

DOSSIÊ TEMÁTICO

SEMINÁRIO VIRTUAL PERSPECTIVAS CRÍTICAS SOBRE O TRABALHO NO TURISMO

RELAÇÕES SOCIAIS QUALIFICADORAS: CONTRIBUIÇÕES PARA UMA PROBLEMÁTICA NO SETOR DE TURISMO

Rafael Denes Arruda¹

Resumo: Em que pese o tempo, a problemática sobre a qualificação manteve-se em uma discussão indefinida e inconclusa na Sociologia do Trabalho, por vezes marcada por abordagens insuficientes – e mesmo simplistas – para compreender um fenômeno complexo, multidimensional e polissêmico. No turismo a problemática da qualificação nunca ganhou espaço nos debates acadêmicos, permanecendo mais como retórica no discurso das classes empresariais do setor frente ao poder público e aos trabalhadores. O artigo tece crítica ao entusiasmo com que certas interpretações sobre as mudanças no regime de acumulação capitalista foram acolhidas pelo meio intelectual no turismo, oferecendo contribuições teóricas para a construção de uma problemática no setor, a partir da matriz de inspiração “navilleana” que entende a qualificação como um processo de socialização.

Palavras-chave: qualificação; turismo; socialização; modo de vida; Pierre Naville.

1. Introdução²

O debate sobre a qualificação esteve por vezes marcado por abordagens insuficientes – e mesmo simplistas – para compreender um fenômeno complexo, multidimensional e polissêmico. Talvez esta tenha sido uma das razões para que a problemática tenha permanecido indefinida e inconclusa nos estudos da sociologia e da economia dos anos 70 e 80. Não obstante, estes debates geraram interpretações sobre certas relações entre inovações tecnológicas, formas de organização do trabalho e condições do mercado de trabalho que, de formas diferenciadas, contribuíram para a pesquisa das qualificações do trabalho (Enguita, 1990).

O objetivo deste artigo é recolocar em debate as discussões sobre a qualificação no setor de turismo, aportando contribuições para a construção de uma problemática crítica a partir das contribuições da Sociologia do Trabalho de inspiração “navilleana”. Antes é

¹ Doutor em Educação pela UFRGS. Professor no Curso de Graduação em Turismo - Universidade Federal de Alagoas. E-mail: rafael.arruda@penedo.ufal.br / <https://orcid.org/0000-0002-2048-0414>

² Estas reflexões derivam da dissertação de mestrado (Relações sociais qualificadoras e o setor de turismo em Gramado - modo de vida e trabalho) feita na linha de pesquisa “Trabalho, Movimentos Sociais e Educação – TRAMSE”.



feita uma reflexão sobre a produção intelectual no turismo para questionar o entusiasmo com que as mudanças no regime de acumulação capitalista foram acolhidas pela academia brasileira, em particular.

Nas últimas décadas do século XX, um conjunto de estudos renovou a agenda de pesquisa brasileira. Estes estudos procuraram dar conta dos processos de reestruturação da base técnica do setor produtivo e da reorganização das relações econômicas internacionais, processos que implicaram em um novo padrão de acumulação capitalista, entre outros aspectos envolvidos. No Brasil, a desestruturação do mercado de trabalho associado à reestruturação agravou ainda mais uma situação histórica de precariedade das relações de trabalho. Um dos reflexos disso foi o movimento de destruição de postos de trabalho na indústria. Outro, a criação de ocupações com produtividade e condições de trabalho questionáveis no setor de serviços, uma tendência que contribuiu para um reordenamento da estrutura ocupacional no país (Pochmann, 2000).

Naquele contexto, o fenômeno social do turismo surgia como catalisador das expectativas de geração de empregos no setor de serviços, passando a ser apresentado como a grande esperança para os que buscavam uma vaga no mercado de trabalho. A produção de conhecimento sobre o tema também se intensificou a partir dos anos 90. Muitos daqueles estudos compartilhavam a ideia de que as mudanças observadas naqueles anos seria o “alvorecer” dos novos tempos – a sociedade pós-industrial (Trigo, 1998; Urry, 2001; Barreto, 2003; Molina, 2003; Beni, 2003). Deste ponto de vista, o termo indicaria a superação da produção industrial no conjunto da economia mundial. A força explicativa desta interpretação encontrava respaldo na importância que o setor de serviços adquiriu na conformação do produto interno bruto (PIB) em diversos países.

