

O turismo e a educação frente às novas tecnologias

Angelo Mariano Nunes Campos (angcampos@yahoo.com.br)*

Resumo

O presente trabalho mostra que as novas tecnologias modificam e continuam modificando a nossa sociedade, como por exemplo, a imposição da cibercultura na exigência profissional para o indivíduo. Isso altera as bases de formação da sociedade, onde a família, a escola e a igreja acabam sendo influenciadas pelas novas tecnologias. Assim a educação e o Turismo, também passam a serem influenciados, necessitando compreender, dominar e utilizar essas características tecnológicas. Dessa forma, este artigo pretende apresentar a influência que as novas tecnologias impõem sobre a educação e o Turismo.

Palavras-chave: Novas tecnologias. Educação. Turismo.

Abstract

The article is about how new technologies has been responsible for significant changes in our society. It is very important to have some knowledge of computer sciences. This is considered a basic tool for the tourism professionals. The proper use of new technologies by the tourism schools are the bases for a better understanding of the field. The tourism activities can improve the social status of the local communities and help the country to preserve the environment.

Key-words: New technology. Education. Tourism.



COPPE Programa de Engenharia de Produção

FAPERJ
Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo
à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro

Introdução

A invenção e crescente inserção das novas tecnologias estão alterando radicalmente nossa concepção de mundo, causando a necessidade de uma nova adaptação da sociedade. Um exemplo claro dessa realidade está nas novas exigências profissionais que o mercado de trabalho impõem sobre a população, como por exemplo, ter conhecimento sobre informática.

Hoje podemos perceber que uma nova civilização está emergindo devido às novas tecnologias. Isso acarreta novos estilos de vida: no trabalho, na família, na economia, na política, na escola, na cultura e no meio ambiente. Por exemplo, na educação será preciso entender essas novas características colocadas após os avanços tecnológicos, procurando buscar uma maior estabilidade na sociedade. No Turismo não é diferente, pois as novas tecnologias também atuam nessa área do conhecimento, provocando mudanças no atendimento ao cliente, por exemplo.

Dessa forma, o objetivo deste artigo é discutir sobre a influência das novas tecnologias na educação e também no Turismo, com bases em referências já publicadas sobre o tema. A metodologia será a qualitativa, pois a observação dos fenômenos sociais, determina a participação do pesquisador no universo onde estes ocorrem (DENCKER, 1998). Neste trabalho, usou-se como técnica de pesquisa o levantamento bibliográfico referente a Turismo, educação e tecnologia.

Com isso, através da observação de experiências profissionais nessa área e a interpretação do material bibliográfico levantado, foi possível elaborar este artigo: "O turismo e a educação frente das as novas tecnologias", fornecendo assim a base teórica necessária para dar uma visão daquilo que pode ser benéfica ou não para a sociedade em relação à educação, às novas tecnologias e ao Turismo.

Conceitos de educação, tecnologia e Turismo

A etimologia da palavra educação provém de dois vocábulos latinos, educare e educere, e significa o "processo de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral do ser humano" (FERREIRA, 1993, p. 197). A educação iniciou e sofreu transformações desde os primórdios da história humana, pois o surgimento da linguagem e das técnicas proporcionou por exemplo, as invenções de instrumentos, como as lanças com pontas de pedras, e a arte rupreste (figuras em cavernas), causando assim o início do aprimoramento intelectual do homem. Mas sem o poder da linguagem, que provoca o aprendizado para o ser humano, as técnicas que promovem invenções cada vez mais sofisticadas não teriam esse aspecto progressista durante todo esse tempo. Assim percebemos que a linguagem, com o passar dos séculos, foi desenvolvida através de um processo educacional, isto é, o ser humano passou a pensar criticamente sobre sua própria identidade e realidade dos fatos que o circundam, o indivíduo então "pretende alcançar [...] conhecimentos, construí-los através de uma atitude reflexiva e questionadora sobre os mesmos" (GRINSPUN, 1999, p. 26), onde a criatividade será o sentido fundamental na evolução educacional.

