

Ensino Superior em Turismo: Experiência do Reino Unido

*Rivanda Meira Teixeira*¹
*John Fletcher*²
*John Westlake*³

RESUMO: Analisa o ensino superior em turismo no Reino Unido, apresentando a estrutura, o funcionamento e o enfoque dos cursos de graduação em turismo/hotelaria nesse país. Discute o relacionamento entre as universidades e a indústria de turismo, a qualidade desses cursos, além das suas perspectivas para o futuro. Pretende contribuir para a melhoria da qualidade da graduação em turismo no Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: ensino, turismo, hotelaria, relação universidade/empresa, Reino Unido.

ABSTRACT: *This study analyses tourism education in UK looking at course structure, focus and philosophy of tourism/ hospitality courses. Also discusses the relationship between university and industry, quality issues and as well the future prospects. The overall intention is to improve the quality of tourism graduation in Brazil.*

KEYWORDS: *tourism, education, relationship with the industry, UK.*

Introdução

Este artigo aborda o ensino superior em turismo no Reino Unido, enfocando a experiência britânica em cursos de graduação em turismo/hotelaria, e discutindo os problemas e as tendências do ensino dessa área de conhecimento no Reino Unido. Em última instância, espera contribuir para a melhoria da qualidade do ensino de turismo e hotelaria no Brasil, baseado na reflexão da experiência do Reino Unido.

Muitos estudos têm sido realizados no Reino Unido sobre educação superior em turismo e algumas pesquisas nacionais têm sido realizadas pelo National Liaison Group for Higher Education in Tourism (NLG), que realiza trabalhos voltados para o tema no país. Duas pesquisas realizadas por esta instituição merecem destaque: *O Perfil dos Cursos de Turismo em 95/96* (Middleton e Ladkin) e *O Perfil dos Cursos de Turismo em 97/98* (Airey e Johnson). Esses estudos oferecem a estimativa do número de instituições de ensino superior que oferecem cursos de turismo/hotelaria e analisam o crescimento desses cursos, observando: tipo de curso que as instituições de nível superior oferecem, número de alunos e professores, início e duração dos cursos, departamentos em que são ofertados, métodos de ensino adotados, número de vagas e de candidatos e objetivos dos cursos.

A literatura sobre o ensino superior em turismo, no Reino Unido, durante a última década, tem sido profícua e muitas questões têm sido colocadas sobre o tema, por autores como: Ladkin (1999), Tribe (1997), Middleton (1997), Airey (1997), Baum (1997), Ryan (1995), Holloway (1995), Cooper, Shepherd e Westlake (1994), Go (1994), Koh (1994), Airey, Ladkin, e Middleton (1993), Evans (1993), Cooper, Scales e Westlake (1992) e Parson e Cave (1991).

Este artigo apresenta o resultado de uma pesquisa realizada durante os meses de maio e junho de 2000 em cursos de graduação em turismo e de hotelaria no Reino Unido. A inclusão de hotelaria nesse estudo se deve ao fato de esses cursos serem oferecidos de forma conjunta pelo mesmo departamento/escola, com muitos módulos em comum, ficando portanto difícil separá-los.

Os resultados desse estudo serão apresentados em seis partes:

- filosofia e estrutura dos cursos;
- questões de qualidade no ensino;
- perfil dos estudantes;
- perfil dos docentes;
- relacionamento com a indústria turística;
- perspectivas futuras em cursos de turismo e hotelaria no reino unido.

Traz comentários das pessoas diretamente envolvidas com o processo de decisão no planejamento dos cursos e na definição da sua filosofia.

1. Doutora em Administração pela Cranfield University. Pós-doutoranda pela Bournemouth University, Inglaterra. Docente da Universidade Federal de Sergipe.

End.: Rua Wilson Rocha, 950, apto. 502, Bairro Grajeru - 49025-130 - Aracaju-Sergipe-Brasil. Tel. (79) 232-1067. E-mail: rivandateixeira@yahoo.com

2. Professor Doutor e Diretor do International Center for Tourism and Hospitality Research, Bournemouth University, Inglaterra.

3. Professor do International Center for Tourism and Hospitality Research, Bournemouth University, Inglaterra.

Enfoque Metodológico

Este estudo pode ser considerado exploratório e descritivo ao mesmo tempo, pois não só pretende descrever a situação dos cursos de graduação em turismo no Reino Unido, mas também explicar as razões que permeiam as decisões relacionadas a sua criação, a sua filosofia, ao enfoque do curso, a qualidade e as suas perspectivas futuras.

A pesquisa foi realizada em dois estágios. Inicialmente foram enviados questionários estruturados pelo correio a todas as universidades do país que ofereciam curso de graduação em turismo e hotelaria, baseado em dados do *Guia da UCAS* (Universities and Colleges Admission Services for the UK), que tem cadastro de todos os cursos superiores no Reino Unido. Foram encaminhados 65 questionários com índice de respostas de 42%.

Posteriormente, com o objetivo de discutir os diversos aspectos do tema para aprofundar as questões e permitir uma visão mais completa da situação, foram realizadas nove entrevistas pessoais com chefes de departamento ou diretores das universidades/faculdades que oferecem cursos de turismo/hotelaria de maior tradição ou que tenham maior número de alunos do Reino Unido. As entrevistas tiveram cerca de duas horas de duração, foram gravadas e depois transcritas para que muitos dos comentários dos entrevistados pudessem ser usados na íntegra durante a análise dos dados. A amostra final, considerando os questionários e as entrevistas pessoais, foi de mais de 50% do universo em estudo.

O critério para a escolha das universidades onde seriam realizadas as entrevistas foi o de amostra por julgamento. Solicitou-se a cinco professores da Escola da Indústria de Serviços da Universidade de Bournemouth a indicação de nomes dos cursos de turismo/hotelaria de maior tradição ou que tivessem maior número de alunos no Reino Unido. A partir dessas indicações, elaborou-se uma relação das universidades que deveriam ser visitadas para a realização das entrevistas: Bournemouth, Buckingham Chilterns University College, Leeds, Manchester Metropolitan, Oxford Brooks, Starthclyde e Sheffield Hallam. Utilizou-se para as entrevistas um roteiro estruturado com questões abertas, em sua maioria relacionadas ao questionário encaminhado pelo correio. A análise dos dados considerou as respostas do questionário e das entrevistas, no entanto, os comentários qualitativos apresentados neste artigo foram baseados apenas nas entrevistas.

Filosofia e Estrutura dos Cursos

Neste tópico serão abordados os aspectos relacionados à organização, ao funcionamento e a outros aspectos relacionados aos cursos de turismo/hotelaria no Reino Unido, de form
Antes dessa discussão, cabe introduzir algumas informações sobre o sistema

universitário do país, para facilitar a compreensão do contexto em que se inserem esses cursos.

As universidades britânicas são organizações não lucrativas e independentes. Têm total liberdade na definição dos seus cursos e currículos. Existem dois tipos de universidades: aquelas criadas antes de 1990, ditas tradicionais, que necessitavam de um documento de criação emitido pela coroa britânica e aquelas criadas a partir de 1990, antes os institutos politécnicos ou escolas independentes que solicitaram o status de universidade e passaram por uma rigorosa inspeção para provar que podiam se tornar uma delas. A grande maioria das faculdades de turismo do Reino Unido foi criada por universidades mais recentes.