Entre outros aspectos, estes autores ressaltavam que a mudança nos hábitos de consumo das pessoas contribuía para um crescente interesse por produtos e serviços segmentados, desmassificados ou personalizados; considerando que o turismo se caracteriza por ser uma atividade que envolve a prestação de pequenos serviços, algumas vezes em locais exuberantes – uma pousada na praia, um restaurante no meio rural, uma caminhada junto à natureza – são exemplos disso. As mudanças nos hábitos de consumo, associadas à busca por estilos de vida alternativos, favoreciam o surgimento de uma quantidade significativa de empresas de pequeno porte, algumas delas familiares, especializadas em atender de maneira diferenciada as necessidades destes consumidores.

Ao contrário das “antigas” ocupações industriais, marcadas pelo ritmo acelerado e cadenciado das máquinas, por tarefas repetitivas e monótonas e um ambiente “estressante”, as atividades de trabalho associadas às “novas” profissões ligadas ao turismo e áreas afins (hotelaria, agenciamento, transportes, lazer, alimentos e bebidas), ofereceriam melhores condições de trabalho, tarefas mais complexas e gratificantes, e, para os mais empreendedores, a chance de abrir um negócio próprio longe dos grandes centros urbanos. Uma leitura da realidade social que estimulou a produção de algumas reflexões sobre a qualificação no setor de turismo. Em geral, tais interpretações versaram sobre o impacto das novas tecnologias nos postos de trabalho; a (in)adequação dos modelos de formação profissional em face das especificidades do setor; a falta de sintonia



entre a educação formal e as demandas sociais geradas pelas empresas, entre outras preocupações.

No entanto, a realidade mostra-se resistente a formulações como as que foram criticadas anteriormente. Esse raciocínio fica prejudicado pelo menos em dois sentidos. Por um lado, mesmo que as inovações tecnológicas tenham introduzido equipamentos mais complexos nos postos de trabalho, que levaria à crença no aumento geral das qualificações exigidas para o seu manuseio, a observação das situações de trabalho está longe de confirmar esta evidência. A maior parte das tarefas realizadas nos postos de trabalho do setor de turismo desenvolvem-se apesar do uso de equipamentos “sofisticados” – a arrumação de um apartamento, a preparação de um lanche, a recepção de um hóspede. Essas operações são independentes da relação entre o trabalhador e um ou outro equipamento. Por outro lado, o crescimento do nível de escolaridade nem sempre está associado ao aumento da exigência de qualificação nos postos de trabalho. Trata-se de um fenômeno que pode estar ligado à diversas razões, entre elas, a simples ampliação do período escolar obrigatório, a pressão social, o elemento de prestígio que significam os títulos escolares e o seu funcionamento como critério de discriminante no mercado de trabalho (Enguita, 1990).

Um exame rápido das características socioeconômicas do setor de serviços, aliás, demonstra que grande parte dos empregados tem grau de escolaridade reduzido; escassa ou até inexistente formação profissional ou tecnológica; e, muitas vezes, pouca experiência profissional anterior. Tais características impõem dificuldades concretas para o estudo da qualificação em termos de adaptação tecnológica ou de adequação entre formação escolar e mercado de trabalho. Não obstante, percebe-se no meio empresarial a existência de critérios de escolha, de práticas de seleção e treinamento que de alguma maneira indicam a perspectiva de adaptação (ou não) do trabalhador às exigências do posto de trabalho.

Pierre Naville (1973) sustentava que a qualificação não podia ser considerada uma “coisa” que poderia ganhar ou perder substância. A qualificação no sentido expresso pelo autor é apresentada como uma *apreciação social do valor dos trabalhos*. De forma que qualquer análise das situações de trabalho, desconectadas dos sistemas de formação e mais amplamente dos modos de vida, perderia o sentido da qualificação como um processo de socialização. Tal motivo levava o autor a atribuir grande importância a uma medida da qualificação pelo tempo de formação; a única que continha um sentido social (Alaluf, 1986). Em vista disso, a qualificação é entendida como uma construção social, que é a constituição arbitrária, mas seletiva, de valores, conhecimentos, habilidades e destrezas a ser reunida historicamente, ou seja, de geração em geração, de mestre a aprendiz, de pai para filho, de mãe para filha, até os novos tempos em que a socialização para o trabalho se efetua de trabalhador experimentado a novo trabalhador, da escola de aprendizes a formação continuada e, portanto, como constituidores de qualificação (Ribeiro, 2000). A qualificação não diz respeito apenas à vida de trabalho, mas também à formação escolar e aos modos de vida de maneira mais ampla, em termos de socialização. Em consequência, a apreciação social do valor dos trabalhos, os processos de socialização



dentro e fora da esfera produtiva, da formação e do consumo, encontram-se submetidos ao modo de integração social dos trabalhadores através da relação salarial (Alaluf, 1986).