Etimologicamente, a palavra tecnologia provém do vocábulo latino techné, e significa um "conjunto de conhecimentos, especialmente princípios científicos, que se aplicam a um determinado ramo de atividade" (FERREIRA, 1993, p. 528). Tendo essa idéia em mente, observa-se que o ser humano criou e continua a criar muitas invenções inovadoras, como podemos verificar na Revolução Industrial dos séculos XVIII a XIX, quando ocorreu o surgimento de máquinas (têxteis, vapores e elétricas) como a imprensa (máquinas tipográficas modernas), havendo um grande salto de qualidade para a educação, pois, a partir desse momento, as mais importantes notícias e obras das ciências filosóficas puderam ser publicadas em larga

* Bacharel em Turismo (Universidade Federal do Pará, 2004), Estudante de Pós-Graduação na Especialização Docência e Metodologia de Pesquisa em Turismo (UFPA, 2004 - 2005) e Professor do Curso de Turismo e Hospitalidade do CEFET/PA.

escala pelo mundo, facilitando os estudos científicos. Outro momento de avanço para a tecnologia ocorre na III Revolução Industrial desses últimos 40 anos, que é representada pela revolução microeletrônica (televisão, cinema, rádio e internet), a revolução microbiológica e a revolução energética. Porém, devemos entender que "[...] a crônica histórica dos eventos tecnológicos [...] vem mostrando o fracasso da transferência de tecnologias [...] sem os concernentes conhecimentos por parte dos compradores. Ela tem que ser aprendida através de um sistema educacional adequado" (VARGAS apud GRINSPUN, 1999, p. 13), caracterizando assim a importância da educação frente a essas tecnologias, pois as principais bases estruturais da formação do indivíduo como cidadão, que são a família, a igreja e a escola, têm enfrentado por conseqüência dessas tecnologias "[...] uma nova linguagem, um novo conhecimento, um novo pensamento, uma nova forma de expressão [...]" (GRINSPUN, 1999, p. 13).

O Turismo teve seus primórdios na Antiga Grécia (século VII a. C.) e no Império Romano (entre os séculos II a. C. e II d. C.), quando aconteceram práticas como os deslocamentos de pessoas para assistirem os jogos olímpicos e também praticarem comércio e outras atividades. Além disso, as estradas construídas pelos romanos facilitaram essas viagens que tinham como finalidade o entretenimento e negócios (SEABRA, 2001).

Entretanto, quando ocorreu a Revolução Industrial, as técnicas e instrumentos inovadores, o desaparecimento dos pequenos proprietários e o desenvolvimento do sistema capitalista, favoreceram o crescimento do êxodo rural. Isso formou nas cidades um grande contingente de mão-de-obra barata, causando a exploração dos trabalhadores, como as grandes jornadas de trabalho diárias, etc. Mas os trabalhadores lutaram por seus direitos através de organizações trabalhistas (trade unions) e conseguiram alcançar vitórias como o direito a férias (VICENTINO, 1997). Assim o Turismo se desenvolveu de fato, pois além de se poder

utilizar o trem (viagens nacionais) e o navio (viagens internacionais) desenvolvidos pela industrialização, essa nova sociedade industrial deu aos trabalhadores mais tempo para o lazer com o direito às férias remuneradas.

Após a II Guerra Mundial (1939 - 1945), o Turismo de massa se desenvolveu, principalmente a partir de 1950, "[...] quando as tecnologias desenvolvidas durante a Segunda Guerra são aproveitadas para fins pacíficos [...]" (TRIGO, 2002, p. 20). Assim, o avião comercial e as viagens marítimas conseguiram ganhos surpreendentes, e também as telecomunicações, o desenvolvimento das turbinas a jato e outras tecnologias fizeram com que o Turismo crescesse após a guerra. Mas foi com a instituição das férias pagas, da elevação do nível de renda e do direito ao lazer, que as pessoas conseguiram ter o "tempo livre", isto é, o Turismo passou a ser o objeto de consumo mais desejado do ser humano.

Segundo Barreto (1991, p. 47 - 48), "o Turismo é o fenômeno de interação entre o turista e o núcleo receptor e de todas as atividades decorrentes dessa interação". As atividades sugeridas pelo autor, dentro do Turismo, são atividades socioeconômicas, geradoras de bens e serviços, ou seja, uma reserva de hotel, um aluguel de automóvel, uma compra de passagem aérea, comer em um restaurante, e outros.

O Turismo é sem dúvida uma atividade socioeconômica, haja vista que propicia a geração de bens e serviços para os seres humanos visando a satisfação de diversas necessidades básicas e secundárias. O Turismo atual é concebido como uma rica e grandiosa "indústria" que se relaciona com todos os setores da economia, contribuindo com 11% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial, representando 3,4 trilhões de dólares e gerando cerca de 200 milhões de empregos no mundo.