As universidades britânicas recebem recursos do governo, baseados no número de alunos, os quais são distribuídos durante o transcorrer do curso. Recentemente, foi instituído o pagamento da taxa de mil libras esterlinas por aluno, para os cursos de graduação, mas se o aluno comprovar falta de condições financeiras para estudar, pode solicitar a isenção dessa taxa. O estudo pode ser feito em tempo integral ou parcial, com diferentes valores a serem pagos para cada um deles. Os cursos de pós-graduação são muito mais caros do que os de graduação. Muitos alunos cursam também o Higher National Diploma (HND), cujo nível, apesar de mais baixo, pode ser elevado ao de graduação, se o aluno cursar de um a dois anos extras.

As universidades não só recebem doações de pessoas, como também realizam pesquisas e consultoria para angariar recursos. Caso a universidade gere lucros, estes, normalmente, são reinvestidos na instituição. O organismo que cuida da regulamentação e da fiscalização das universidades na Inglaterra é o Higher Education Funding Council (HEFC). A Escócia, Irlanda e o País de Gales também têm os seus órgãos reguladores próprios. Há bolsas de estudo disponíveis para os estudantes cobrirem despesas do curso e acomodações, assim como empréstimos, que podem ser pagos logo que começarem a trabalhar.

Departamento/Faculdade em que os Cursos de Turismo/Hotelaria são ofertados e Títulos dos Cursos

A maioria dos cursos de turismo e hotelaria que integraram a amostra desse estudo são oferecidos pelos departamentos ou faculdades de Administração e Negócios, Indústria de Serviços, Turismo, Turismo e Hotelaria, Lazer e Esportes, Lazer e Alimentação. Logo a seguir, observa-se que os cursos também são oferecidos pelos departamentos de Geografia, Meio Ambiente, "Design" e Comunicação, Humanidades, Ciências Sociais, Sociologia, Estudos Urbanos e Regionais, Planejamento Urbano e Patrimônio. É interessante observar que na pesquisa realizada pelo NLG 95/96 (Middleton e Ladkin, 1996) mencionou-se a criação de departamentos/faculdades híbridos, nos quais a modularização dos programas permitiu a economia

de escala, por exemplo, em cursos oferecidos pelas escolas de administração que têm módulos sobre turismo.

Os títulos dados aos cursos de turismo/hotelaria são também muito variados e as universidades britânicas têm total liberdade de criar cursos com títulos e conteúdos que considerem interessantes para atrair o público. Observa-se que a maioria dos cursos de turismo e hotelaria oferecidos no Reino Unido contém a palavra gerência (management) no seu título, a exemplo de Gerência de Turismo (Tourism Management), Gerência de Turismo e Hotelaria, Gerência de Hotéis e Restaurantes, Gerência de Turismo e Lazer, Gerência de Serviços, entre outros. Outros títulos tem seu apelo direcionado para estudantes estrangeiros como Turismo Internacional ou Turismo Europeu, ou apelo entre os mais jovens como Eco-Turismo, Turismo de Aventura, Turismo e Marketing, Turismo e Lazer, Turismo e Viagens, Esportes, Recreação e Turismo. Muitos outros títulos de cursos de turismo/hotelaria foram também mencionados no estudo do NLG (Airey e Johnson, 1998), como Planejamento e Gerência de Turismo, Planejamento de Turismo e Desenvolvimento, Políticas de Turismo e Gerência, Sociologia e Antropologia de Viagens e Turismo, Turismo e Responsabilidade Social, Turismo e Estudos do Patrimônio Histórico, entre muitos outros.

A modularização (curso através de módulos/disciplinas), no Reino Unido, oferece aos estudantes um enorme elenco de combinações de módulos como Turismo e Línguas Estrangeiras, Turismo e Viagens, Turismo e Gerência de Varejo, Hotelaria e Artes Culinárias, Turismo e Esportes, entre outros. Alguns cursos foram criados da fusão de dois cursos diferentes como Geografia e Esportes e Turismo e Recreação. Existem situações em que há estudantes fazendo curso superior em História da Arte e alguns módulos em turismo e, por isso, recebem um diploma chamado Turismo e História da Arte. Esses profissionais estão qualificados para trabalhar em museus.

Alguns dos cursos de graduação são muito especializados, como, por exemplo, Gerência de Bares, Restaurantes e Assemelhados (Licenced Street Business Management) e Gerência de Eventos (oferecidos pela Leeds Metropolitan) ou Turismo e Planejamento; têm como foco o planejamento de destinações turísticas. Outro curso original é o de Gerência da Indústria de Música (Music Industry Management), no qual estudantes são treinados a gerenciar e promover eventos musicais.

Crescimento em Cursos de Turismo no Reino Unido

Segundo Airey e Johnson (1998), o crescimento do número dos cursos de turismo/hotelaria, no Reino Unido, nos anos 90, foi extraordinário. O número de instituições que ofereciam esses cursos cresceu cerca de 230%, entre 1991 e 1998, e o número de cursos cresceu, no mesmo período, cerca de 350%. A Tabela 1 mostra esses números:

TABELA 1 - CRESCIMENTO DO CURSOS DE TURISMO/HOTELARIA NO REINO UNIDO

Instituições/ Número de Cursos	1991/2	1993/4	1995/6	1997/8
Instituições oferecendo cursos	15	36	43	50
Número de cursos oferecidos na graduação	22	53	75	99
Número de cursos oferecidos na pós-graduação	12	27	42	66

Fonte: Airey e Johnson (1998).

Segundo dados do UCAS, existem no Reino Unido cerca de 75 instituições de nível superior, oferecendo uma quantidade muito grande de cursos, pois uma mesma instituição, de acordo com essa fonte de dados, pode oferecer dezenas de diplomas dentro do mesmo tópico. Por exemplo, o curso em Gerência de Turismo pode ter dezenas de opções: Gerência de Turismo com Esportes, com Políticas de Meio Ambiente, com Computação, com Desenho Urbanístico, com História, com Línguas, com Lazer, entre outros.

Ano de Início de Cursos e Duração

Segundo Holloway (1995), o curso de turismo, no Reino Unido, tem sido ministrado por universidades em nível de pós-graduação por mais de vinte anos, enquanto a graduação é relativamente recente, datando de 1986. Middleton (1997) afirma que dois terços dos cursos existentes no país foram criados a partir de 1990. No entanto, muitas universidades tinham experiência anterior em cursos como HND, que se trata de um diploma com nível inferior ao de graduação, mas pode ser transformado em curso superior, se o aluno cursar um ou dois anos adicionais. O governo incentivou, em 1984/85, algumas universidades, com experiência anterior em curso de HND em turismo, a iniciarem cursos de graduação nessa área.

Por sua vez, os cursos de hotelaria são muito mais antigos e alguns deles já estavam funcionando desde os anos 60. Na universidade de Surrey, desde 1964; na de Starthclyde, desde 1965; na Manchester Metropolitan e na Leeds Metropolitan desde os anos 70. De acordo com Airey e Tribe (2000), nos anos 60, os diplomas em hotelaria eram oferecidos por 20 escolas no Reino Unido; em 1995/96, estima-se que 79 cursos foram oferecidos com mais de 8 mil estudantes.

De acordo com os respondentes desse estudo, que inclui os que responderam o questionário e as entrevistas, cerca de 60% dos cursos têm três anos de duração,

cerca de 35% têm quatro anos; os demais podem ter três ou quatro anos, dependendo da duração do estágio obrigatório.

Razões para a Criação de Cursos

Cerca de 80% dos repondentes afirmaram que os cursos de turismo/hospitalidade foram criados pelas seguintes razões: demanda local ou regional, demanda da indústria ou do governo e demanda dos estudantes do próprio país ou de outros países. Os demais 20% mencionaram que os cursos foram iniciados porque os professores tinham experiência na área, ou em cursos de HND, ou por terem feito uma pesquisa de mercado ou, simplesmente, pela combinação desses fatores.

