



CIRILO, Lecy; FURTADO, Silvana (Org.).
Turismo e Hotelaria: uma visão multidisciplinar.
São Paulo: Anhembi Morumbi, 2007.

Realizada por Cesar Adames, mestrando em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, Tecnólogo em Hotelaria pela Universidade de Caxias do Sul e Administrador de Empresas pela Fundação Armando Alvares Penteado de São Paulo.

As organizadoras desta publicação são Lecy Cirilo e Silvana Furtado. Lecy Cirilo é mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. É especialista em Planejamento e Marketing Turístico pelo Senac, em Turismo Rural e Meio Ambiente pela Universidade de Salamanca, na Espanha, e em Tecnologia Educacional pela FAAP. Lecy também é advogada e professora dos cursos de Turismo e Aviação Civil da Universidade Anhembi Morumbi. É organizadora e autora do livro *Administração Hoteleira: desafios e tendências para o século XXI* (2006). Atua também como membro do conselho editorial da revista eletrônica *Global Tourism*.

Silvana Furtado tem mais de 15 anos de experiência em hotelaria, é bacharel em Turismo pela Faculdade de Turismo de Belo Horizonte, tem MBA em Hospitalidade pela University of Guelph, do Canadá, e especialização em Turismo e Hotelaria pela FGV-SP. Silvana também é responsável pelo Centro de Treinamento em Hotelaria (CTH), da Anhembi Morumbi.

A obra, recomendada pela Profa. Ada de Freitas Maneti Dencker (docente e pesquisadora na área de Metodologia do Planejamento Turístico, faz parte do mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi), ressalta a formação interdisciplinar dos profissionais que dão aulas nos cursos de graduação em turismo e hotelaria. Este livro apresenta de forma didática os conceitos da área de planejamento e gestão para o campo do turismo, sendo um excelente material para ser usado em sala de aula.

O livro *Turismo e Hotelaria: uma visão multidisciplinar* está estruturado em nove artigos e mostra as diferentes abordagens da atividade turística. O primeiro artigo, escrito por José Luiz Mendonça, cujo tema é “Sistemas de Informação: uma pequena viagem ao mundo digital”, leva em consideração o uso das diversas tecnologias da informação em níveis gerenciais e estratégicos, é apresentada a necessidade de conhecer a empresa do ponto de vista sistêmico eficiente e eficaz na busca pela performance em uma visão de custo e de mercado. Em seguida, são abordados e discutidos os aspectos dos sistemas de informações empresariais. O artigo ainda fala sobre a nova economia, a economia digital focando a interação com a Internet.

O segundo artigo traz a abordagem de Silvio Olivo e Luiz Carlos Palma sob o título “Fundamentos para a Excelência na Gestão”. Para os autores, os administradores

de empresas precisam sempre monitorar suas práticas de gestão e, por conta disso, é importante dominar algumas técnicas. Estas técnicas representam um conjunto de conceitos utilizados para adequar um modelo de excelência em gestão.

O artigo “Gestão com Qualidade na Hotelaria e Empresas em Geral”, escrito por Silvana Furtado, apresenta o tema enfatizando que administrar com qualidade é a essência de qualquer gestão, ou seja, a sua parte fundamental. Cada cliente tem suas características individuais e merece um atendimento diferenciado. Desta forma, o cliente ensina que, a cada momento, estamos e devemos estar atentos na forma como ele percebe a qualidade e o valor com base em seu estilo de viver. O comprometimento com a excelência na prestação de serviço precisa ser renovado diariamente neste mundo globalizado.

De autoria de Ademair Orsi, o artigo “A Competitividade por meio da Gestão de Pessoas” dá ênfase ao valor das pessoas como fator fundamental para o desenvolvimento da empresa no setor de serviços, em especial no turismo e na hotelaria.

Para que isto ocorra, é importante pensar em metas e planejamento de carreira, remuneração que envolve salários, benefícios e participação nos lucros ou resultados, gestão de desempenho, além do treinamento e desenvolvimento. Para isso, as empresas devem adotar políticas de gestão de pessoas perfeitamente integradas e coerentes, que dêem respaldo às mudanças que vêm sendo implantadas, permitindo, assim, a obtenção de um ciclo contínuo.

O tema “Administração Pública em Turismo” é apresentado por Jurandir Chaves de Oliveira, que faz reflexões sobre o papel da administração pública na sociedade voltada para os lados ético, participativo, descentralizado, de responsabilidade social e sustentabilidade, juntamente com o Estado e os setores envolvidos, com destaque para o turismo. Particularmente nesse caso, cabe à própria população determinar as diretrizes políticas e participar da gestão pública atuando no processo decisório.

“Evento: um veículo da comunicação dirigida”, escrito por Francisco C. Gentil Vieira e Silvia Barreto Valente, busca oferecer mais uma fonte para o desenvolvimento do pensamento científico em Eventos. Na reflexão dos autores, o principal ingrediente dos eventos é o ser humano, não somente porque as informações são dirigidas a ele,

mas porque essas atividades, tanto na sua idealização quanto em sua operacionalização, são também de responsabilidade de pessoas.

No artigo de Zilda Maria Matheus, intitulado “Marketing de Destinos Turísticos: o papel das relações públicas na construção e reconstrução da imagem de um destino turístico”, evidencia-se o papel das relações públicas na construção da imagem de um destino turístico. Ele agrega valor econômico e ajuda na obtenção dos objetivos mercadológicos dos destinos turísticos por meio de atividades como a pesquisa de opinião pública e as relações com a comunidade local.

“Lições de Geografia entre Turismo e Hotelaria”, de Madalena Pedroso Aulicino, destaca a possível contribuição de conteúdos da ciência geográfica ao planejamento e desenvolvimento da exploração da atividade turística e da conseqüente instalação de meios de hospedagem. Geografia, turismo e hotelaria devem ser vistos sob o ponto de vista interdisciplinar, condição imprescindível nos dias de hoje em que a informação se democratiza e circula rapidamente.

Fechando o livro, umas das organizadoras da obra, Lecy Cirilo, traz o tema “Complexo Turístico Sauípe: uma perspectiva socioambiental” que faz a reflexão sobre o grande desafio na construção de empreendimentos do porte do Complexo Turístico Sauípe, cuja proposta de lazer, entretenimento, comércio e educação é enquadrá-los dentro das exigências atuais de sustentabilidade com eficiente integração socioambiental.

O estudo e a prática do turismo despertam interesses por tratar-se de atividades que envolvem e integram diversos setores econômicos e diferentes perfis profissionais, com capacidades e especialidades, que se interessam por estudá-los e conhecê-los em suas complexidades e abrangências. É uma atividade própria das relações de consumo capaz de promover desenvolvimento socioeconômico. Por conta disto, este livro apresenta o olhar acadêmico-profissional de profissionais com trânsito espontâneo entre a teoria e a prática de suas áreas de atuação no turismo, como também o aspecto didático-pedagógico dos temas abordados.