

O GUIA DE TURISMO E SUA FORMAÇÃO - A IMPORTÂNCIA DA FORMAÇÃO CONTINUADA NA SUA PROFISSIONALIZAÇÃO

THE TOURISM GUIDE AND HIS TRAINING – THE IMPORTANCE OF CONTINUING EDUCATION IN YOUR TRAINING FORMATION.

¹KLESCKE, M. A.; ²CUSTÓDIO, B. R.; ³PECCIOLI FILHO, N. H.

1-Discente do Curso de Turismo das Faculdades Integradas de Ourinhos

2-Discente do Curso de Turismo das Faculdades Integradas de Ourinhos

**3-Docente das Faculdades Integradas de Ourinhos na matéria de TCC e Orientador
do artigo.**

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso apresenta o resultado de pesquisa bibliográfica sobre o guia de turismo, seu perfil e formação, apresenta breve retrospectiva sobre as mudanças ocorridas no último século. Discute a importância da formação continuada frente a esse mundo de mudanças aceleradas. A conclusão desse estudo evidencia o compromisso que os profissionais de turismo devem assumir com sua constante formação pessoal e profissional. Tem como objetivo apresentar a necessidade de atualização destes profissionais através de revisão de literatura sobre o assunto, onde a qualidade no atendimento deste profissional deve ser específica e/ou voltada, é importante ressaltar que o foco da qualidade da formação será para que o usuário saia satisfeito com o atendimento realizado pelo Guia de Turismo por ele atendido. E para esse atendimento é necessário a constante atualização do Guia de Turismo para que ele possa adaptar ou ajustar o serviço a determinado cliente ou condições não previstas. Com este trabalho de pesquisa, acreditamos que possa servir de apoio e até mesmo incentivo para que muitos Guias de Turismo venham a atualizar-se para melhor atender a demanda de pessoas que procuram este tipo de serviço.

PALAVRAS CHAVE: Guia turístico, formação continuada e perfil profissional.

ABSTRACT

This work of completion of course presents the result of literature search on the tourism guide, its profile and training, giving brief retrospective on the changes in the last century. It discusses the importance of continuing education front in this world of change accelerated. The conclusion of this study demonstrates the commitment which the tourism guide should take with its constant personal and professional training. Through literature review about the topic, where the quality in attending must be specific, it's important to show that the focus on formation quality will be necessary to the consumer go home satisfied with the tourism guide's attend. And to this Kind of attend, the tourism guide has always to have update to fit in a situation or consumer that he hasn't been waiting for. With this search, we believe that it can stimulate a lot of tourism guide to update, to better attend the people's contest who are looking for this kind of attend.

KEYWORDS : Tourism guide, continuing education, profile .

INTRODUÇÃO

No momento de elaborar este artigo, tarefa de conclusão do Curso de Licenciatura em Turismo das Faculdades Integradas de Ourinhos, considerei várias questões para serem abordadas, pois o turismo no Brasil, em desenvolvimento, apresenta várias questões polêmicas que passam ainda por discussões, como o turismo sustentável, o turismo especial para deficientes, e outras.

Entre muitas delas, a que sempre me preocupou foi a da atuação amadorista de alguns guias de turismo que, na prática, se esquecem de suas atribuições e se restringem a procedimentos burocráticos e desempenho mecânico de suas funções, promovendo viagens organizadas, porém monótonas. Esquecem que são o “cartão de visitas” da empresa de turismo, os que realizam a proposta vendida aos turistas pelas empresas.

Consideramos que o guia de turismo, ciente de sua importância, precisa investir na sua qualificação para o trabalho. Assim, o papel dos cursos técnicos ou universidades na sua formação é fundamental.

Entretanto, sua formação não se fecha na conclusão do curso técnico ou em sua licenciatura. É mais abrangente e contínua.

O conceito de formação continuada que é adotado já há algum tempo, por diferentes setores do mercado de trabalho, está cada vez mais se fortalecendo. A educação na vida dos indivíduos é permanente.

A formação continuada dos profissionais, entre eles do guia de turismo, pode lhes proporcionar melhoria no seu desempenho como prestador de serviço, além de atender às necessidades da empresa quanto à qualificação de seus empregados.

O perfil do guia de turismo, sua formação técnica ou universitária e a formação continuada pós-escolaridade formal, constitui o tema deste trabalho.

DESENVOLVIMENTO

Entramos no século XXI com uma herança incalculável e a globalização se instalou. Vivemos um novo tempo a partir das facilidades de comunicação e dos transportes, do desenvolvimento científico e tecnológico que influíram no comércio interno e mundial.

Foram tantas as transformações ocorridas no século anterior e tantos são os recursos de que o homem dispõe, que as exigências de qualificação profissional exigem um novo trabalhador que conheça e domine os equipamentos disponíveis e esteja sempre aberto as mudanças, porque estas são aceleradas.

