

Editorial

O último número da Revista do Observatório de Inovação de Turismo em 2010 versa sobre temas que se referem ao fenômeno turístico à luz da formação educacional; modelos de gestão que incentivam a adoção de práticas sustentáveis pensando no turismo do futuro e, por fim, o impacto da tecnologia da informação para o turismo, tendo como alvo o cliente. Com esses temas, apresentamos a vocês, leitores, os cinco artigos abaixo enumerados. Boa leitura!

Sabe-se que a importância da qualificação profissional dos indivíduos independe da formação acadêmica. Seguindo essa vertente, o artigo que abre a presente edição — Certificação de pessoas para o setor de turismo: hotelaria — apresenta um estudo realizado sobre a certificação de pessoas como uma estratégia para a competitividade no setor de hotelaria. Tendo em vista a ascensão que a atividade turismo tem tido nos últimos anos, o Instituto de Hospitalidade implantou o Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo em razão da importância do atendimento de qualidade ao cliente como um diferencial competitivo para a indústria hoteleira brasileira.

Na continuidade, os demais artigos, com ênfases diferenciadas, relatam como a tecnologia da informação e os modelos de gestão sustentáveis podem cooperar para a atividade turística.

O segundo trabalho publicado — Análise dos impactos da tecnologia de informação e comunicação para o turismo — é uma análise com foco específico na comercialização de serviços e produtos do segmento turístico na internet. Tendo como estudo de caso um site que visa a dar suporte para pequenas empresas turísticas, no artigo em tela, explica-se como a tecnologia da informação pode colaborar para a evolução dos serviços turísticos.

Ainda seguindo a mesma temática, o artigo “Os websites vistos da perspectiva do cliente: um estudo na hotelaria” traz a tona o debate sobre a influência das informações disponibilizadas na internet nos sites dos hotéis sobre o processo de decisão do cliente. O estudo identifica as informações de maior importância para os clientes quando procuram um meio de hospedagem: preço, localização e, por último, comercialização e atendimento.

Na sequência, o artigo A articulação SEDVAN-IDENE: perspectivas e potencialidades socioambientais na região do Alto Vale do Jequitinhonha/MG: o caso do Programa de Turismo Solidário traz à tona como o modelo de governança democrática descentralizada, baseada no associativismo e no cooperativismo, pode aproximar a sociedade civil do estado de maneira a orientar as políticas públicas prioritárias estabelecidas pelo Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas — IDENE — e a Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas — SEDVAN — para a região.

O artigo que finaliza esta edição, denominado Incentives to support sustainable rural tourism in British Columbia, revela como a indústria de turismo rural da British Columbia (uma das províncias do Canadá) pode contribuir para o aumento do bem-estar sociocultural, ambiental e econômico da província. A adoção de práticas sustentáveis tem o papel de incentivar a admissão de práticas de negócios sustentáveis para auxiliar o turismo rural da Colúmbia Britânica.