Alguns entrevistados apontaram outras razões. Um deles mencionou que existe o forte apelo do subsídio do governo, pois cursos de natureza prática como turismo/hotelaria são considerados prioritários no Reino Unido. Outra razão apontada foi o recrutamento fácil de estudantes para cursos de turismo, pois o interesse por cursos de hotelaria está em declínio no Reino Unido. Entretanto, um dos entrevistados mencionou a questão ética envolvida no recrutamento excessivo de estudantes para os cursos de turismo:

Nós iniciamos o curso de turismo porque o recrutamento é extremamente fácil. Eu poderia alocar facilmente as vagas de hotelaria para turismo. Mas eu acho que eticamente não é correto, pois não devemos aumentar o número de vagas, uma vez que não existem empregos na área para todos (V. Harris, Leeds Metropolitan University).

Enfoque dos Cursos

Perguntados a respeito do objetivo dos cursos, inicialmente um dos entrevistados destacou as diferenças básicas entre os cursos de turismo/hotelaria:

Eu acredito que hotelaria é uma das partes de turismo, que é o ambiente maior, sendo hotelaria um setor dele. Existem muitas pontos em comum, muita transferência de uma área para outra. Mas a cultura dos dois é bem diferente, pois hotelaria originou-se de ciências aplicadas, tipo economia doméstica e nutrição, enquanto turismo originou-se de ciências como antropologia, geografia, sociologia e economia (T. Baum, Strathclyde University).

A grande maioria dos cursos de turismo/hotelaria, no Reino Unido, tem seu foco voltado para gerência/administração e poucos deles enfocam o turismo de

forma mais genérica. Segundo os entrevistados, o curso em gerência de turismo é voltado para os alunos interessados em trabalhar na indústria do turismo, como operadoras, gerência de companhias aéreas, gerência de atrações turísticas, entre muitas outras, com orientação predominantemente dirigida às empresas do setor. Cobre todas as áreas básicas de administração, como recursos humanos, planejamento estratégico, marketing, finanças, logística etc., voltadas especialmente para o setor de serviços. O curso de turismo, sem o enfoque gerencial, é visto como uma investigação intelectual mais ampla, na qual o objetivo é uma avaliação crítica do turismo, no país e no mundo, através de uma perspectiva multidisciplinar. Um dos entrevistados considera que, na graduação, o enfoque deve estar nos aspectos gerenciais voltados para a necessidade das empresas; logo, o curso de turismo, sem essa orientação, deve ser oferecido apenas no nível de pós-graduação. Ela explica seu argumento:

Eu acredito, e talvez muitos especialistas discordem, que os cursos unicamente de turismo não estão suficientemente voltados para as reais necessidades do mercado de trabalho e cabem melhor no nível de pós-graduação, onde existe maior espaço para a discussão teórica de idéias. Eu acredito que estudos voltados para gerência de turismo são mais compatíveis no nível de graduação e com as necessidades da indústria (V. Harris, Leeds Metropolitan University).

Um outro entrevistado, no entanto, comentou que sua universidade tomou a decisão de focar o seu curso em turismo apenas, embora a maioria dos cursos, no Reino Unido, estejam treinando estudantes diretamente para gerência de empresas do setor. Ele explicou qual o aspecto diferencial do seu curso em relação aos outros:

Cursos em gerência de turismo tem como suposição básica que o mais importante elemento do turismo são os negócios. Por conseguinte, estes cursos estão produzindo profissionais que estarão melhor engajados na satisfação do consumidor. Nosso curso observa o fenômeno geral do turismo, não faz suposições e observa as diferentes formas de descrever esse fenômeno (J. Tribe, Buckingham Chilterns University College).

Outros destacaram que os cursos de graduação em turismo devem enfatizar os aspectos práticos (vocational focus), para permitir aos alunos a obtenção de empregos. Um dos comentários resume essa idéia:

Os cursos devem ser fundamentalmente práticos, devem ser para pessoas que estão indo trabalhar na indústria de turismo, então é muito importante que estejam conscientes de quais as habilidades que são requeridas por essa indústria (W. Bramwell, Sheffield Hallam University).

Em função da diversidade dessa indústria, existem alguns cursos que têm um enfoque específico em um setor apenas. Por exemplo, a Universidade de Starthclyde direciona seu curso para hotéis de 4 e 5 estrelas. De forma geral, os cursos de gerência de turismo não têm enfoque específico, pois se voltam para aspectos gerenciais gerais no contexto do turismo.

Necessidade de Cursos Turismo/Hotelaria no nível de Graduação

A grande maioria dos respondentes tem uma atitude muito positiva com relação à existência de cursos de turismo/hotelaria em nível da graduação, pois acreditam que as empresas necessitam de pessoas qualificadas. Afirmam que a menos que cursos superiores sejam oferecidos pelas universidades, a indústria terá problemas em recrutar pessoas qualificadas para funções gerenciais. Existe também unanimidade a respeito da necessidade de qualificar a gerência da indústria de turismo e reciclar continuamente as pessoas que nela atuam. Colocou-se ainda que o desenvolvimento de habilidades gerenciais na atividade turística é uma prioridade para o governo inglês, com o objetivo de desenvolver a economia. Os comentários abaixo representam esse pensamento.

Em geral nós adicionamos valor para a indústria. Graduados encontram empregos no setor e esperamos estar contribuindo para o desenvolvimento da indústria do turismo (D. Bowen, Oxford Brooks University).

Um número significativo de graduados encontram empregos na indústria de turismo. Anteriormente ela recrutava pessoas graduadas em qualquer curso, mas estão se tornando cada vez mais conscientes de que o tipo de profissional que oferecemos é mais adequado às suas necessidades (W. Bramwell, Sheffield Hallam University).

Outros pensam de forma mais flexível e acreditam que os graduados em turismo não conseguem empregos necessariamente na indústria do turismo e que as escolas devem oferecer cursos de qualidade, pois os graduados vão competir com pessoas de outros cursos. Tal argumento é dividido por muitos autores e sintetizado por Ladkin (1999); este afirma que cursos de turismo oferecem habilidades transferíveis que podem ser aplicadas em muitas outras ocupações.

Entretanto, alguns entrevistados comentaram que é necessário ter cautela, pois apesar de existir uma grande demanda de candidatos para o curso, essa demanda não é acompanhada pela indústria.

Alcançamos o estágio em que existe oferta mais que suficiente de graduados e que o mercado não está crescendo no mesmo ritmo para absorver essa mão-de-obra que estamos produzindo (W. Bramwell, Sheffield Hallam).

A diversidade da indústria também foi apontada como uma das maiores dificuldades em se criarem cursos de turismo voltados para um setor específico.

Eu tenho sempre muitas dúvidas a respeito da necessidade de cursos de turismo no nível de graduação. Por quê? Pela grande diversidade da indústria fica muito difícil identificar que tipo de profissional a indústria necessita. Os graduados fazem o que a maioria dos outros graduados fazem nas demais indústrias: são contadores, gerentes de marketing, ou atuam em outras áreas funcionais. Essas habilidades são oferecidas por cursos de administração, contabilidade, relações públicas dentre outros (J. Tribe, Buckingham Chilterns University College).

Finalmente, alguns comentam que os cursos de graduação são muito recentes e por isso a indústria não compreende plenamente que tipo de profissional está sendo formado pelas universidades.