Para além das características particulares das tarefas realizadas, o que diferencia um gerente de um auxiliar de cozinha (de uma camareira, de um *maitre*, de um garçom, etc.), não é apenas a complexidade dos equipamentos que utiliza no seu cotidiano de trabalho, ou o tempo que permaneceu estudando conteúdos abstratos. O que diferencia um de outro está contido também nas suas condições de moradia, no meio de transporte que utiliza, nas opções de consumo, nas formas de aproveitar as folgas ou as férias e na sua disponibilidade de tempo. Aspectos que denotam uma forma específica de comportar-se na sociedade – um modo de vida.

Com efeito, permanece a indagação: como entender esta qualificação se ser adequado é estar empregado; se não é na natureza das tarefas efetuadas pelos trabalhadores que é necessário buscar o critério de classificação profissional e, portanto, das qualificações; se a medida desta qualificação se encontra também fora do trabalho? Para tratar destas questões, a seção seguinte apresenta algumas reflexões que a Sociologia do Trabalho de inspiração “navilleana” aportou sobre a problemática da qualificação como um processo de socialização.

2. Qualificação: um processo de socialização³

O que é um trabalho qualificado? O que é a qualificação em geral? É um critério, uma modalidade, uma operação, uma expressão, uma “forma” do trabalho? (Naville, 1956, p. 3, tradução do autor).

Não é tarefa simples discernir no senso comum o que se entende por qualificação. Por sinal, também é a polissemia desse fenômeno social que oferece razões para existirem variados entendimentos ao seu respeito. Enquanto para uns a qualificação se confunde com formação ou escolaridade, para outros a qualificação remete diretamente à ideia de salário ou remuneração, sendo possível encontrar ainda quem pense a qualificação como sinônimo de conteúdo do trabalho. Esses entendimentos parecem não bastar isoladamente para explicar um fenômeno complexo e multidimensional, especialmente quando se leva em consideração a qualificação como um objeto de estudo e um campo de investigação com razoável acúmulo científico.

Apesar da qualificação se relacionar com um conjunto variável de aspectos que envolve o fenômeno como evidência empírica (técnicos, psicológicos, econômicos, entre outros), é pelos esforços de consolidação da chamada sociologia do trabalho que surgem as principais contribuições teóricas e metodológicas para o seu estudo. O “Tratado de Sociologia do Trabalho” (1962), de Georges Friedmann⁴ e Pierre Naville, é talvez a

³ Estas reflexões derivam da tese de doutorado (Processo de construção social da qualificação - experiências qualificadoras em Penedo, Alagoas 1957 - 1963) feita na linha de pesquisa “Trabalho, Movimentos Sociais e Educação – TRAMSE”.

⁴ Georges Friedmann é considerado o principal fundador da sociologia do trabalho francesa. Sua abordagem ficou conhecida pela observação direta das situações de trabalho, ângulo que julgava privilegiado para



publicação mais emblemática no desenvolvimento da tradição francesa nessa disciplina. Mas se a qualificação surge como problemática e como noção na sociologia do trabalho, em princípios do século XX com o advento da chamada “administração científica do trabalho”, no contexto da mecanização e organização taylorista do trabalho, que prenuncia o processo de automação industrial, é ainda no século XIX, com o avanço da divisão do trabalho e a crescente fragmentação das tarefas, que o trabalho adquire seu caráter moderno tal como se conhece atualmente.

Antes da era moderna, o trabalho não era apenas uma atividade econômica divorciada de outras esferas da vida social, como a família, a comunidade, o lazer; ao contrário, o trabalho estava inserido nessa totalidade, e era desse conjunto que o indivíduo derivava sua autoidentificação e sua personalidade. Quando se separa casa e trabalho, produção e consumo, concepção e execução, o homem perde o contato com a matéria, com os meios de produção, com os princípios técnicos e científicos da sua atividade, enfim, perde uma cultura profissional milenar. Lá, onde a produção e a apropriação eram coletivas, não se preparava o homem *para* o trabalho; ele aprendia *no* próprio trabalho (Tartuce, 2002, p. 18).

