprendizagem esperado.

Sobre a autorresponsabilidade e as visitas técnicas, dois exemplos mostraram-se exitosos durante o ano de 2018, e a partir deles, foi possível identificar que o protagonismo leva a resultados além dos esperados.

Existe uma dificuldade latente no que diz respeito a uma visita técnica, e está relacionada à logística, especificamente o como chegar ao local a ser visitado. A

existência de transporte coletivo disponível para levar e trazer os alunos evita que os mesmos tenham que prover os recursos específicos para o transporte, e em certos casos, para hospedagem, quando as visitas são realizadas no período da manhã.

Nos momentos em que esta dificuldade esteve latente, ora por falta do veículo institucional, ora por falta do motorista habilitado para sua condução, os alunos de determinado módulo se organizaram de duas formas: uma, oferecendo hospedagem aos colegas de cidades distantes aos locais a serem visitados, poupando gastos com hotéis ou pousadas; duas, os próprios alunos conseguiram transporte e coube ao docente responsável pela visita, apenas o acompanhamento da atividade.

Estes dois são exemplos de autorresponsabilidade quanto à perspectiva de se aprender mais em turismo realizando atividades de campo.

Acerca das reuniões realizadas com os empreendedores e gestores de empresas ligadas ao turismo, um elemento desafiador já mencionado anteriormente, é a dificuldade de se encontrar profissionais fluentes em outros idiomas.

Ao longo do ano, foram vários os momentos que os próprios discentes atribuíram à instituição, o fato de não serem fluentes em idiomas, pois seria de responsabilidade dos componentes curriculares, e conseqüentemente dos professores responsáveis pelos componentes, a atribuição de transformar os alunos em profissionais fluentes em outras línguas, mesmo reconhecendo que estes componentes curriculares estão ligados à área técnica de turismo.

Mesmo assim, foi possível destacar um conjunto de ações realizadas e vivenciadas na instituição: oferta de dois projetos de monitoria ligados à Língua Inglesa, para atendimento aos alunos e estímulo aos estudos; gratuidade na realização das provas e exames de proficiência; exemplo de um aluno do campus que foi contemplado com uma bolsa de estudo e intercâmbio na Inglaterra, pelo Ministério do Turismo.

Outras propostas foram por mim sugeridas, como a criação de grupos de estudo, ou mesmo pela docente da área de idiomas, no sentido de se estabelecer parcerias com escolas de idiomas que pudessem ofertar cursos de idiomas a preços reduzidos e adaptados aos horários de trabalho e estágio dos alunos.

Porém, como a autorresponsabilidade em relação a este aspecto não se fez presente com a intensidade suficiente, os empreendedores e gestores de turismo com os quais tive contato, continuaram a contratar pessoas de outras regiões, ou mesmo de outras áreas do conhecimento, para atuarem em turismo, por conta do domínio de línguas estrangeiras.

Quando se relaciona o tema autorresponsabilidade e a preparação das aulas, observei ao longo do ano alguns aspectos que produziram mais resultado estiveram ligados à recorrência das ações, ou seja, quando desenvolvi ações seguidas semanais, como o compartilhamento de material via plataforma digital ou as oficinas dos departamentos hoteleiros, que ocorreram duas semanas seguidas, ministradas por profissionais do grupo Accor, culminando em duas visitas técnicas para hotéis do grupo, um 5 estrelas no Guarujá e um do segmento econômico em Santos.

No entanto, por mais atual, exitoso ou mesmo motivador que tenha sido um material compartilhado, uma aula planejada, uma atividade de campo, uma recomendação de leitura ou mesmo um evento, não havendo continuidade das ações, o que fora observado, e esta é uma responsabilidade docente, é que os alunos além de não estabelecerem conexão com os demais momentos da disciplina e do curso, acabaram por esquecer a experiência vivenciada.

Último aspecto a ser analisado em relação à autorresponsabilidade, três situações vivenciadas ao longo dos semestres em participações na gestão do curso, em comissões e como curricularista demonstraram o valor desta competência.

A primeira delas disse respeito à divulgação dos cursos. Ao analisar que os Cursos Superiores de Turismo da instituição ainda não eram divulgados de forma satisfatória na região, o que gerava menores possibilidades de ofertas de estágio e emprego, em conjunto com os colegas docentes da área, criamos o logo do curso e uma *hashtag*, a ser distribuída aos alunos, de modo a gerar identidade, pertencimento e visibilidade. Também passei semanalmente a entrar em contato com empreendedores turísticos da região, para divulgar o curso e expandir possibilidades de oferta de estágio.

