

**A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM
HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS**

*The Intersection Between Pedagogy and Management in Tourism: A Humanistic Approach
to the Formation of Experiences*

Autora: Aline Poletti Tiano

Introdução

O setor de turismo, em sua essência, transcende a mera transação comercial de serviços e logística; ele se constitui como um profundo ato educacional. Cada viagem, seja ela a lazer, corporativa ou de imersão cultural, carrega em si o potencial de transformar a percepção do indivíduo, ampliar seus horizontes e construir conhecimento. No entanto, a indústria frequentemente prioriza o aspecto processual em detrimento do humano. A proposta deste capítulo é analisar como a integração de uma sólida formação técnica em turismo com os fundamentos humanistas da Pedagogia, culminando em uma especialização em Gestão, pode ressignificar a práxis do profissional de turismo.

Argumenta-se que essa sinergia não apenas otimiza a operação, mas fundamentalmente reposiciona o agente de viagens e o gestor como mediadores pedagógicos, cujo objetivo final é a concepção de experiências memoráveis e transformadoras.

Este capítulo explora, a partir de uma perspectiva teórica e prática, como os pilares da educação, planejamento, mediação, empatia e avaliação processual se aplicam diretamente à gestão de agências, ao desenvolvimento de produtos turísticos e à fidelização de clientes. Discute-se como a visão pedagógica permite ao gestor de turismo enxergar além dos sistemas e das metas, focando no desenvolvimento humano: tanto do cliente, que busca realizar um sonho, quanto da equipe, que precisa ser capacitada e engajada. A trajetória profissional que informa este texto é, portanto, um reflexo de como essa base acadêmica multidisciplinar oferece respostas concretas aos desafios de um mercado que anseia por diferenciação, personalização e, acima de tudo, significado.

Desenvolvimento: A Arquitetura da Experiência Turística

A base fundamental de qualquer atuação no setor de serviços turísticos reside, inegavelmente, na competência técnica. A formação como Técnico em Turismo e Hospitalidade oferece o alicerce operacional indispensável, abrangendo desde a promoção de eventos até a complexa operação de sistemas globais de distribuição (GDS), como Sabre e Amadeus. Este conhecimento processual garante a eficiência, a agilidade e a segurança que o cliente espera. O domínio das ferramentas de reserva, a compreensão da logística aérea e hoteleira e a capacidade de gerir os trâmites administrativos são o que tornam a viagem viável. Sem essa estrutura, a experiência do cliente é comprometida missão educacional da empresa, permitindo investimentos em capacitação e em experiências de alto valor agregado.

A liderança de equipes, neste modelo, assume um viés eminentemente pedagógico. A função do líder-gestor não é apenas supervisionar, mas *formar* continuamente sua equipe. Isso se materializa em ministrar treinamentos que vão além do operacional, focando em habilidades socioemocionais, atendimento consultivo e na capacidade de transformar uma venda em um relacionamento de longo prazo. O objetivo é criar uma cultura onde cada colaborador compreenda seu papel como educador e facilitador de sonhos, replicando o padrão de excelência em cada interação.

A especialização em Gestão Hoteleira complementa essa visão ao focar em um dos pilares centrais da hospitalidade. A hotelaria é, talvez, o campo onde a intersecção da técnica com a pedagogia do cuidado é mais evidente. O atendimento deixa de ser reativo e passa a ser proativo e antecipatório. O planejamento da jornada do cliente "antes, durante e depois do embarque" é uma máxima pedagógica: prepara-se o aluno (cliente) para a experiência, facilita-se a vivência e, por fim, consolida-se o aprendizado (a memória afetiva), garantindo a fidelização.

A proficiência técnica em sistemas operacionais, como Sabre, Systur, Amadeus, Travelport, e ferramentas de CRM e PMS, não é antagonista a essa visão humanista; pelo contrário, é sua principal aliada. A tecnologia, quando bem aplicada por um gestor com visão pedagógica, automatiza o burocrático e o repetitivo. Isso libera o tempo e a energia

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS

do profissional humano para se dedicar ao que é insubstituível: a escuta empática, o aconselhamento personalizado e a resolução criativa de problemas complexos, como a gestão de crises.

