

CAPACITAÇÃO DA OFERTA EXTRA-HOTELEIRA DE JARDIM / MS

Josiane de Cássia Mendes Garcia¹; Luciana de Jesus Rabelo Silva²;

¹Estudante do Curso de Turismo da UEMS, Unidade Universitária de Jardim; E-mail: jo.turismologa@hotmail.com

²Professor(a) do Curso de Turismo da UEMS, Unidade Universitária de Jardim E-mail: lucianarabelo@uems.br

Área temática da extensão: Educação

Resumo

Jardim é uma área estratégica com potencial de atrativos turísticos naturais consolidados como: Recanto Ecológico do Rio da Prata, Buraco das Araras. A mão de obra do turismo receptivo nem sempre é qualificada para o atendimento adequado ao visitante. Este projeto visa: capacitar a mão de obra local e desenvolver um conjunto de atividades aos serviços de hospedagem extra-hoteleira; identificar e qualificar a oferta extra-hoteleira de Jardim/MS; verificar a região de locação de residências durante o período de alta estação; delimitar a demanda existente para capacitação de mão de obra local para o turismo receptivo por meio de fontes orais, questionários. Os materiais utilizados foram: formulários impressos, máquina fotográfica. A primeira etapa do projeto foi o levantamento de dados da oferta extra-hoteleira, solicitando-se ao Centro de Atendimento ao Turista informações sobre a rede extra-hoteleira da cidade no período de alta estação. Realizou-se então uma visita à Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul S.A.-SANESUL, com a finalidade de se obter um mapa digital do município para delimitar a área de interesse na qual seriam aplicados questionários. Deu-se prioridade à área central da cidade, em busca de locatários potenciais interessados em se cadastrar e participar do curso de capacitação. Realizou-se uma ampla divulgação na Rádio Laguna e Rádio Kadiwéus. Atuaram, como colaboradores, acadêmicos do curso de turismo da UEMS. Devido à constatação da falta de motivação do público potencial, resolveu-se direcionar o curso para a oferta extra-hoteleira composta pelos balneários e campings, onde a demanda de turistas é significativa, e nos quais se verifica a ausência de capacitação de recursos humanos.

Palavras-chave: Turismo receptivo. Mão de obra local. Qualificação profissional.

Introdução

Na sociedade contemporânea, o Turismo assumiu dimensões de grande importância para os países desenvolvidos e em desenvolvimento, por se tratar de uma atividade que gera mudanças sociais, culturais e econômicas na vida das populações envolvidas.

Isso se justifica pelo fato de a atividade turística possibilitar a recomposição do equilíbrio físico e mental do indivíduo, divulgar as diferenças culturais e ainda dinamizar a economia dos núcleos receptores por meio do efeito multiplicador que contribui significativamente para a elevação da qualidade de vida da comunidade.

Esse quadro, portanto, só será possível de se vislumbrar na prática se houver um redirecionamento na formação dos recursos humanos que irão atuar na atividade turística, isto porque, segundo Trigo (2000, p.12), “a situação mundial do setor de serviços contraria a tendência que predominou durante a maior parte do século XX, quando a indústria garantia aos trabalhadores, mesmo àqueles não qualificados, oportunidades de realização e ascensão social”. Neste contexto, conclui-se que, para se atender ao viajante, é necessário que seja

oferecida a ele uma gama de serviços que compreende transporte, alojamento, alimentação, agenciamento e entretenimento de boa qualidade.

Entretanto, observa-se que o Turismo no nosso país ainda não foi tratado de forma profissionalizada. Esse quadro persiste, segundo Chris Cooper apud Trigo (2000, p. 172), porque “ainda existe, em alguns lugares do planeta, resistência à compreensão de que a elevação da qualidade dos serviços turísticos, dos padrões de segurança, lucratividade e eficiência, dependem em boa parte de formação séria e continuada”. Há, portanto, uma necessidade urgente dos serviços turísticos deixarem de ser conduzidos de forma improvisada e se desenvolver ações direcionadas à capacitação dos recursos humanos, sem dúvida, a parcela mais significativa quando se aborda o fenômeno turístico.

