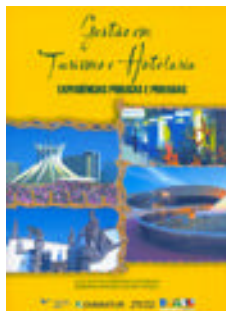


## Resenha

### Gestão em turismo e hotelaria: experiências públicas e privadas

Adonai Teles\*



BARBOSA, Luiz Gustavo Medeiros; ZOUAIN, Deborah Moraes (org.). **Gestão em turismo e hotelaria: experiências públicas e privadas**. São Paulo: Editora Aleph, 2004.

*Gestão em turismo e hotelaria...* não é apenas um apanhado de experiências públicas e privadas. Os vários temas abordados, cada qual em sua área de especialização, compõem um quadro amplo da gestão do turismo. Em seus 22 capítulos, o livro possibilita ao leitor compreender a necessidade de integração entre os atores públicos e privados para a gestão da atividade turística, levando em conta sua dimensão econômica, social e ambiental. Dessa forma, a obra propõe um entendimento amplo do fenômeno turístico, no qual as pessoas são colocadas no centro da atividade, com o cuidado de que não somente seus corpos, mas também suas mentes e espírito sejam levados em conta.

A primeira parte do livro é dividida em oito capítulos, e nela autores selecionados por Luiz Gustavo Medeiros e Deborah Moraes Zouain destacam aspectos fundamentais a serem considerados na elaboração de políticas para o setor. É o caso da variável socioambiental; da mesma forma que o leitor irá conhecer propostas para alterar a equação na qual o bônus da atividade fica para o capital e o ônus para o trabalhador e a comunidade receptora. Ainda nessa primeira parte, são analisados os planos diretores municipais, as regras de zoneamento urbano e a determinação de categorias de uso e restrições para o planejamento urbano-ambiental de um destino turístico. A referência ao caso da Bahia amplia esse questionamento, ao apresentar o problema da competitividade e de como garantir a sustentabilidade da atividade turística.

A questão de como gerir a oferta e a demanda é abordada através do exemplo do município fluminense de Rio das Ostras, e o objetivo é mostrar que deve ser evitado o ciclo histórico de exploração e abandono de uma área turística. O impacto causado pelos grandes projetos hoteleiros nas comunidades onde são instalados, os efeitos da atividade turística sobre os que nela trabalham e a gestão estratégica dessa atividade – apresentada, principalmente, pela ótica da qualidade em serviços e da interação entre a atividade empresarial e as instituições de ensino superior – são temas que concluem a primeira parte do livro.

A segunda parte é composta de mais oito capítulos e foca o setor privado, sem contudo deixar de oferecer subsídios que podem contribuir para o planejamento do setor público. Inicialmente, um texto fala da instalação de parques de diversões em *shopping centers* e a conseqüente criação do novo segmento dos parques de conveniência, seguindo o conceito de centros de entretenimento familiar. Em seguida, é abordado o trabalho do SENAC (Serviço Nacional do Comércio) e sua contribuição para a formação de profissionais de turismo de níveis médio e superior, visando atender à demanda do mercado.

A hotelaria e sua importância para a atividade turística é outro tópico abordado; antes de tudo, como um segmento-alvo, num texto que trata da aprendizagem organizacional como fator de competitividade. Em seguida, a

\* Mestre em Administração Pública pela EBAPE/FGV. E-mail: adonai@fgv.br.

gestão de um negócio hoteleiro é conceituada como composição da gestão de ativos imobiliários com a operação do dia-a-dia dos hotéis. Por sua vez, o tempo compartilhado (*time sharing*) é apresentado como uma importante modalidade de comercialização da hotelaria num cenário de fracionamento das férias laborais e de tendência às reservas feitas de última hora.

A tecnologia é outro assunto incluído em *Gestão em turismo e hotelaria...*, em textos que abordam o modo como hoteleiros do município do Rio de Janeiro respondem às mensagens de correio eletrônico, e também o impacto causado pela tecnologia da informação (TI) nos tradicionais canais de distribuição do turismo e das novas tecnologias de um modo geral. A segunda parte do livro se encerra com um texto sobre a necessidade de se “vender o destino e não a companhia aérea”, para que aumente o fluxo de turistas que utilizam esse modal, em benefício dos locais de destino e do próprio setor de aviação.

Na última parte (textos em inglês e espanhol), é feita a avaliação do impacto econômico do turismo, discutido poder e política e desenvolvimento de áreas carentes. O tema de abertura dessa última parte fala dos diferentes modelos para avaliação do impacto econômico do turismo, entre eles, o de insumo – produto, contas-satélite e equilíbrio geral. O texto seguinte, desloca o foco dos modelos econômicos para a preocupação social. É defendido o ponto de vista de que as discussões sobre o turismo devem levar em conta a perspectiva do enriquecimento do corpo, da mente e do espírito, para que a atividade turística efetivamente contribua para a melhoria do quadro social.

São apresentadas, ainda, metodologias de elaboração de projetos que contemplam as especificidades do setor turístico e possibilitam a avaliação dos seus efeitos sob o aspecto socioeconômico. Para enfrentar as pressões pela competitividade com sustentabilidade, é recomendada a perspectiva de longo prazo no planejamento turístico.

O tema do desenvolvimento local reaparece, agora, num texto sobre turismo rural na Espanha, apresentado como uma atividade efetivamente geradora de renda no campo, de modo sustentável. O texto final fala das peculiaridades que envolvem as negociações sobre turismo no âmbito da Organização Mundial do Comércio (OMC) e do Acordo Geral sobre Tarifas em Serviços.

Está, enfim, montado o grande quadro, com opiniões, fatos e o rigor acadêmico necessários para atender o público interessado na gestão do turismo.