O desenvolvimento de parcerias estratégicas e a negociação com fornecedores também são impactados por essa formação integrada. Um gestor com olhar pedagógico busca parceiros que compartilhem dos mesmos valores de excelência e cuidado. A negociação transcende o preço e foca no valor da experiência, na confiabilidade e na capacidade do parceiro de entregar o padrão de qualidade prometido, garantindo a integridade do "projeto pedagógico" da viagem. Isso se reflete na criação de roteiros exclusivos e na obtenção de reconhecimento do setor.

Finalmente, a integração dessas formações — Técnico, Pedagogo, Guia e Gestor — solidifica uma práxis profissional baseada na responsabilidade. O turismo deixa de ser apenas um negócio lucrativo para ser entendido como uma ferramenta de desenvolvimento humano e cultural. O profissional com essa bagagem compreende seu papel social, seja na organização de grupos que respeitam exigências ambientais ou na promoção de intercâmbios que geram compreensão mútua. A excelência torna-se, então, uma consequência natural de um trabalho pautado no propósito.

Estudo de Caso: A Imersão Pedagógica no Japão e a Gestão do Conhecimento Aplicada

Um exemplo prático e emblemático dessa sinergia acadêmica ocorreu integralmente no ano de 2019. O ponto de partida para este caso não foi pedagógico, mas sim um resultado direto da aplicação da formação em **Gestão do Turismo**. Fui selecionada em primeiro lugar, em um universo de mais de 500 franqueados da rede Clube Turismo em todo o Brasil, para participar de uma exclusiva viagem técnica internacional ao Japão. Esta seleção, que se deu por convite da companhia aérea Qatar Airways, foi um reconhecimento formal pela "performance e excelência profissional" e pelo "maior volume de vendas em todo o Brasil". Este reconhecimento, portanto, validou a eficácia das estratégias de gestão, liderança de equipe, marketing e planejamento financeiro que

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS

estruturaram a operação da agência, demonstrando que a excelência operacional gera resultados mensuráveis e reconhecimento de alto nível no setor.

O diferencial, no entanto, residiu na abordagem subsequente a essa conquista. A oportunidade da viagem de dez dias foi imediatamente reestruturada sob a ótica da **Pedagogia**. Em vez de ser tratada como um prêmio de lazer passivo, a viagem foi convertida em um *laboratório de turismo pedagógico aplicado* a mim mesma. O objetivo explícito foi a "imersão", um conceito fundamental nos processos de aprendizagem, com o foco em "aprofundar conhecimentos sobre a cultura, diversidade e produtos turísticos do país". Esta foi a fase de aquisição de conhecimento, onde, na posição de "aprendiz", utilizei as competências da formação de **Guia de Turismo** — como observação participante, análise crítica de roteiros e mediação cultural — para absorver e sistematizar o conteúdo vivencial, identificando nuances logísticas, barreiras culturais e oportunidades de encantamento que jamais seriam perceptíveis em catálogos ou treinamentos remotos.

A terceira fase do processo foi a de *planejamento estratégico*, onde a Gestora e a Pedagoga atuaram em conjunto. O vasto conhecimento qualitativo adquirido na imersão não foi arquivado como repertório pessoal; ele se tornou a matéria-prima para a qualificação da agência, visando "lançar pacotes exclusivos". A tese era que o diferencial competitivo no mercado de luxo não reside na tecnologia de sistemas (como Sabre ou Amadeus), que são *commodities*, mas na curadoria humana e na autoridade de quem vivenciou o destino. O "turismo pedagógico" foi, então, aplicado ao cliente final: o desenho de um novo produto que não vendia apenas transporte e hospedagem, mas uma narrativa cultural coesa, uma facilitação logística de alto nível e uma experiência de aprendizado transformadora.