No Brasil, só a partir dos anos 60, o Turismo passou a merecer atenção especial do poder público e privado. Em alguns estados, criaram-se condições para a modernização do parque produtivo, principalmente o hoteleiro. Os investimentos nesse setor demonstram que as crescentes preocupações com a infraestrutura turística e a capacitação dos recursos humanos devem andar juntas, ou seja, não adianta desenvolver um setor e não se contar com o desenvolvimento do outro, pois a realidade do mercado tem mostrado que os investimentos em recursos humanos são tão necessários ou mais importantes que o investimento de capital e, portanto, o empenho pela formação profissional deve ser uma das principais metas do setor.

Esta colocação, sem dúvida, mostra a importância capital de investimentos na capacitação de recursos humanos para o mercado turístico, tendo em vista os vários campos de atuação do profissional que vão desde o agenciamento, transporte, hotelaria, eventos, planejamento, lazer, consultoria, até a gestão de empreendimentos turísticos.

Nesse contexto, propõe-se o curso de capacitação da oferta extra-hoteleira de Jardim/MS como uma estratégia para que se possa contribuir com a qualidade dos serviços oferecidos no âmbito do turismo receptivo.

Metodologia

No que concerne à metodologia aplicada para desenvolver a primeira etapa do Projeto de Extensão Capacitação da Oferta Extra-hoteleira de Jardim, realizou-se um mapeamento das áreas potenciais da cidade (área central e região periférica) para o efetivo levantamento da oferta potencial dos imóveis para locação. Nessa etapa, optou-se pela aplicação de um questionário, e um levantamento por meio de fontes orais (entrevistas em questionário aberto) para diagnosticar o público potencial e quantificar os dados da oferta extra-hoteleira do município de Jardim/MS. Os materiais utilizados foram: gravador, câmera fotográfica digital e formulários impressos.

Resultados e Discussões

A atividade turística constitui-se numa grande consumidora de natureza. No caso específico do Brasil, ainda somos atrativos por conta da infinidade de bens naturais que se pode oferecer ao visitante. De acordo com Ruschmann,

[...] os espaços com recursos de beleza considerável vêm sendo literalmente invadidos nas temporadas de férias por turistas ávidos para usufruir seu tempo livre da forma mais gratificante possível sem considerar os riscos que sua presença em massa e seu comportamento individualista trazem não só para os recursos naturais, mas também para as populações autóctones e para o patrimônio histórico cultural. (RUSCHMANN, 1997, p. 9).

Essa tem sido uma preocupação constante dos planejadores e administradores da atividade turística no que concerne à efetiva exploração dos recursos naturais, por meio da conciliação de bens e equipamentos turísticos colocados à disposição do visitante, principalmente aqueles que se deslocam para os núcleos receptores durante o período de alta estação. Sob a ótica de planejamento do turismo, Molina (2001, p. 10) ressalva que “deve-se reconhecer esta complexidade do turismo, processá-la e instrumentizá-la para promover mudanças que atuem como alavancas do desenvolvimento [...].”

Esta foi a estratégia utilizada para o levantamento da oferta extra-hoteleira de Jardim. No sentido de instrumentizar a pesquisa quantitativa da primeira etapa deste projeto, utilizou-se da aplicação dos questionários, e de uma ampla divulgação nas rádios – estratégia utilizada para a captação dos participantes – verificou-se o contrário do que se esperava, ou seja, não houve uma participação efetiva do público potencial, não houve adesão dos moradores residentes na área central de Jardim. Em virtude disso, optou-se por direcionar o curso a um outro segmento da oferta extra-hoteleira, onde estão os balneários, campings e atrativos naturais do município (balneário e camping do Anicésio, balneário e camping do Assis, balneário e camping do Santuário do Prata e balneário camping Verano).

Agradecimentos

Ao Programa Institucional de Bolsas de Extensão – PIBEX. À gerência de turismo da prefeitura de Jardim/MS. A SANESUL pela doação do mapa digital da cidade. A divisão de extensão da UEMS. A todos os que contribuíram para o desenvolvimento deste projeto.

Referências

MOLINA, S. **Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina**. Bauru, SP: Edusc, 2001. 176p.

RUSCHMANN, D. **Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente**. Campinas, SP: Papirus, 1997. 199p.

TRIGO, L. **A sociedade pós - industrial e o profissional em turismo**. Campinas, SP: Ed. Papirus, 2000. 248p.