Você está lidando com um tipo de indústria que tradicionalmente não emprega mão-de-obra graduada e com um grande número de pequenas empresas no qual os proprietários não têm formação universitária. Para mudar esse comportamento é necessário um longo tempo (K. Wilkes, Bournemouth University).

Currículo

A exemplo da criação de cursos, o currículo na graduação em turismo/hotelaria é definido livremente pelas universidades no Reino Unido. Com a multiplicação de cursos da graduação, especialmente desde os anos 1990, tem-se visto grande diversidade de enfoques no projeto de currículos.

Cerca de 60% dos respondentes afirmaram que seus currículos foram definidos com base nas necessidades da indústria do turismo; basearam-se em pesquisas ou na experiência prévia dos professores nessa indústria. Outros 30% consideraram também as referidas diretrizes do NLG para definir seus currículos. Alguns currículos foram baseados apenas na experiência dos docentes. Alguns entrevistados são contra a adoção das diretrizes do NLG para os cursos de turismo, argumentando que o curso tem conteúdo muito geral e que as universidades devem ter flexibilidade por que estão competindo por consumidores.

Propostas para um currículo mínimo têm sido a agenda de acadêmicos britânicos por vários anos liderados pela Tourism Society, Council for National Academic Awards (CNAA) e National Liaison Group for Higher Education in Tourism (NBLG). Eles defendem a idéia de que um currículo padronizado ofereceria às organizações nítida visão do que consiste esse tipo de curso e como consequência teriam maior interesse em contratar graduados. Em reunião promovida em dezembro de 1994, pelo NLG, estabeleceram-se sete áreas de conhecimento que deveriam nortear os currículos dos cursos de turismo no Reino Unido, a serem adotadas por instituições interessadas. A sete áreas seriam as seguintes:

- 1) *significado e importância do turismo*: definições e análise dos fatores determinantes do turismo e das suas motivações;
- 2) *estrutura da indústria*: descrição e relacionamento dos principais setores componentes e suas características operacionais;
- 3) *dimensões do turismo e questões de mensuração*: escopo, conhecimento geográfico e perspectivas, padrões e determinantes da demanda, fontes de dados e gerenciamento das informações;
- 4) *significado e impacto do turismo*: economia do turismo, custos e benefícios, acessando impactos sociais, econômicos e ambientais;
- 5) *marketing do turismo*: teoria geral de marketing e sua aplicação ao turismo. Comportamento do consumidor;
- 6) *planejamento e desenvolvimento do turismo*: planejamento de locais e destinações turísticas. Implicações financeiras. Turismo sustentável. Parcerias;
- 7) *políticas e gerenciamento no turismo*: políticas do setor público. Organizações e gerenciamento do visitante.

Para Tribe (2000), um ponto-chave omitido nessas áreas foi a falta de articulação com os elementos éticos do turismo.

Para a definição de currículos também foi mencionada a influência de idéias advindas da organização européia ATLAS (European Association for Tourism and Leisure Education), uma associação profissional do setor de hotelaria, além de outras fontes. A mais recente delas, e sem dúvida a de maior influência, é o QAA (Quality Assurance Agency for Higher Education) princípios de *benchmarking*. O QAA é uma agência/instituição criada pelo governo britânico para estabelecer e acompanhar padrões de qualidade dos cursos de graduação. Os princípios de *benchmarking* (*benchmarking statements*) referem-se à descrição da natureza e às características de cursos em uma área específica; apresentam as expectativas gerais sobre os padrões necessários para diplomas de qualificação em determinado nível, especificando os atributos e as capacidades que os desejosos dessa qualificação devem ter. O QAA, recentemente, publicou os princípios de *benchmarking* para turismo e hotelaria, estabelecendo os conhecimentos que um graduado desse curso deve ter para receber o diploma:

- 1) o turismo como uma área de estudos acadêmica e prática;

- 2) a indústria do turismo;
- 3) as comunidades turísticas e o meio ambiente;
- 4) os turistas.

Para Tribe (2000), os princípios de *benchmarking* representam um retorno à idéia de centralização de currículo e uma definição de padrões nacionais.

A introdução de novas disciplinas nos currículos de turismo/hotelaria, no Reino Unido, foi influenciada pela demanda dos estudantes e pela percepção dos pesquisadores e professores. Novos módulos sobre operação de operadoras e agências de viagens foram introduzidos, para permitir que estudantes conseguissem empregos nesse tipo de empresa. Módulos flexíveis como “Questões Contemporâneas” foram introduzidos a fim de oferecer espaço para discussão de novos temas como Eco-Turismo, Turismo na Europa, Turismo e Patrimônio Histórico, entre outros.

Percebeu-se também que a influência da indústria do turismo na definição dos currículos vem-se alterando recentemente. Os entrevistados comentaram que a indústria é muito pragmática e querem alunos que saibam reservar pacotes de viagem, emitir bilhetes aéreos e executar outras atividades que normalmente as universidades não ensinam. Entretanto, de acordo com um dos entrevistados, esse comportamento vem-se modificando e muitos dos consultores da indústria estão satisfeitos com o ensino de conhecimentos gerais, mais reflexivos.

Sistema de Créditos, Matrícula e Admissão

Semelhante aos resultados do NLG Survey-96 (Middleton and Ladkin, 1996), a grande maioria dos cursos de graduação (85%) que participou desse estudo adotou o sistema de créditos; os demais, o sistema seriado. Holloway (1995) foi crítico com o sistema de modularização e apontou para o fato que muitas universidades adotaram esse sistema por pressões financeiras, sendo forçadas a oferecerem cursos em uma série de “opções temáticas”, em vez do tradicional enfoque de curso com clara orientação de conteúdo. Middleton (1997) comenta que o aumento da modularidade permitiu maior entrada de estudantes nas faculdades e maior produtividade por professor, mas alerta que essa modularização poderia ter implicações no conteúdo dos cursos e nos seus padrões de qualidade.

Conforme mencionado, existem nas universidades britânicas estudantes de tempo integral que fazem os módulos em um tempo considerado padrão e estudantes de tempo parcial, que cursam apenas poucas disciplinas, portanto, demoram muito mais para concluir seus cursos. Esses estudantes são geralmente profissionais e preferem fazer o curso nesse regime, pois isso lhes permite fazer o curso e manter o emprego ao mesmo tempo.

O processo de admissão em universidades inglesas é muito variado e cada universidade pode definir seu próprio critério para a seleção dos alunos. Eles podem

ser vistos nos “sites” das próprias universidades ou no *Guia da UCAS* (Universities and Colleges Admission Services for the UK). Os cursos de turismo podem adotar vários critérios para admissão de alunos e alguns deles também consideram a experiência de trabalho, no sentido de estimular alunos amadurecidos na escolha desses cursos. Observou-se nesse estudo que os critérios adotados para os cursos de hotelaria são menos rigorosos do que os adotados pelos cursos de turismo.

A relação entre o número de vagas e o número de candidatos varia de 1 para 1 até 1 para 11 nas universidades/faculdades de maior prestígio. A moda se situa na faixa de 5 candidatos para uma vaga. O número de vagas oferecidas varia de 15 a 100 por ano. Uma das escolas declarou ter 1.600 alunos em três cursos e outra 2 mil alunos em vários cursos relacionados ao turismo.

De acordo com 40% dos respondentes, a proporção entre o número de candidatos e o de vagas tem permanecido estável; 30% afirmaram que esta relação está crescendo; para 25% está declinando, enquanto os demais não sabem ao certo o que está ocorrendo. Alguns entrevistados observaram que, embora o número de candidatos tenha declinado, a qualidade da clientela tem aumentado. Percebeu-se também um declínio geral do número de candidatos nos cursos de hotelaria, pois segundo os entrevistados, o curso de turismo é visto como um curso mais atrativo para o público jovem.