Isso não implica pensar, no entanto, que a questão da qualificação não exista em sociedades onde vigoram outras formas sociais de trabalho. O que ocorre é que cada época, cada sociedade, dá respostas diferentes ao problema. Isso se evidencia inclusive em sociedades menos complexas. É o que atestam os estudos de etnólogos sobre economias “menos complexas”, exemplifica o autor.

Visto que se examina porque tal homem ou tal mulher executa melhor que um outro uma atividade específica, porque uma hierarquia de tarefas sempre existiu no seio dos grupos sociais, e em virtude de que esta se estabelece, o problema da qualificação se encontra posto. Através dele, encontram-se levantadas as questões da divisão do trabalho, da repartição das capacidades e do valor individual e social comparado das obras, ou seja, as questões que resultam da estrutura geral da sociedade, e de seu valor (Naville, 1956, p. 2, tradução do autor).

Segundo Naville, quanto mais as sociedades desenvolvem as forças produtivas, mais o volume da população aumenta, mais as necessidades aumentam, mais se ramifica a divisão técnica e social do trabalho, mais certas ocupações são consideradas mais qualificadas em relação a outras. As diferentes formas de sociedade definem, portanto, uma hierarquia de qualificações do trabalho de acordo com as modalidades de produção e constituição política, critérios que são mais morais e políticos do que técnicos, na consciência social (Naville, 1956), ao contrário do que se poderia pensar, paradoxalmente.

estudar os efeitos do progresso técnico sobre o trabalho humano. Sob esse enfoque, sua análise centrou-se nos conteúdos do trabalho, sendo essa concepção de qualificação chamada posteriormente de “essencialista” ou “substantivista”.



O mecanismo objetivo que permite a qualificação (aquele da aprendizagem) é o que varia menos no decorrer da evolução das formas sociais, ainda que este mecanismo possa se transformar muito em relação à sua rapidez, aos seus elementos constitutivos, etc. (quer dizer, sob a relação do tempo, das ferramentas, das matérias a tratar e de sua combinação organizada cientificamente). O que mais varia é o julgamento que os indivíduos e grupos sociais trazem sobre a qualificação do trabalho, e sobre a qualidade do estatuto e de suas obras, isto é, sobre o sentimento mais ou menos prestigioso de um pertencimento mais ou menos frouxo e móvel a uma categoria (Naville, 1956, p. 6, tradução do autor).

Dito isso, à medida que se esgotam os meios e os fins da aprendizagem no trabalho, isto é, nos campos, nas oficinas, nas fábricas, nos locais de trabalho em geral, com o progresso da produção social, pai e filho, mestre e aprendiz, transformam-se em trabalhadores qualificados, semiquilificados ou não qualificados, e ganha significado um novo sistema educativo e de formação que prepara e socializa os indivíduos para o trabalho assalariado. É precisamente com a separação entre formação e trabalho, entre preparação intencional e trabalho propriamente dito que o problema da qualificação é introduzido especificamente no processo de consolidação da sociedade capitalista. A instituição escolar, no sentido moderno do termo, ganha papel de destaque ao ampliar a socialização de certas relações sociais⁵, adequadas ao processo capitalista de valorização, estendendo a lógica do trabalho assalariado ao conjunto da sociedade – sendo o tempo o denominador comum da economia. Disso resulta nova também:

a maneira de se mensurar e avaliar a qualificação. [...] o trabalho moderno é uma forma histórica e socialmente construída, na qual ele se torna sinônimo de trabalho assalariado, isto é, intercambiável, passível de ser comparado e avaliado segundo uma mesma unidade de medida – [o tempo...] Sendo a separação da aprendizagem do exercício do trabalho uma das características principais do salariado, o fato da qualificação referir-se (*ou não*) a um trabalho assalariado terá implicações para a sua análise (Tartuce, 2002, p. 19, grifo do autor).

Observa-se que essa é uma singularidade relevante para a construção da problemática relacionada ao fenômeno social do turismo, pois se o assalariamento é a forma social de trabalho dominante na análise sociológica da qualificação, o regime salarial não se realiza senão enquanto tendência em relação a uma heterogeneidade de práticas laborais não assalariadas existentes nas ocupações correlatas ao turismo. A esta característica se assume que a coexistência de modos concomitantes de socialização (costumeiro⁶ e difuso⁷) em operação nas sociedades permite legitimar diferencialmente

⁵ “A face oculta da escola: educação e trabalho no capitalismo” (1989), de Mariano Fernandez Enguita, é uma obra que aprofunda esse debate.