As novas tecnologias X educação e Turismo

Hoje verificamos que a educação sofre os efeitos da cibercultura, pois na década de 1990 surgiu a rede mundial de computadores, mais conhecida como internet, causando uma verdadeira revolução social no mundo. O autor Roy Ascott (LÉVY, 1999, p.13) chama essa mudança social de "segundo dilúvio", pois todos os tipos de informações são encontrados na internet, que "é meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores" (LÉVY, 1999, p.17), criando uma "chuva" de informações que serão por exemplo, úteis para a educação e o Turismo.

A cibercultura "é o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento, de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço" (LÉVY, 1999, p.17), ou seja, seu significado interfere diretamente na educação, por ser uma nova tecnologia que transmite informações variadas para as pessoas, causando um rompimento na pedagogia de transmissão (forma de ensino voltado apenas para a transmissão de informações ou conhecimentos) que ainda hoje continua sendo usada pelos professores. Isso significa que as novas tecnologias repercutem no modelo pedagógico utilizado ontem, hoje e amanhã. Este modelo está sempre em construção, influenciando a relação entre educadores e educandos, os conteúdos curriculares e os modelos metodológicos da educação.

Atualmente, a globalização não é mais uma opção para qualquer país escolher, mas sim uma imposição necessária para a sobrevivência de uma nação. Dessa forma, as novas tecnologias também devem ser pensadas assim, pois elas também fazem parte das características desse mundo globalizado e tecnológico que exige o entendimento e interpretação das tecnologias existentes. Dentro dessa visão, podemos destacar a afirmação de Bettiga:

[...] utilizar as informações através da linguagem digital, tem transformado o cotidiano da sociedade não só como mundo globalizado, mas também como

uma realidade específica de cada região. Ter acesso ou não à informação pode constituir em elemento de discriminação na nova sociedade que se organiza (2004, p. 15).

Primeiro é necessário entender e dominar, para depois utilizar essas novas tecnologias, pois o seu uso só terá sentido se ocorrer melhorias na qualidade de ensino, dando também oportunidade a toda sociedade de participar dessa nova realidade digital. Assim o papel das escolas torna-se importantíssimo, pois nelas as pessoas refletirão sobre como usar e para que usar as novas tecnologias

Isso vai determinar se ocorrerá a discriminação quanto ao acesso à informação, isto é, os governos possuem um papel fundamental na busca do entendimento do uso da informática, proporcionando seu desenvolvimento na sociedade como um todo. Mas esse acesso à informação também pode ser caracterizado pela falta de habilidade quanto ao uso das novas tecnologias.

O ideal da cibercultura que mobilizava a informática era antes a inteligência artificial, onde se procurava tornar a máquina mais inteligente que o ser humano, mas agora com o aumento constante e progressivo da troca de conhecimentos pela internet, o que se busca de fato é "[...] a inteligência coletiva, a saber, a valorização, a utilização otimizada e a criação de sinergia entre as competências, as imaginações e as energias intelectuais, qualquer que seja sua diversidade qualitativa e onde quer que esta se situe" (LÉVY, 1999, p.167). Esse novo ideal pode não ser alcançado, pois a rigidez institucional predominante nos governos, procura regular e controlar as novas tecnologias, defendendo assim sua individualidade através, por exemplo, de um conteúdo curricular estanque. E é neste contexto que a educação se insere, pois à busca de valorização da competência do ensino também está incluído nos seus objetivos, e a falta de um maior aprimoramento dos professores e de uma melhor interação entre docentes, discentes e a tecnologia, torna ainda mais difícil alcançar um ensino de

qualidade. Essa interação pode ser possível quando a cibercultura é vista da seguinte forma: "[...] com esse novo suporte de informação e de comunicação emergem gêneros de conhecimento inusitados, critérios de avaliação inéditos para orientar o saber [...] qualquer política de educação terá que levar isso em conta" (LÉVY, 1999, p.167), isto é, o avanço tecnológico proporcionado pela internet, fez surgir novas maneiras de adquirir informações e conhecimentos, causando conseqüentemente o aparecimento de novas normas regulamentares para educação.