Métodos de Ensino

A maioria dos respondentes mencionaram ter aulas em salas convencionais e seminários como principal forma de ensino na graduação dos cursos de turismo/hotelaria, contudo outros métodos foram também citados: orientação individualizada, pesquisa de campo, viagens de estudo, workshops de informática, simulações, estudo de casos, palestrantes convidados da indústria, estudos de grupo e dramatização.

Cerca de 95% consideraram seus métodos de ensino como inovador. Mencionaram principalmente o uso de informática (IT) e da rede de computadores (WEB) na intranet, internet, multimídia, em simulações com uso de Informática, desenho de resorts, planejamento de localidades, jogos de negócios, cursos em CD Rom e ensino programado pelo computador na rede da escola, entre outros métodos. Como exemplo de simulação, foi citado um jogo de planejamento e uma excursão com diversos cenários em que várias decisões têm de ser tomadas. Alguns cursos particularmente orientam o ensino em torno de projetos práticos, olhando, por exemplo, para destinações reais, analisando-as e implementando as propostas.

Alguns destacam o uso de *focus groups*, projeto de grupos, projeto de consultoria, vídeo, conferência, programas de intercâmbio, apresentações para empregados e, conseqüentemente, o estágio obrigatório, que será objeto de discussão posterior.

Algumas iniciativas originais foram mencionadas como um módulo em Turismo Sustentável em universidades da Noruega, Holanda, Alemanha e de Portugal. Juntos, os professores desses países escreveram um módulo sobre Turismo

Sustentável e tentaram encontrar uma dimensão européia em que os estudantes pudessem assistir às aulas em todos eles.

Um entrevistado comentou a preocupação do curso em usar métodos que permitam ter uma visão do mundo real:

O que é tradicional em turismo deve ser inovador em outros cursos, pois turismo é uma curso muito recente; nós fazemos muito uso de estudos de caso, produzimos muito material que é gerado da prática que relacione princípios e teorias com o mundo real (J. Tribe, Buckingham Chilterns University College).

O papel da informática nos cursos de turismo do Reino Unido tem destaque especial. Afirmou-se que todos os cursos têm disciplinas de informática e que basicamente em todos os módulos existe a utilização da informática. Os alunos têm seu próprio endereço eletrônico e praticamente todas as correspondências para os estudantes são encaminhadas por esse meio. Os alunos têm acesso irrestrito aos laboratórios de informática.

Para muitos, as escolas devem estar preocupadas com a capacidade dos alunos de aprender e não devem se preocupar com o ensino de *softwares* específicos, pois esses sistemas estão constantemente mudando e muitos deles são ensinados pelas empresas durante o estágio obrigatório. Um exemplo da utilização de informática nos cursos foi o uso de um jogo de negócio que lida com filas, como gerenciar o fluxo de pessoas vindo para uma atração turística e/ou para a recepção de um hotel, além de observar o impacto de diferentes *layouts*.

Alguns entrevistados consideraram que os cursos deveriam utilizar mais a informática como forma de liberar os professores da sala de aula; isso poderia gerar mais renda para os departamentos com outras atividades extra-sala como a consultoria. As universidades britânicas estão muito voltadas para a busca de novas fontes de financiamento, pois existe uma visível diminuição de subsídios por parte do governo. Entretanto, um dos entrevistados demonstrou apreensão com o uso de ensino por computador, por julgar que os estudantes preferem a interação entre professor e aluno.

O ensino de idiomas é geralmente opcional nos cursos de turismo e hotelaria, entretanto é obrigatório nos cursos de turismo internacional. As línguas mais populares são o espanhol, francês e alemão, todavia a maioria dos estudantes britânicos não demonstram interesse em aprender outra língua já que o inglês é a língua utilizada pela indústria do turismo.

Qualidade nos Cursos de Graduação em Turismo

As universidades britânicas têm sistemas internos de acompanhamento da qualidade dos seus cursos. No momento, esses critérios são influenciados pelo

QAA, impostos externamente pelo governo. A cada cinco anos, todos os cursos são auditados pelo governo, que atribui escores para os diversos itens que compõem os padrões de qualidade.

Os procedimentos internos de qualidade adotados pelas faculdades que participaram desse estudo são muito semelhantes, variando apenas na intensidade de sua sistematização. Em todas existe a avaliação pelos alunos de todas as disciplinas apresentada em relatórios anualmente. Algumas escolas adotam dois tipos de questionário: um quantitativo, que é colocado na rede de computadores (intranet) e outro qualitativo, com questões abertas. O qualitativo contém sugestões de como melhorar os cursos, é devolvido ao professor, encaminhado ao líder da unidade, bem como ao chefe do departamento.

Geralmente o chefe do departamento é responsável pela redação de um relatório anual com base nessas avaliações e em outras fontes de informações internas, como os relatórios com as notas das avaliações dos alunos por disciplina. Esse relatório identifica os principais problemas do curso e sugere um plano de ação para solucioná-los.

As universidades também fazem a cada ano a avaliação de seus cursos por um ou dois auditores externos. Quando são dois, um deles é acadêmico (um professor com vasta experiência) e o outro é da indústria. Eles verificam os testes, os trabalhos de cursos, projetos, assistem às aulas, analisam o conteúdo dos cursos, conversam com os professores, com os alunos e com o pessoal de apoio. Também analisam os relatórios internos já mencionados e, com base nessas informações, apontam os problemas e sugerem soluções. Esse relatório é analisado pelo conselho do departamento, pelo comitê de qualidade da universidade e pelo conselho/ "board" (tipo conselho de centro). Os departamentos têm que propor ações para a solução dos problemas identificados, tais ações são analisadas e acompanhadas por esse comitê, que se reúne a cada semestre.

Algumas universidades levam os problemas para uma discussão com os alunos através do uso da técnica de *focus groups*, liderados por coordenadores de módulos. Existe ainda a observação informal das aulas pelo chefe do departamento ou por colegas convidados para dar sugestões. Professores recém-contratados têm geralmente um professor mentor com maior experiência para orientá-los.

Perfil dos Estudantes

Aproximadamente 60% dos respondentes informaram que o número de estudantes de turismo/hotelaria tem aumentado, enquanto para 30% permaneceu estável e 10% responderam que esse número vem declinando.

Embora a maioria desses alunos sejam de nacionalidade britânica, o número de estudantes estrangeiros está aumentando. Eles chegam, em maior proporção, dos demais países da Europa, seguidos dos asiáticos, africanos e sul-americanos. Além disso, mencionou-se que o número de estudantes estrangeiros em cursos de pós-

graduação é relativamente superior ao de estudantes em cursos de graduação.

Muitas das escolas afirmaram estar realizando esforços para atrair cada vez mais esses estudantes. Isto pode ser explicado pelo fato de que o estudante que não seja membro da Comunidade Européia (CE) paga taxas até sete vezes maiores do que um estudante dessa Comunidade. As universidades com maior poder de atração são as localizadas em Londres, pois a cidade é um atrativo por si mesma. Enfatizou-se que os estudantes estrangeiros têm bom desempenho e estão desenvolvendo cada vez mais programas de intercâmbio com outros países para permitir que esses estudantes possam assistir a módulos, no Reino Unido, no segundo ou terceiro ano.