⁶ Costumeiro – caracterizado por relações sociais construídas principalmente a partir do contato direto com a família e com a comunidade imediata.

⁷ Difuso – caracterizado por relações sociais construídas em um ambiente permeado por instituições naturais e vínculos institucionalizados (escolarização, trabalho formal, etc.).



experiências humanas de aprendizagem em termos de qualificação. Essa operação se complementa pelo processo de incorporação de formas de trabalho e relações sociais que se originaram em modos de vida alternativos, mas que gradativamente vai sendo sobreposta por uma socialização que encontra no ambiente escolar um novo conjunto de valores que passa a legitimar capacidades, habilidades e destrezas para o trabalho assalariado, impulsionada por novas gerações de capital que se constituem com a evolução do setor de turismo.

Pierre Naville acredita ser possível apreender de modo ainda mais preciso o assunto, por onde chega em um certo número de conclusões preliminares com as quais acredita circunscrever o problema de maneira conveniente, e que servem de ponto de partida para a sua reflexão. Situado na esteira da tradição econômica clássica e da crítica marxista (Adam Smith, David Ricardo e Marx), Naville formula suas proposições e Alaluf (1986) as sintetiza:

a noção de qualificação é relativa e não repousa sobre nenhum critério isolado; as formas da qualificação do trabalho dependem do estado das forças produtivas e das estruturas socioeconômicas nas quais elas se inserem; a duração da aprendizagem constitui um dos elementos essenciais da qualificação, mas esta duração é ela mesma relativa à estrutura da indústria numa época dada e não supõe nenhuma norma absoluta; a qualificação do trabalho vem em consequência mais de critérios sociais do que individuais. Nesta medida, o trabalho qualificado é redutível ao trabalho não-qualificado (Alaluf, 1986, p. 105).

Esse conjunto de proposições serve de pressuposto para a definição de três aspectos operativos nas análises de Naville: “habilidade pessoal como fundamento do trabalho qualificado; redução do trabalho qualificado ao trabalho não-qualificado (do complexo ao simples); correlação hierárquica entre salários e a qualificação do trabalho” (Naville, 1956, p. 19, tradução do autor). Eis as unidades elementares com que Naville atacará analiticamente os questionamentos formulados na abertura da seção. Além de destacar o tempo como principal medida para diferenciação dos trabalhos em termos de aprendizagem e experiência, o autor chama atenção para o caráter igualmente relativo desse tempo, social e historicamente.

O trabalho será considerado como mais ou menos qualificado socialmente, isto é, em função da técnica a dominar e dos meios de aprender a fazê-lo. Como simples ou como complexo, o trabalho apresenta então variações em relação aos meios social e histórico. Mas nessa margem, sua relação pode ser, com efeito, considerada como um dado quantitativo, e um de seus fatores essenciais é a quantidade de tempo necessário à sua aprendizagem e à sua experiência, tempo este muito variável (Naville, p. 38, tradução do autor).

Desta forma, a qualificação não é uma sorte de substância, de coisa estritamente dependente das circunstâncias imediatas onde ela se revela, e por isso deve ser entendida como a “apreciação social do valor diferencial dos trabalhos e não um fenômeno técnico



individualizado (Naville, 1962, tradução do autor). Esse julgamento social está na origem das hierarquias e formas de rendas que permitem aos indivíduos e grupos viverem, se comportarem e adotarem determinadas maneiras de viver em sociedade, organizadas de maneira relacional, a partir de relações humanas vivenciadas sobre a base material de produção da vida.

3. Considerações finais

A partir desse entendimento que se tem da qualificação, assentado em uma concepção relacional que orientou sua problematização ao longo da seção anterior, três observações merecem ser consideradas. Em primeiro lugar, está a natureza eminentemente relativa da qualificação e de sua construção enquanto categoria de análise explicativa, pois se refere sempre a relações sociais culturalmente contextualizadas. Em segundo lugar, considera-se que a incorporação do trabalho humano em um mercado de trabalho, livre e contratual, não repousa sobre nenhuma forma natural de trabalho, mas depende do estado das forças produtivas e das estruturas socioeconômicas. Em terceiro lugar, a qualificação se define pelo tempo e pelas modalidades de formação, sendo eles mesmo variáveis, de onde resultam formas diferenciadas de socialização para o trabalho. Finalmente, o reconhecimento social da qualificação em termos de valor do trabalho se define mais em função de critérios morais e políticos do que propriamente técnicos.