Há um mercado de trabalho à procura de especialistas, de indivíduos com bom nível de instrução, mesmo para execução de tarefas mais simples, pois as atividades a serem desenvolvidas não se prendem apenas à prática; a prática é sempre sustentada por uma teoria, por um conhecimento técnico ou científico. Prática e teoria se completam e passam por mudanças.

Na área da comunicação e prestação de serviços ocorre o mesmo. Fica marginalizado o profissional que não sabe utilizar todos os recursos disponíveis atualmente.

Os cursos técnicos e superiores se responsabilizam pelos conhecimentos básicos imprescindíveis para o exercício da profissão, mas não poderão acompanhar as mudanças que ocorrem aceleradamente. Não há conclusão de curso num conceito fechado, de que tudo está pronto e é só se entregar ao trabalho. O mundo do trabalho vai ser outra escola cotidiana de formação.

Para aprofundar o seu trabalho de formação do profissional, as universidades criaram os cursos de pós-graduação (mestrado, doutorado, pós-doutorado), especializações, extensão universitária; cursos pela internet também são oferecidos e intercâmbios com o exterior.

Assim o profissional tem que assumir compromisso com sua evolução, de forma contínua e isso significa que vai construir e reconstruir permanentemente seus conhecimentos. Esse é o conceito de formação continuada. A formação é compreendida como algo que continua e é composta de fases diferentes: a formação básica, formal, dada pela escola em curso regular e a formação informal que é posterior à licenciatura à pós-graduação e especializações e que funciona como uma retroalimentação no processo de desenvolvimento profissional.

O conceito de formação continuada atualmente é adotado por todos os setores de trabalho: refletir sobre a prática, acompanhar as mudanças, pesquisar e aplicar novos procedimentos que se tornem necessários.

Todas essas considerações aplicam-se também ao turismo, um setor ainda recente no mercado de trabalho, embora esteja em pleno desenvolvimento.

Para abordar a questão da formação continuada no turismo, destaco, entre seus profissionais, o guia de turismo.

O guia de turismo no Brasil é uma profissão reconhecida pela Lei nº 8263, de 28/01/1993, regulamentada pelo decreto nº 946, de 01/10/1993.

Em seu artigo 1º o Decreto considera Guia de Turismo o profissional que, devidamente cadastrado na EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, nos termos da Lei nº 8623, de 28/01/1993, exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas. Dependendo de sua formação e das atividades desempenhadas, são classificados como guias regionais, guias de excursão nacional, guias de excursões internacionais, especializados em atrativos naturais e especializados em atrativos culturais.

Porém, apesar da explosão do turismo mundial, os estudos acadêmicos de turismo no Brasil ainda são recentes, embora em expressivo crescimento. (Assis, 2003). Cresce o número de eventos turísticos para debater os diferentes temas e rumos dessa atividade, com o aumento de pesquisas e publicações. As perspectivas tornam-se cada vez melhores, quando experiências práticas se associam aos estudos teóricos do turismo.

A profissionalização do guia de turismo é fator decisivo para qualidade desse empreendimento. Ele deve ter vários atributos: ser crítico, bem preparado e atualizado para atuar com competência nas variadas situações que envolvem relacionamento em seu trabalho. A formação para o mercado não pode limitar-se ao treinamento superficial do guia, mas exige indivíduos reflexivos que busquem que se atualizem permanentemente, que não assumam pontos finais em sua formação, que considerem um ponto de chegada como o início de outra etapa.

Além de estar preparado para empregar técnicas bem aplicadas, ser organizado e responsável, precisa manter preocupações sociais, culturais e ambientais e se preocupar continuamente com o seu próprio desenvolvimento. O guia de turismo tem que ser, antes de tudo, ético.

Segundo Hintze (1990 p.12-32) o guia de turismo deve exercer liderança, entreter, animar, mediar às culturas, promover a sociabilização nos grupos acompanhados, e interpretar um ambiente com conhecimento do assunto para

despertar o grupo; não podem comportar-se como reprodutor de frases feitas, informações memorizadas e repetidas sempre mecanicamente. Que esteja preparado para oferecer segurança ao grupo, que tenha iniciativa e seja ágil nas situações críticas e nos casos de emergência como socorrista.

Além dessas características e outras pessoais, o guia de turismo deve ter em seu perfil profissional a questão da sua formação, a escolha de sua área de atuação como fundamentais, pois o mercado de trabalho para esse profissional é bastante amplo. Cada segmento pode exigir um preparo especial.

Escolher o segmento certo para si e o público certo é fundamental.

Para cada público, uma maneira especial de conduzir (religiosos, crianças, terceira idade, adolescentes, empresários, deficientes físicos.) (Hintze, 2007, p.38-41).

