

Resenhas



REJOWSKI, Mirian;
 COSTA, Benny Kramer (Orgs). 2003.
**Turismo contemporâneo:
 desenvolvimento, estratégias e
 gestão.**
 São Paulo: Atlas. 320 p.

A obra é composta por uma coletânea de dezesseis artigos, trabalhados ao todo por 23 autores. Trata-se do compilamento de alguns estudos apresentados no *II Congresso Latinoamericano de Investigación Turística*, promovido pela Universidade Austral do Chile em novembro de 2001, em Valdivia, com o objetivo de divulgação e intercâmbio de pesquisas científicas realizadas na América Latina.

Nesta resenha foram destacados, principalmente, os trabalhos de pesquisadores brasileiros que se dispuseram a publicar seus resultados de pesquisa para apreciação dos interessados na área. Outros autores também participaram da publicação.

Os autores aqui destacados são Benny Kraemer Costa (Doutor em Administração pela FEA/USP); Clésio Gontijo Amorim (Doutor em Turismo e Sustentabilidade pela Universidad de Las Palmas de Gran Canarias – Espanha); Débora Cordeiro Braga (Doutora em Ciências de Comunicação/Turismo e Lazer pela ECA/USP); José Dionísio Gomes da Silva (Doutor em Controladoria pela FEA/USP); e Mauro Lemuel Alexander (Doutor em Engenharia pela UFRJ).

Essa publicação organiza-se em quatro partes. A primeira aborda os temas referentes a Turismo e Desenvolvimento do Meio Ambiente, em que se destaca o artigo de Débora Cordeiro Braga, que aponta a possibilidade de se fazer um planejamento com base no estudo da demanda turística. Aqui a demanda engloba pessoas que efetivamente conso-

mem o produto e ainda aquelas que o poderão consumir no futuro. O estudo da demanda permite ao planejador fixar os limites de uso de determinadas áreas, além de prever necessidades futuras. Para pôr em prática tal hipótese, foi aplicada uma pesquisa junto aos frequentadores da cidade de Ilha Comprida, no Estado de São Paulo. Após a apresentação dos procedimentos metodológicos, a autora apresenta seis programas propostos no plano de desenvolvimento turístico de Ilha Comprida. São eles: participação da comunidade na administração pública, conscientização da comunidade, infra-estrutura básica, infra-estrutura turística, estruturação de atrativos e marketing.

A Parte II trabalha temas vinculados ao Turismo relacionando as estratégias e o marketing, em que o artigo de Mauro Lemuel Alexander e Benny Kramer Costa mostra-se interessante na medida em que apresenta uma nova abordagem sobre estratégia, competição e turismo. Os autores fazem um resgate da estratégia competitiva e mostram como é difícil desvinculá-la das organizações atuais. Com o objetivo de tornar o ambiente organizacional das empresas turísticas mais humanizado, propõem cooperação aliada à competição. A idéia não é anular a competição, mas sim adequá-la.

A Parte III aborda o Turismo relacionado à Educação e aos Recursos Humanos, em que o artigo de Clésio Gontijo Amorim apresenta um modelo sistêmico de formação e capacitação de recursos humanos embasado na teoria do Sistema de Turismo (Sistur), de Mário Carlos Beni. Traz considerações interessantes, pois apresenta uma inovação com a criação do Núcleo de Formação e Capacitação de Recursos Humanos para o *trade* turístico. Discorre sobre um modelo de gestão que minimize custos e maximize resultados para toda cadeia produtiva do Turismo com resultados a longo prazo, mas que atinja a atividade de como um todo de forma integrada.

Finalizando, a Parte IV apresenta Temas Especiais e Turismo, como turismo e inflação, hotelaria, sinalização turística, eventos e prostituição e turismo. José Dionísio Gomes da Silva, no artigo intitulado Sistema de Inteligência Gerencial (Sing) para a Hotelaria, faz uma referência à relação das organizações, suas etapas e os vários estágios pelos quais a sociedade passou até nossos dias, centrando sua análise nas organizações hoteleiras. Enfatiza a complexidade do processo decisório, bem como a importância dos sistemas de informação gerencial como instrumento de apoio à gestão das organizações, tendo a tecnologia um papel importante para tornar as organizações mais adequadas para o século XXI. Tendo a hotelaria como objeto de estudo, destaca uma pesquisa realizada junto a esse segmento, apontando a ausência de sistemas de informação adequados para o auxílio no desenvolvimento do processo de gestão. Comenta, ainda, que “apenas gerenciar um hotel, atualmente, não é o suficiente para conduzi-lo em segurança na atual turbulência mundial neste século XXI”. Dessa forma, afirma ser necessária a criação de um Sistema de Inteligência Gerencial (Sing). Finalmente, acentua que tais sistemas (de informações e inteligência gerencial) dão sustentação para um melhor posicionamento estratégico dos hotéis em uma área de atuação cada vez mais acirrada e competitiva.

A obra contribui não só para ampliar os conhecimentos do leitor, mas para levá-lo a relevantes reflexões acerca do desenvolvimento de tão complexo setor, discutindo parâmetros para dar subsídios à atividade turística.