O autor Pierre Lévy identifica o papel dos poderes públicos governamentais da seguinte forma:

[...] garantir a todos uma formação elementar de qualidade; permitir a todos um acesso aberto e gratuito a midiatecas, a centros de orientação, de documentação e de autoformação, a pontos de entrada no ciberespaço, sem negligenciar a indispensável mediação humana do acesso ao conhecimento; e regular e animar uma nova economia do conhecimento na qual cada indivíduo, cada grupo, cada organização seriam considerados como recursos de aprendizagem potenciais ao serviço de percursos de formação contínuos e personalizados (1999, p. 172 - 173).

Mesmo que os representantes do Estado tomem essas medidas, ainda teremos a preocupação com a transição da educação formal ensinada nas escolas e universidades para uma troca generalizada de saberes através da cibercultura, pois para manter as práticas pedagógicas atualizadas dentro dessa nova visão, é preciso que a sociedade acompanhe e se conscientize dessa mudança social.

Podemos verificar o avanço provocado pela cibercultura na educação através do exemplo da "aprendizagem cooperativa assistida por computador" que está sendo utilizada na Europa, onde os professores e os estudantes partilham desses novos recursos tecnológicos com "[...] o compartilhamento de diversos bancos de dados e o uso de

conferências e correio eletrônico [...]" (LÉVY, 1999, p.171), sendo que ocorre a participação dos melhores pesquisadores de cada disciplina estudada dentro dessas conferências. Assim, os estudantes após terem conhecimento das informações através da internet, usando por exemplo, suportes hipermídia (CD-ROM e bancos de dados multimídia interativos on-line), vão em seguida ter o incentivo à aprendizagem em sala de aula com seus professores, pois este será o animador, estimulador, parceiro e outros atributos que lhe são pertinentes nessa nova era digital. Essa última idéia colocada por Lévy, de que o professor possui uma nova função, que é animar o aluno em sala de aula, também foi abordada por Anísio Teixeira em sua obra "Mestres de manhã" de 1963, quando este afirmou que "[...] os novos recursos tecnológicos e os meios audiovisuais irão transformar o mestre no estimulador e assessor do estudante, cuja atividade de aprendizagem deve guiar [...]" (TEIXEIRA, 1963, p. 5). Isso mostra uma visão avançada do autor para sua época, pois caracterizou perfeitamente o que os professores de hoje sofrem devido às novas tecnologias, e que esses devem orientar seus alunos diante das dificuldades da produção de conhecimento científico.

Ainda sobre a aplicação favorável da cibercultura em relação à educação, a autora Bettega afirma que as propostas pedagógicas das escolas podem adotar a utilização do computador de duas formas:

[...] Por disciplinas: os professores utilizam os computadores como reforço, complementação ou sensibilização para os conteúdos abordados em sala de aula. É uma ação isolada, de interesse específico do professor, conforme a disciplina que ele leciona. Por meio de projetos educacionais: a Informática é utilizada num plano mais abrangente, pois integra as disciplinas aos temas geradores das propostas de projetos [...]" (2004, p. 20).

As duas formas de se abordar a informática na educação estão corretas, pois quando o professor usa essa tecnologia tanto para

complementar suas aulas, como dentro de um projeto educacional mais abrangente, ele na verdade vai se preocupar em estar familiarizado com tal recurso, para que assim possa utilizá-lo corretamente em benefício principalmente dos seus estudantes.

A profissionalização e a aplicação extensiva de novas tecnologias, em geral, as profundas transformações socioeconômicas e políticas pressupõem uma mudança irreversível, inclusive no paradigma empresarial do setor turístico. Assim, no Turismo, as novas tecnologias possuem um papel decisivo, pois como afirmou Tonholo "[...] a base da nova economia concentra-se na era da informação e do conhecimento [...]" (2003, p. 4), e isso mostra que os negócios fundamentados nas emoções e sensações das pessoas, precisam dessa relação entre o Turismo e as novas tecnologias. Como exemplo dessa relação, podemos citar o CRM (Customer Relationship Management), ou Gerenciamento de Relações com o Cliente, "é um modelo de negócios centrado no cliente [...] buscando estabelecer relacionamento com os clientes de forma individual e depois usar as informações para tratar clientes diferentes de formas diferentes" (NUNES, 2004, p 1). Isso é um exemplo das mudanças causadas pela cibercultura em vários setores da economia, pois este mundo dos negócios, que o Turismo também faz parte, entrou na Era digital, e quem ainda não percebeu isso terá que se familiarizar com essas novas tecnologias, para não correr o risco de perder sua competitividade no mercado. Mas antes devemos entender que as novas tecnologias não vão substituir o profissional do Turismo, e sim readaptá-lo, pois sem um novo contato humano com os clientes não haverá a confiança e eficácia necessária para se fechar um negócio no mundo da informação.