Finalmente, o ciclo se completou com a *execução e validação*, unindo todas as formações. O investimento intelectual e estratégico refletiu-se diretamente, no final daquele mesmo ano, na "organização de um grupo internacional de 35 passageiros para o Japão". Esta operação exigiu a aplicação rigorosa da formação **Técnica em Turismo**, gerenciando a complexa logística aérea internacional, reservas de múltiplos fornecedores e a gestão de um grupo de alto padrão. A operação foi "realizada com absoluto sucesso", e o resultado

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS. Volume 1, (2025). Editora Acadêmica Aluz. São Paulo - SP

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS

transcendeu o financeiro imediato: foi "considerada um marco de consolidação da nossa agência como referência em roteiros internacionais de alto padrão". Este caso demonstra o ciclo completo: a Gestão gera a oportunidade (prêmio); a Pedagogia e a formação de Guia transformam a oportunidade em conhecimento profundo; e a Gestão, em conjunto com a Técnica, transforma esse conhecimento em um produto de excelência, rentável e de alto impacto no posicionamento da marca.

Conclusão

Em suma, este capítulo buscou demonstrar que a trajetória profissional no turismo alcança seu potencial máximo quando alicerçada em uma arquitetura acadêmica multidisciplinar. A sinergia entre o saber-fazer técnico e o saber-ser humanista é o que permite ao profissional transcender o papel de vendedor e assumir a posição de consultor, educador e gestor de experiências.

A formação Técnica em Turismo é o alicerce indispensável, a gramática operacional que garante a fluidez e a segurança dos processos. Sem ela, qualquer proposta de valor superior desmorona na primeira falha logística, quebrando a confiança do cliente.

A formação em Pedagogia, por sua vez, é a alma do serviço. É ela que injeta propósito no processo técnico, lembrando ao profissional que o objeto de seu trabalho não são passagens ou reservas, mas os sonhos, expectativas e o tempo de vida de outros seres humanos.

A qualificação como Guia de Turismo atua como a ponte prática entre o destino e o viajante, sendo a personificação da mediação pedagógica, onde a informação se transforma em conhecimento e o passeio em uma aula vivencial.

As especializações em Gestão do Turismo, Gestão Hoteleira e Gestão de Agências fornecem as ferramentas estratégicas. Elas permitem que essa visão humanista seja escalável, sustentável e lucrativa, transformando uma filosofia pessoal em um modelo de negócio replicável.

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS

O resultado direto dessa integração é a fidelização. Clientes não retornam e não indicam uma agência apenas porque o preço foi competitivo ou porque o sistema funcionou; eles retornam porque se sentiram compreendidos, cuidados e porque a experiência entregou um valor subjetivo que superou suas expectativas.

Em mercados altamente competitivos e em constante transformação, como o de Orlando, que se prepara para eventos globais, a carência de profissionais que dominem essa dualidade (técnica e humana) é evidente. A demanda não é por operadores de sistemas, mas por arquitetos de experiências.

Portanto, a práxis aqui defendida, fundamentada na intersecção da Pedagogia com a Gestão em Turismo, não é apenas um diferencial competitivo, mas uma resposta à demanda futura do setor. O futuro do turismo pertencerá às organizações e aos profissionais que compreenderem que sua verdadeira missão é, e sempre será, um ato fundamentalmente educacional e humano.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). *Curso de Gestão Hoteleira*.

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL TRAJANO CAMARGO (ETEC). *Curso Técnico em Turismo e Hospitalidade*.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (IFRS). *Curso de Agências de Viagem e Turismo*.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR). *Credenciamento de Guia de Turismo*.
UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA). *Curso de Gestor do Turismo*.

UNIVERSIDADE PAULISTA (UNIP). *Graduação em Pedagogia, ênfase em turismo pedagógico (turismo educacional)*.

Aline Poletti Tiano é Gestora de Turismo pela Universidade Federal do Maranhão, Bacharel em Pedagogia pela Universidade Paulista e Técnica em Turismo pela ETEC Trajano Camargo. Possui 17 anos de experiência progressiva no setor, com atuação em

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS. Volume 1, (2025). Editora Acadêmica Aluz. São Paulo - SP

A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA
ABORDAGEM HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS

liderança de franquias, operadoras e projetos internacionais. Atualmente reside em Orlando, Flórida.

*A INTERSECÇÃO ENTRE PEDAGOGIA E GESTÃO EM TURISMO: UMA ABORDAGEM
HUMANISTA NA FORMAÇÃO DE EXPERIÊNCIAS. Volume 1, (2025). Editora Acadêmica
Aluz. São Paulo - SP*