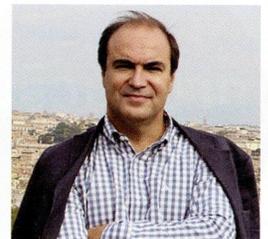


Jorge Umbelino / Doutor em Geografia e Planeamento Regional (Universidade Nova de Lisboa).  
Professor Coordenador Principal da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril.



## Formar e investigar em Turismo

Sabemos hoje que a oferta turística se deve organizar tendo em vista a geração de um reconhecimento favorável da experiência por ela proporcionada, isto é, privilegiando as ações que tendam a criar no turista/cliente um conjunto de emoções que o façam avaliar (muito) positivamente o tempo durante o qual decorreu a sua viagem.

No centro da oferta turística está o destino – o território e as suas gentes, os recursos e os produtos que motivam o turista para viajar. No centro de uma desejável satisfação estão os profissionais que prestam os serviços que viabilizam e acompanham a experiência, sem prejuízo de outras ações, razões ou circunstâncias que podem impactar sobre a avaliação que cada um faz dos seus atos de consumo turístico.

A complexa teia da oferta turística constrói-se a partir dos contributos de agentes com responsabilidades e competências muito diversas, atuando tanto no setor privado, como no público. A construção e o desenvolvimento sustentável do produto/destino depende do bom desempenho de todos eles, o qual, por sua vez, depende da capacidade de os formar de forma competente, em número suficiente e atendendo à decomposição das suas funções e responsabilidades.

Por outro lado, mais do que a geração de informação, o conhecimento é uma peça fundamental para o sucesso dos destinos turísticos e das empresas que neles operam. Conhecimento que sustenta a educação e a formação em turismo, conhecimento que ajude à operação diária dos agentes que compõem o sistema de oferta.

Ao sistema de ensino cabe a educação, a formação e a geração de conhecimento. Para que estas três peças do sistema se cumpram de forma cabal e harmoniosa, é necessário que ele próprio se apresente e funcione de forma articulada. A Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), ao propor aos estudantes cinco cursos diferentes de Licenciatura, outros tantos de Mestrado e um de Doutoramento (em parceria com o IGOT/UL), dá um contributo relevante nesta matéria. A diversidade das suas propostas educativas e formativas é um reflexo do modo holístico como a Escola se vê a si própria e na sua responsabilidade para com o País. A sofisticação e exigência destes projetos de Ensino, sobretudo os de nível mais avançado (Mestrado e Doutoramento), são o reflexo natural da crescente exigência e sofisticação dos novos turistas, também eles cada vez mais instruídos e treinados. Têm o Mundo inteiro ao seu dispor, sabem que podem escolher entre múltiplas ofertas e como o fazer, muitos deles dispõem de uma experiência de vida que os habilita com variados termos de comparação.

No ambiente globalizado que vivemos, o sistema de oferta turística tem de continuar um caminho de integração plena destes profissionais mais habilitados, aproveitando, por um lado, o valor acrescentado que eles representam e, por outro lado, reconhecendo-lhes a justa compensação que a sua mais-valia justifica. ¶

*\*O autor escreve de acordo com o novo Acordo Ortográfico.*