Um guia deve estar preparado em conhecimentos especiais para o público escolhido. Tem que ser pesquisador para que transmita e comente informações corretamente. Sua função se assemelha à função docente e no seu exercício tem que ser portador de conteúdos atualizados. Revisar constantemente seus conhecimentos, pesquisando, sendo leitor assíduo de assuntos diversos e específicos.

As informações devem ser precisas, fundamentadas, pois hoje muitos têm acesso fácil a elas e o despreparo do guia pode facilmente ser identificado. Isso não significa que ele tenha que ter resposta a tudo porque no intercâmbio com os turistas, o guia também pode receber informações. Os indivíduos estão sempre trocando informações e conhecimentos e sempre aprendendo.

Há uma categorização para os guias de turismo. Exemplificando, um guia de turismo que tenha os conhecimentos específicos da área natural visitada, que tem conhecimento específico sobre portadores de deficiências físicas, que está especificamente preparado para o turismo de área natural ou cultural terá um diferencial que pode interessar ao mercado, com maior oportunidade de trabalho.

O guia de turismo não habilitado pode comprometer todo o trabalho anterior realizado pelas empresas, abalando sua credibilidade e sua estrutura financeira, coma migração de clientela para outras concorrentes onde sua formação profissional e a capacitação contínua conduzirão para o produto final de excelência.

O turismo no Brasil está em pleno desenvolvimento. Entretanto há muito ainda que se fazer para que a profissão do guia de turismo seja respeitada e reconhecida. A classe dos guias de turismo está infiltrada por pessoas não qualificadas exercendo essa atividade. As próprias empresas não valorizam suficientemente o trabalho dos guias de turismo. Os guias capacitados e legalmente autorizados têm que buscar o prestígio, o reconhecimento e o respeito à categoria, unidos todos nessa luta. Cada prestador de serviço deve assumir responsabilidade na questão da profissionalização. Não pode se acomodar esperando que sua valorização venha de fora para dentro.

O guia de turismo não pode perder seu espaço no processo de desenvolvimento do turismo e é mostrando sua capacidade que vai se impor nesse processo e deve fazer da formação continuada preocupação sistemática. É um dos principais instrumentos para a luta pela firmação da profissão guia de turismo. Como participante desse desenvolvimento do turismo que acontece não pode se esquecer do seu próprio desenvolvimento como profissional. Sua qualificação tem que ser visível e a formação continuada fundamental para essa viagem sem limites.

CONCLUSÃO

Destacando o guia de turismo como profissional de grande importância para o sucesso das atividades turísticas, focamos nossa atenção no perfil ideal desse profissional, necessário para a realização de um turismo interessante, responsável, produtivo, salientando a importância da formação técnica ou universitária dos prestadores de serviço, guias de turismo. Considerando as grandes mudanças ocorridas no século passado e no atual que resultaram na implantação do turismo e no desenvolvimento desse setor, apontamos a formação continuada do guia de turismo como elemento fundamental para seu desenvolvimento profissional e para o reconhecimento de sua categoria no mercado de trabalho.

Concluimos que o desenvolvimento pessoal e profissional do guia de turismo não pode ocorrer em descompasso com o desenvolvimento promissor do setor turístico, para garantir o sucesso profissional do guia e a solidez da empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSIS, Lenilton Francisco - Texto apresentado no I Seminário Internacional de Turismo Sustentável, entre 12 e 15 de maio de 2003.

BRASIL - MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO TURISMO – EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo – Decreto 946, de 1º de Outubro de 1993. Dispõe sobre a profissão de Guia de Turismo e dá outras providencias. Diário Oficial da União nº 189 de 04/10/1993 Seção I, Pág. 14782

HINTZE, Helio - Guia de Turismo, Formação e Perfil Profissional. São Paulo - Roca, 2007. 1ª edição.

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. – Turismo: Teoria e Prática. *A importância da educação para o Turismo. Luiz G. G. Trigo. Pág.243.* São Paulo – Atlas,2000 1ª edição: 2ª tiragem.

SANTOS, Milton. A natureza do espaço - Técnica e Tempo. Razão e emoção. 2ª Ed. São Paulo, Hucitec, 1997.

TRIGO, Luiz G. G. – Análises Regionais e Globais do Turismo Brasileiro. *Qualidade na Concepção do Projeto Pedagógico dos Curso Superiores em Turismo e Hotelaria no Brasil. Keila C. N. Mota.* São Paulo – Roca, 2005. 1ª Edição.

Formação continuada: Passado e Futuro

O que já mudou na educação continuada e quais as mudanças que estão por vir. (10/05/2006). <http://www.universia.com.br/materia/materia.jsp?materia=10817>. Acessado em 20/03/2008 18h40min.

O papel do Guia de Turismo especializado em áreas Naturais no Processo de Inclusão Social de Deficientes Físicos através do Guia de Turismo. (09/06/2007 por Nadson Nei)