Assim o momento atual pede profissionais da área do Turismo em sintonia com a era da informação, e estes devem possuir algumas características, tais como: serem flexíveis às mudanças, empreendedores, criativos, críticos, intuitivos, éticos, capazes de trabalhar em

equipe e com as novas tecnologias. Sendo que esses atributos necessitam de um ambiente de trabalho motivador através, por exemplo, de cursos de treinamentos e reciclagem permanentes, capazes de aprimorar os profissionais em Turismo com uma educação adequada, buscando, dentre outras coisas, uma cultura de hospitalidade que interfere decisivamente no futuro da atividade turística, pois prepara o profissional a buscar uma maior qualidade e desenvolvimento.

Considerações finais

O tema proposto neste artigo aborda as relações existentes entre educação, tecnologia e Turismo. Assim, apresentamos seus conceitos e uma discussão acerca da influência que as novas tecnologias causam na educação e no Turismo, onde a cibercultura representa atualmente o maior avanço dessas novas tecnologias.

Dessa forma, foram colocados dois exemplos para mostrar a influência das novas tecnologias dentro da educação e do Turismo. O primeiro exemplo, foi o avanço provocado pela cibercultura na educação através da "aprendizagem cooperativa assistida por computador", que provoca a interação entre os professores e alunos com o auxílio da internet. Mas apesar desse avanço na área da educação, fica claro que tanto os docentes quanto os discentes têm dificuldade de utilizar essa nova tecnologia, isto é, não possuem o conhecimento necessário para manejar as tecnologias educacionais.

O segundo exemplo é a relação das novas tecnologias com o Turismo, caracterizado pelo CRM (Customer Relationship Management), ou Gerenciamento de Relações com o Cliente, que é um modelo de negócios centrado no relacionamento diferenciado e direto com o cliente. Mesmo com este programa de gerenciamento, ainda falta muito para se alcançar uma boa relação entre o Turismo e as novas tecnologias, pois nem todas

as empresas turísticas, têm uma visão inovadora e empreendedora no atendimento aos clientes.

Com isso, a partir desses exemplos, fica claro que se torna imperioso pensar a educação e o Turismo dentro dessa interação com as novas tecnologias, para que o desenvolvimento da sociedade globalizada seja concretizado em todas as classes sociais. Mas essa mudança só ocorrerá se antes de a impormos, buscarmos acompanhar conscientemente tal transformação principalmente nas instituições de ensino, na mentalidade da sociedade e na cultura educacional tradicional, refletindo e amadurecendo o papel do profissional em Turismo, do professor e também do aluno frente às essas novas tecnologias.

Referências bibliográficas

- BARRETO, Margarita. Planejamento e organização em turismo. Campinas: Papyrus, 1991.
- BETTEGA, Maria Helena Silva. A educação continuada na Era digital. São Paulo: Cortez, 2004.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Métodos e técnicas de pesquisa em turismo. São Paulo: Futura, 1998.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Minidicionário da língua portuguesa. 3.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.
- GRINSPUN, Mirian P. S. Zippin (Org). Educação tecnológica: desafios e perspectivas. São Paulo: Cortez, 1999.
- LÉVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 1999.
- NUNES, Dagmar Sodré. O que o CRM (Customer Relationship Management) tem a ver com Turismo e Hotelaria?. [S.l.]. Disponível em: <<http://revistaturismo.cidadeinternet.com.br/negocios/crm.htm>>. Acesso em: 04 out. 2004.
- SEABRA, Giovanni de Farias. Ecos do turismo: o turismo ecológico em áreas protegidas. Campinas: Papyrus, 2001.

TEIXEIRA, Anísio. Mestres de amanhã. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos Rio de Janeiro, v.40, n  92, out/dez. 1963. p. 10 - 19. Disponível em: <<http://www.prossiga.br/anisoteixeira/artigos/mestres.html>>. Acesso em: 31 ago. 2004.

TONHOLO, Rodrigo. A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo: algumas características. Poços de Caldas, 2003. Disponível em: <<http://revistaturismo.cidadeinternet.com.br/artigos/posindustrial.html>>. Acesso em: 04 out. 2004.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. Turismo básico. São Paulo: Senac, 2002.

VICENTINO, Cláudio. História geral. São Paulo: Scipione, 1997.