O livro também poderia ser indicado para os cursos de graduação em Turismo como bibliografia complementar de diversas disciplinas, bem como servir de instrumento

de análise crítica em debates na pós-graduação, podendo ser utilizado como referencial teórico para trabalhos acadêmicos.

Todos os estudos apresentados nesta publicação representam uma amostra do quanto é imperativo refletir sobre o desenvolvimento do Turismo, não se esgotando aí suas potencialidades.

Franciane Maria Ramos Dias (franciane@posgraduacao.br)

Helena Charko Ribeiro (hcharko@terra.com.br)

Juliana de Souza Dartota (julianadartota@hotmail.com)

Mestrandas em Turismo – Universidade de Caxias do Sul



SCHLÜTER, Regina G. 2003.

Metodologia da pesquisa em turismo e hotelaria.

São Paulo: Aleph. 192 p.

Regina Schlüter, professora da *Universidad Nacional de Quilmes*, Buenos Aires, Argentina, tem agora seu livro *Investigación en turismo y hotelaria*, publicado em 2000, traduzido para o português pela Editora Aleph. Autora e consultora, tem atuado intensamente na área do turismo. Doutora em Psicologia Social, atualmente Regina Schlüter é Diretora Geral do *Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos* (Ciet) da Argentina e editora da revista científica *Estudios y Perspectivas em Turismo*. Tem inúmeras publicações na área, entre artigos científicos e livros em língua espanhola e inglesa.

Nota-se que a edição foi preparada de forma cuidadosa, pois conta com o prefácio de Mirian Rejowski, livre-docente da Universidade de São Paulo/USP, revisão de Hebe Lucas e revisão técnica, dos capítulos referentes à pesquisa quantitativa, do estatístico e professor, também da USP, Sérgio Francisco Costa.

O objetivo do livro, segundo a autora, é “oferecer aos estudantes dos cursos de turismo e hotelaria uma introdução às técnicas de pesquisa”. Pelo fato de ser introdutório, o livro é abrangente quanto às várias questões que a pesquisa científica envolve. A vasta bibliografia utilizada pela autora guia o leitor às principais fontes de referências em língua inglesa, portuguesa e espanhola dos temas abordados, citando, por exemplo, pesquisadores em turismo de renome como Jafar Jafari, Mário Beni, Charles Goeldner, Alfredo Ascanio e Mirian Rejowski, entre outros.

O livro está dividido em duas partes. A primeira parte refere-se ao conhecimento científico e aos métodos de pesquisa em turismo. Aborda o tema desde o planejamento do

projeto, amostra e coleta de dados, até a análise e divulgação dos resultados. A segunda parte faz referência à pesquisa no setor público e nas empresas prestadoras de serviços.

Trata-se de um dos poucos livros de metodologia que consegue dosar questões científicas, de método, instrumento e análise na medida certa para um livro introdutório, pois faz a ligação entre a ciência e a prática da pesquisa.

Para os que temem que o livro não esteja adaptado à realidade brasileira, embora se refira ao turismo como indústria, isto não se confirma. O texto utiliza exemplos reais da América Latina e também faz referência aos grandes órgãos internacionais da atualidade. Apenas nas páginas finais a autora faz referência à ONT - Organismo Nacional de Turismo da Argentina. Destaca-se o capítulo de *Divulgação dos Resultados*, com lista de revistas científicas e formato de publicação, ótima referência para todos os pesquisadores envolvidos com a temática do turismo. No entanto, não se pode esquecer que é um livro introdutório, e como tal sua leitura deve ser complementada com outros livros ou textos mais específicos sobre cada método e técnica de pesquisa a ser utilizado.

Quanto ao aspecto editorial, a impressão, o formato e a diagramação são bastante adequados, e os quadros e esquemas existentes são úteis e, na maioria, auto-explicativos, de fontes como OMT e outros autores de renome.

O livro tem por público-alvo os estudantes de turismo e hotelaria, inclusive os profissionais de turismo ou pesquisadores de outras áreas que estejam entrando no universo da pesquisa em turismo. Com linguagem clara e termos técnicos bem conceituados, a autora compartilha com os leitores seus conhecimentos e experiências sobre o tema. Recomenda-se, assim, a leitura atenta do mesmo.

Marici Gramacho Sakat (macgs@uol.com.br)
Doutoranda em Ciências da Informação – ECA-USP



CASTELLI, Geraldo. 2002.

Excelência em hotelaria: uma abordagem prática.

Rio de Janeiro: Qualitymark. 156 p.

Geraldo Castelli formou-se em Ciências Econômicas pela Universidade de Fribourg, Suíça. Residiu em diversos países da Europa e esta vivência se reflete na sua experiência profissional de vinte anos dedicados a projetos na área de turismo e hotelaria. Criou o curso de hotelaria da Universidade de Caxias do Sul – o pioneiro no país – e hoje dirige a Castelli, Escola Superior de Hotelaria. O autor já publicou várias obras sobre o tema.