Foram resultados destas ações, parcerias de ofertas de estágio com agências de turismo, Secretarias de Turismo e até a participação dos alunos no aniversário do Estádio Urbano Caldeira, Vila Belmiro, em Santos.

A segunda ação, realizada desde janeiro, disse respeito à atualização do Projeto Pedagógico de Curso. A atualização de um PPC, que objetiva alinhar aspectos como perfil do egresso, metodologias, inserção das ações desenvolvidas no campus, atualização das bibliografias e periódicos dos componentes curriculares, dentre outros aspectos, é um esforço que demanda uma série de reuniões entre os professores da área, o Núcleo Docente Estruturante, o Colegiado de Curso, este contemplando alunos, representantes discentes e técnico administrativos, até que o documento seja encaminhado para o Conselho de Campus. O Conselho de Campus aprovou por unanimidade a atualização em agosto, sendo o projeto enviado para o Conselho de Ensino e, aprovado em novembro. Em suma, um esforço de dez meses, que demandou responsabilidade de motivar e mobilizar diferentes pessoas ligadas ao curso e à instituição.

Finalmente, há ainda que se considerar a autorresponsabilidade em desenvolver estratégias para a redução da evasão, bem como a motivação para que alunos conseguissem se formar e não desistir ao longo do caminho.

Para lograr êxito nesta ação e acompanhar o número de egressos no curso nos dois semestres, que era entre 4 e 5, para 11 a 15, respectivamente, foi necessária uma mobilização junto às seguintes coordenadorias: Coordenadoria de Registros Acadêmicos, Coordenadoria de Extensão, que cuida dos estágios, Coordenadoria Socio Pedagógica, e ainda Diretoria Adjunta de Cursos.

Dentre as ações, foram realizadas reuniões, visitas da Coordenadoria Socio Pedagógica a discentes em Regime de Exercícios Domiciliares, informativos sobre projetos de extensão universitária e eventos que poderiam ser computados como horas de estágio e até telefonemas aos alunos, estimulando-os a retornarem. Como redução de evasão e aumento da permanência e êxito, juntamente com o trabalho em equipe demonstraram ser uma prática exitosa, que vale não somente a uma Instituição de Ensino, mas efetivamente a toda organização.

CONSIDERAÇÕES

A trajetória desenvolvida ao longo da reflexão indicou novas posturas em relação aos processos de ensino e aprendizagem, identificou a comunicação como uma competência intrínseca ao desenvolvimento pessoal e profissional, apresentou necessidade de assumir autorresponsabilidade no alcance das metas e objetivos propostos.

Os três aspectos foram extraídos de bibliografias por mim utilizadas ao longo dos dois semestres, e analisadas sob a ótica de cinco situações distintas: cotidiano das aulas; entrevistas e conversas com empreendedores e gestores de turismo; visitas técnicas; participação na gestão e em comissões como Colegiado e Núcleo Docente Estruturante; planejamento das aulas.

Em todas as situações, a prática dos três aspectos identificados nas leituras incumbiram em ações exitosas que contribuíram para o desenvolvimento das organizações e dos indivíduos pertencentes a elas. Atingido o objetivo deste relato de experiência, duas novas etapas surgem como consequência direta dos resultados alcançados.

A primeira delas, diz respeito à identificação se os três aspectos também se fazem presentes em outras atividades e profissões. A segunda, analisar de que forma um currículo pode ser concebido levando em consideração os três preceitos trazidos pelos autores, seja num curso superior para a área de turismo, ou mesmo um programa de treinamento e desenvolvimento numa organização ligada ao setor.

O autor convida todos os leitores deste artigo a estabelecer um diálogo através do e-mail schulze.thiago@ifsp.edu.br ou pela plataforma Instagram, para que discutir as competências contemporâneas em turismo.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, Chris. **TED Talks**: o guia oficial TED para falar em público. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2016.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

MASETTO, Marcos Tarciso. **Desafios para a docência universitária na contemporaneidade:** professor e aluno em inter-ação adulta. São Paulo: Avercamp, 2015.

VIEIRA, Paulo. **Poder e alta performance:** o manual prático para reprogramar seus hábitos e promover mudanças profundas em sua vida. São Paulo: Editora Gente, 2017.