Semelhante aos dados encontrados na pesquisa de Middleton e Ladkin (1996), a maioria dos alunos de graduação em turismo e hospitalidade são do sexo feminino. Os percentuais variam de 35% a 85%, sendo a moda de aproximadamente 70%. Dentre as explicações dadas, destaca-se a de que a indústria de turismo é baseada no relacionamento direto com clientes e que as mulheres têm maior facilidade de atendimento ao público, além de serem mais fluentes em línguas estrangeiras.

Interrogou-se a respeito da existência ou não de pesquisa de acompanhamento dos estudantes depois da conclusão dos cursos, verificou-se que cerca de 95% dos respondentes faz esse acompanhamento e que os demais 5% não o fazem por não terem alunos graduados. Entretanto, essa pesquisa é feita apenas após o primeiro ano de conclusão dos cursos, porque é exigida pelo governo (*first destination survey*); é muito difícil manter registros atualizados dos alunos com o passar dos anos. Depois dessa pesquisa formal, muitas escolas conseguiam informações a respeito dos seus graduados e de onde estavam trabalhando através de associações de ex-alunos, que mantinham o banco de dados atualizado. Essas associações no Reino Unido (Alumni Association) são muito ativas e mantêm excelente acompanhamento dos seus participantes.

Destacou-se que a maioria dos contatos mantidos com esses alunos era feita em bases informais, através de contatos pessoais. Algumas universidades mantêm um serviço de orientação de carreira e também anunciam empregos solicitados pelas empresas.

As estatísticas que demonstram onde os alunos estão trabalhando variam muito. Algumas respostas apontaram que cerca de 85% a 95% dos graduados encontram empregos nos primeiros seis meses, mas não necessariamente na indústria de turismo. Os dados variam de 30% a 90% para os graduados que trabalham na referida indústria e a moda fica em cerca de 40%. Os demais graduados trabalham principalmente no setor de varejo, bancos, finanças e consultoria.

O percentual dos que trabalham para o governo é muito modesto e as porcentagens variam de 1% a 30%. A maioria das respostas indica que a moda está em 10%. É importante lembrar que esses dados são muito aproximados, pois a maioria das universidades não têm registros sistemáticos após o primeiro ano.

Perfil dos Docentes

Na maioria das universidades, a grande parte dos módulos/disciplinas é ensinada por professores da própria escola de turismo/hotelaria; no entanto, pode-se observar que parte desses módulos pode ser ensinada por docentes de outras áreas, especialmente de administração.

O número de docentes, no Reino Unido, varia muito de escola para escola. Podem-se encontrar escolas com 70 professores em tempo integral (incluindo vários cursos) e um outro extremo, com apenas um professor totalmente dedicado ao curso. Cerca de 10% dos respondentes revelaram que a média é de 45 docentes com tempo integral. Dados da pesquisa de Middleton e Ladkin (1996) apontam para a média de 7 professores de tempo integral lecionando especificamente disciplinas de turismo nos anos 1996/1996, e 1,7 de professores em tempo parcial. Esse estudo ainda mostrou que havia cerca de 18 docentes com tempo integral e 3,5 com tempo parcial que contribuíssem com os cursos e lecionavam diversas disciplinas desde economia, finanças até tecnologia da informação.

A formação dos professores varia de turismo e hotelaria para administração, economia, geografia, sociologia e muitos outros cursos. As escolas criadas mais recentemente têm maior número de docentes com formação em turismo ou hotelaria do que as demais faculdades.

Parece claro que o aspecto prático (vocacional) do curso direciona o profissional para um ambiente menos acadêmico. De fato, o número de professores com doutorado nos cursos de turismo/hotelaria ainda é relativamente reduzido, no Reino Unido, se comparado com outras áreas. Os percentuais variam de 10% a 50% de docentes com doutorado, com a moda situada em torno de 20%. Entretanto, quando se observa a experiência prática dos professores, verifica-se que a grande maioria deles trabalha ou trabalhou na indústria. Existem também evidências de que os docentes dos cursos de hotelaria têm maior experiência do que os dos cursos de turismo.

Os entrevistados foram interrogados a respeito da melhor equação para os cursos de turismo/hotelaria: “é melhor que os docentes tenham maior experiência prática ou acadêmica?”. A maioria respondeu que a situação ideal é ter um equilíbrio entre essas duas opções, mas se percebeu uma tensão clara entre esses dois mundos, que pode ser sintetizada a seguir:

Se você tornar seu curso muito acadêmico, a indústria dirá que você não é bom e que está muito fora da realidade. Se você tornar seu curso muito prático, você se transforma em uma instituição de treinamento não em uma universidade. Como nossa missão básica é ser uma universidade, nós temos que oferecer um curso de alto nível no qual nossos graduados possam concorrer com os outros graduados (K. Wilkes, Bournemouth University).

Alguns, no entanto, estão muito preocupados em não se distanciar do aspecto prático dos cursos e atender às necessidades da indústria, como pode ser visto no depoimento a seguir:

Quando eu escolho um novo professor, minha preocupação é com a experiência prática na indústria do turismo. Eu não acredito que os estudantes considerem que os professores sem experiência prática têm credibilidade (V. Harris, Leeds Metropolitan University).

Alguns mencionam a necessidade de mudança nos cursos de um enfoque prático para um mais acadêmico, com o objetivo de se encontrar um equilíbrio maior entre as duas tendências. As universidades, no Reino Unido, precisam desenvolver pesquisas para receberem recursos do governo e isso cria a necessidade de se contratarem professores com doutorado. Um dos entrevistados sintetiza esse pensamento:

Nós estamos recrutando mais professores com experiência acadêmica e com menos experiência prática. Existe uma mudança no direcionamento mais acadêmico dos cursos de turismo. O ideal é ter os dois: doutorado e experiência prática (W. Bramwell, Sheffield Hallam University).

Relacionamento com a Indústria

A indústria do turismo é entendida, neste estudo, como todas as empresas, quer sejam do setor privado quer sejam público, que direta ou indiretamente estão relacionadas com a atividade turística. Existiu um consenso quanto ao relacionamento das universidades e da indústria do turismo: todos os respondentes o consideraram muito bom. Esta avaliação positiva pode ser explicada por dois fatores: o primeiro deles é que muitos professores são oriundos da indústria e o segundo é o contato estreito entre as escolas e empresas, que é criado durante o estágio obrigatório.

Cerca de 33% das universidades mencionaram ter patrocínio da indústria: 66% têm consultores da indústria em seus painéis; 85% fazem pesquisa e consultoria para a indústria; 80% contratam professores e palestrantes vindos do setor; 70% têm consultores da indústria para dar conselhos quanto à carreira e 77% são acompanhados por *experts* da indústria para o desenvolvimento de currículo.

Não existem dúvidas de que o maior elo entre a universidade e a indústria do turismo é o estágio obrigatório. Cerca de 70% das universidades que fizeram parte desse estudo oferecem estágio prático para os seus alunos, apesar de terem total autonomia para ofertar ou não esse estágio. Para 20% o estágio ou não é oferecido ou é opcional; nas demais 10% não foi oferecido ainda, pois o curso é muito recente.

As escolas que não oferecem o estágio aos seus alunos podem ter ainda a opção de ofertar um módulo que prepare o aluno para o trabalho prático e ajude a encontrar estágio por conta própria no período de férias. Os estudantes podem ainda ter a opção de desenvolver um projeto prático dentro das organizações.

Quando perguntados com que tipo de organização as escolas têm maior contato, verificou-se que o setor de acomodações é o mais popular, seguido de transporte, restaurantes, operadoras de turismo, agentes de viagem, entre outros.

O estágio obrigatório pode ocorrer em várias fases do curso. Pode ser no segundo, no terceiro ou no quarto ano, contudo o mais comum é ocorrer no terceiro ano. Essa opção depende de cada escola e alguns entrevistados consideram vários aspectos para o estágio ser oferecido mais cedo. Por um lado, quando os alunos retornam do estágio prático, eles demoram muito a se readaptar e normalmente a classificação deles no final do curso não é muito boa. Por outro lado, ao fazerem o estágio no segundo ano, eles ainda terão dois anos na universidade e podem se beneficiar da experiência adquirida no estágio prático, associando-a ao conhecimento teórico.

A duração do estágio obrigatório em turismo/hotelaria também varia entre as diversas escolas, podendo ser de um ano ou até de três semanas durante as férias de verão. Na Escócia, entretanto, o estágio é de duração sempre menor, pois consideram um ano tempo excessivo para a duração do estágio, já que o sistema de ensino é diferente do sistema da Inglaterra. Outra justificativa é o fato de cada vez mais os alunos estarem trabalhando, assim não existe a necessidade de se oferecer estágio tão longo.

Para outros, o período ideal é de dez semanas, tempo suficiente para se conseguir uma boa visão do mundo prático, pois existiria uma boa preparação, acompanhamento e *feedback* dos alunos quando retornam. Tal estágio também pode ser feito em outros países, como é o caso de países da Comunidade Européia, na Austrália, em Hongcong ou em outros países de língua inglesa. A supervisão desses alunos pode ser feita por professores da universidade de origem ou por outra universidade no local do estágio, através de convênio de cooperação. Interrogados sobre o alto custo dessa supervisão, responderam que os benefícios compensavam esse dispêndio e que havia recursos alocados para esse período.

A maioria dos entrevistados informaram não ter problemas em encontrar estágio nas empresas públicas ou privadas para os estudantes, embora admitissem que é uma tarefa extremamente árdua manter esse sistema de estágio em funcionamento. Na grande maioria das escolas existe uma pessoa exclusivamente devotada ao papel de interagir com as empresas, a fim de conseguir vagas para estágio dos alunos. Embora o custo dessa estrutura seja considerado alto, todos acreditam que os benefícios advindos do estágio são compensadores, pois julgam que os alunos aprendem muito em todos os aspectos. As escolas mantêm um banco de dados atualizado de todas as organizações com potencial de oferecer estágio e são feitos diversos contatos pessoais para efetivação dessa relação. Geralmente, após a primeira experiência, as organizações continuam solicitando esses estagiários, pois se mostram satisfeitos com os resultados. Todas comentam que dispõem de uma lista

de “clientes fiéis” que sempre solicitam estagiários daquela determinada escola.

Os entrevistados também foram questionados a respeito do *gap* existente entre o tipo de profissional que as universidades estão produzindo e o tipo de gerente que a indústria deseja. A maioria considerou esse *gap* inevitável, como pode ser visto no comentário a seguir:

Existe um *gap* de certa forma pois eles acham os estudantes fora da realidade e não práticos o bastante. Mas um curso de graduação não é só isso! (H. Hughes, Manchester Metropolitan University).

Muitos foram otimistas, não percebendo a existência desse problema:

A indústria tem sido muito receptiva no recrutamento de alunos graduados. Você só pode julgá-los pelas ações. Parece que está satisfeita com o que estamos produzindo (D. Airey, Surrey University).

Outros afirmaram que o problema está na indústria, por não saber o que deseja.

A indústria não sabe o que quer. Querem coisas muito diferentes. Todos dizem que sabem, mas se você perguntar o que desejam eles não sabem. Nós achamos que estamos oferecendo pessoas bem preparadas e que podem ser muito bem-sucedidas na indústria. Eu poderia dizer que não existe um *gap* mas a percepção de um. Na realidade nossos estudantes são flexíveis e adaptáveis (T. Baum, Starthclyde University).

Eles são muito críticos sobre o que nós fazemos, mas não sabemos o que querem. Eles não valorizam o treinamento acadêmico porque muitos deles vêm de níveis muito baixos nas empresas (V. Harris, Leeds Metropolitan).

Algumas habilidades foram apontadas como as que a indústria mais deseja dos alunos: ter bom desempenho na informática, capacidade de trabalhar em equipe, analisar e resolver problemas, escrever relatórios e comunicação interpessoal. Disseram ainda que os graduados estão sendo cada vez mais preparados, com muitas habilidades gerenciais e isso é valorizado pelas organizações.

Para outro entrevistado, os objetivos do ensino superior são claros para um grupo e não o são para todos os grupos:

Depende de quem você fala na indústria. Existem muitas perspectivas diferentes. Existem aqueles que percebem a graduação como programas de treinamento. Eles desejam graduados que possam iniciar nas empresas e serem capazes de fazer coisas como emitir

bilhetes de passagem(...). Outros desejam pessoas treinadas intelectualmente que possuam um "portfólio" de habilidades gerais, pois eles treinariam nas específicas (R. Maitland, Westminster University).

Finalizando, um dos entrevistados apontou que esse *gap* se originou do fato de que a indústria do turismo é muito diversa:

O que a indústria deseja é tão pouco claro que seria impossível encontrar um elo entre o que os nossos graduados sabem e o que eles desejam. Cada empresa deseja coisas diferentes e cada atividade nelas é diferente. Em geral o que as universidades fazem é ter certeza de que seus cursos são relevantes, que os seus alunos têm as habilidades-chave necessárias (J. Tribe, Buckingham Chilterns University College).

Perspectiva dos Cursos de Turismo/Hospitalidade

Observando-se as perspectivas futuras dos cursos de turismo/hospitalidade, no Reino Unido, foi questionado se as escolas tinham planos de expandir, modificar ou reduzir seus cursos. Cerca de 50% do total de respondentes afirmaram que tinham planos de expansão; para 36% havia planos de mudança e em apenas 3% havia planos de redução. Os demais revelaram não ter planos definidos no momento esperando que seja feita a avaliação de cinco anos, a qual seria feita em breve pelo governo. Este resultado surpreendeu, levando-se em consideração terem afirmado que havia excessiva oferta de cursos de turismo/hospitalidade, no Reino Unido, não havendo empregos suficientes na indústria para atender à demanda de graduados.

Os respondentes planejam expandir seus cursos de várias formas: iniciando novos cursos de turismo, aumentando o número de alunos estrangeiros em cursos de graduação e pós-graduação, criando cursos de pós-graduação, ampliando as opções disponíveis nos cursos, como por exemplo, turismo sustentável ou patrimônio histórico.

Muitos comentaram com pesar os limites para a criação de vagas, estabelecido pelo governo ou a diminuição constante do suporte financeiro, o que dificultará a contratação de novos docentes. Modificações têm sido feitas nos módulos e conteúdos dos projetos pedagógicos dos cursos. Algumas escolas pretendem introduzir novas opções e expandir a presença das disciplinas de turismo em outros cursos. O papel da informática nos cursos ou no ensino de línguas também foi mencionado como passível de modificações.

Os entrevistados também emitiram suas opiniões a respeito do futuro de turismo no Reino Unido. A maioria afirmou que os cursos tinham alcançado o seu número máximo e que o número de cursos em hotelaria possivelmente diminuiria, pois os jovens preferiam cursos em turismo. Mencionou-se ainda que, em função da

superoferta de cursos de graduação, as universidades irão oferecer, como alternativa *estratégica*, cada vez mais, cursos de mestrado.

Atentou-se para o fato de que, embora a expansão de cursos de turismo não fosse desejável, a demanda era ainda expressiva. A longo prazo, no entanto, teme-se que muitas universidades terão dificuldades de recrutar alunos. A preocupação com essa situação foi colocada por alguns entrevistados.

Eu tenho a impressão que a bolha do turismo vai estourar. Tem havido um crescimento muito rápido e tem sido o curso de moda. Eu suspeito que as pessoas estão começando a se tornar mais conscientes que esse crescimento acabará muito em breve! (W. Bramwell, Sheffield Hallam University).

Eu acho que existe uma pressão competitiva contínua para o oferecimento de novos cursos em áreas de crescimento no Reino Unido porque as universidades estão em um mercado muito competitivo. Não está claro que turismo continuará a crescer e as mais recentes evidências mostram que o número de estudantes na graduação não tem crescido (R. Maitland, Westminster University).

Outro entrevistado comentou a influência do QAA (Quality Assurance Agency for Higher Education), princípios de *benchmarking* no futuro dos cursos de turismo. Significa que suas características e seus objetivos estarão sendo redefinidos; isso implicará o desenvolvimento da área a longo prazo e possivelmente trará como consequência uma menor diversidade de currículos, pois todos estarão de acordo com esses parâmetros.

Tribe acrescentou sua opinião a esse debate, destacando a influência do QAA em relação à futura direção dos cursos de turismo:

Penso que a resposta é que os cursos de administração irão adicionar um pouco mais da área de turismo e que os cursos de turismo irão adicionar mais de administração e que os dois irão se direcionar para uma área comum (J. Tribe, Buckingham Chilterns University College).

Conclusões

O objetivo deste artigo foi discutir os principais aspectos do ensino superior em turismo no Reino Unido, como base para uma futura comparação com a educação no Brasil. Apresenta algumas conclusões baseadas nas perspectivas dos respondentes e explora suas diferentes perspectivas sobre o tema em discussão.

As universidades, no Reino Unido, têm muita flexibilidade e podem definir seus cursos e seus currículos com total independência, sujeitando-se apenas à

avaliação do critério de qualidade pelos órgãos de auditoria do governo. Isto implica a existência de uma incrível variedade de cursos, com títulos diferentes e currículos diferenciados, nos quais a área de turismo pode ser considerada como uma das mais inovadoras.

Os resultados desse estudo mostram que embora exista um acordo sobre a existência de superoferta de cursos em turismo/hotelaria, no Reino Unido, a maioria das universidades ainda pretende expandir-se, criando cursos ou novas especializações na graduação. A preocupação pela perspectiva de não existir empregos para os recém-graduados foi revelada, porém não se verificou a existência de ações concretas para que este fato deixe de ocorrer em um futuro próximo. Entre as explicações dadas destaca-se a de que esses cursos treinam em habilidades que podem ser transferidas para outras áreas, em que a demanda é ainda expressiva e em que as escolas de turismo têm uma clara orientação de marketing.

Outro aspecto importante que deve ser destacado, no estudo, é a influência dos parâmetros de qualidade da QAA. Acredita-se que haverá, em função desses indicadores, a tendência cada vez maior de convergência entre os diversos currículos. Podem continuar a existir muitos cursos, com nomes muito diferentes, por razões estratégicas e apelo do mercado, mas de fato parecidos em seu conteúdo.

O debate entre o *gap* existente entre o profissional que a universidade está produzindo e o que as organizações desejam indicou uma convergência de idéias. É evidente que as universidades estão muito em sintonia com o tipo de qualificação e as habilidades que o seu graduado deve ter e recusam a idéia de se tornar uma mera agência de treinamento em habilidades muito específicas. Está claro que as universidades do Reino Unido desejam ser educadoras e não treinadoras. Está evidente também que a diversidade da indústria de turismo torna impossível a tarefa de focar as habilidades específicas que são exigidas para cada tipo de empresa.

No entanto, as constantes críticas da indústria do turismo sobre o academicismo das escolas superiores e a visível falta de compreensão de muitos gerentes, a respeito do tipo de profissional que as universidades estão formando, pode indicar falta de competência das instituições de ensino superior em divulgar o que esses profissionais podem contribuir para que as organizações públicas ou privadas sejam mais eficientes e lucrativas. Esta situação, combinada com o fato de que a maioria das universidades em turismo e hotelaria, no Reino Unido, parecem ter alcançado seu patamar em termos de crescimento, aponta para a necessidade cada vez maior de aumento de qualidade dos seus cursos. Somente oferecendo cursos de qualidade, que estejam em sintonia com as exigências do mercado, as universidades, no Reino Unido, garantirão a sobrevivência dos cursos de turismo e hotelaria.

Referências Bibliográficas

- AIREY, D. and TRIBE, J. 2000. Education for Hospitality. In: LASHLEY, C. and MORRISON, A. *Search for Hospitality*. Oxford: Ed. Butterworth-Heinemann.
- AIREY, D. and JOHNSON, S. 1998. *The profile of Tourism Studies Degree courses in the UK: 97/98*. Guideline n. 7.

- London: The National Liaison Group for Higher Education, NGL.
- AIREY, D. 1997. After 25 years of development: a view of the state of tourism education in the UK. *The ATTT Tourism Education Handbook*. *The Tourism Society*, London.
- AIREY, D., LADKIN, A. and MIDDLETON, V. T. C. 1993. *The Profile of Tourism Degree Courses in the UK, 1993*. *The Tourism Society*, London.
- BAUM, T. 1997. Tourism Education-Is it a Crossroads? *Tourism Intelligence Paper. Insights*. BTA/ETB, January.
- COOPER, C.; SCALES, R. and WESTLAKE, J. 1992. The Anatomy of Tourism and Hospitality Educators in the UK. *Tourism Management*, v. 13, p.234-247, June.
- COOPER, C.; SHEPHERD, R. and WESTLAKE, J. 1994. *Tourism and Hospitality Education*. Guilford: University of Surrey.
- EVANS, J. 1993. Tourism Graduates: a case of over production. *Tourism Management*, v. 14, n. 4, p. 243-246.
- GO, F. 1994. Emerging Issues in Tourism Education. In: THEOBALD, W. *Global Tourism: the next decade*. London: Butterworth-Heinemann.
- HOLLOWAY, C. 1995. *Towards a core Curriculum for Tourism*. Guideline n. 1. London: NLG.
- KOH, Y.K. 1994. Tourism Education for the 1990's. *Annals of Tourism Research*, v. 21 n. 3, p. 853-854.
- LADKIN, A. 1999. *Tourism Education in the UK- Current Trends and Future Issues*. Conference paper- CAUTHE, Adelaide, Australia 1999.
- MIDDLETON, V. T. C. 1997. Tourism Studies Degree in the UK, 1995-96. *The ATTT Tourism Education Handbook*. Edited by Eric Laws. *The Tourism Society*, London.
- MIDDLETON, V.T. C. and LADKIN, A. 1996. *The profile of Tourism Studies Degree courses in the UK: 95/96*. Guideline n. 4. London: NGL.
- PARSON, D.J. and CAVE, P. 1991. *Developing Managers for Tourism*. London: NEDO.
- RYAN, C. 1995. Tourism Courses: a new concern for new time? *Tourism Management*, v. 16 n. 2, p. 97-100.
- TRIBE, J. 1997. The Indiscipline of Tourism. *Annals of Tourism Research*, v. 24, n. 3, p. 628-657.
- TRIBE, J. 2000. *The National Curriculum for Tourism Higher Education*. Guideline n. 9. London: NLG.

Recebido em 23/2/2001

Aprovado em 27/3/2001