Esta perspectiva da qualificação chama a atenção para iniciativas como a implantação de disciplinas específicas sobre o turismo na base curricular de escolas das redes públicas de educação. Tais iniciativas ganham sentido especialmente quando se avizinham mudanças no modo de vida e nas características que conformam os regimes salariais mais intensos. Por conseguinte, se esta qualificação não é apenas o reflexo do desenvolvimento das forças produtivas – inovações tecnológicas, novas formas de gestão e organização do trabalho - e não está condicionada somente ao aumento dos níveis de escolarização e/ou de formação dos trabalhadores; pode-se considerar que a qualificação é o resultado sócio-histórico de uma articulação de relações sociais que se constituem tanto na esfera do trabalho quanto do não-trabalho, apreendidas a partir de experiências concretas de indivíduos e grupos.

Tal sinalização faz pensar que as reificações da categoria “qualificação”, promulgadas muitas vezes nos discursos empresariais do setor de turismo – “necessitamos, dizem as empresas: de pessoas mais qualificadas, de maiores qualificações, de qualificar o setor, etc.” – parecem não dar conta do caráter complexo em que estão assentadas as relações sociais que dão sustentação ao trabalho também nas ocupações relacionadas ao fenômeno social do turismo.

Os modelos e conceitos se impõem, contudo. O seu caráter persuasivo assenta, ao mesmo tempo, nas formas de observação escolhidas e nas circunstâncias que os envolvem, nas medidas tomadas e nas formas de representação que os estruturam. É também verdade que, tratando-se de



emprego e formação, nos encontramos num domínio disputado, onde os modelos são fortemente investidos pela ideologia (Alaluf, 1994, p.55).

Espera-se que essas reflexões contribuam para uma visão relacional sobre a problemática da qualificação nos mercados de trabalho ligados ao fenômeno social do turismo e que estimulem o questionamento de seus pressupostos em novas pesquisas.

Referências

- Alaluf, M. (1986) *Le temps du labeur: formation, emploi et qualification en sociologie du travail*. Ed. De l'Université de Bruxelles. Tradução livre de Álvaro Fernandes Ribeiro Neto.
- Alaluf, M. (1994). Competência mobiliza o operário? *Revista Europeia de Formação Profissional*, 1, 46-55.
- Barreto, M. (2003). *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. Papyrus.
- Beni, M. C. (2003). *Globalização do turismo*. Aleph.
- Enguita, M. F. (1990). *Educación, formación y empleo en el umbral de los 90*. CIDE.
- Friedmann, G. & Naville, P. (1973). *Tratado de sociologia do trabalho*. Cultrix.
- Naville, P. (1956). *Essai sur la qualification du travail*. Rivière.
- Naville, P. (1962). Nouvelles recherches sur la division du travail Cahiers d'étude de la automation et des sociétés industrielles, 3.
- Molina, S. (2003). *O pós-turismo*. Aleph.
- Pochmann, M. (2000). *Desemprego e mercado de trabalho*. Editora UFV.
- Ribeiro, J. A. R. (2000). *Pocos, buenos, bien tratados y pagados: el mercado interno de trabajo en el sector eléctrico español, 1953-1985*. Tese (Doutorado em Sociologia da Educação) - Universidad Pontificia de Salamanca, Salamanca, Espanha.
- Tartuce, G. (2002). *O que há de novo no debate da "qualificação do trabalho"? Reflexões sobre o conceito com base nas obras de Georges Friedmann e Pierre Naville*. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Faculdade de Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo.
- Trigo, L.G. (1998). *A sociedade pós-industrial e profissional em turismo*. Papyrus.
- Urry, J. (2001). *O olhar do turista*. Studio Nobel: SESC.

QUALIFYING SOCIAL RELATIONS: CONTRIBUTIONS TO THE ISSUE IN THE TOURISM SECTOR

Abstract

In spite of the passage of time, the issue of qualification has been kept as an indefinite and inconclusive matter within Sociology of Work, at times characterized by insufficient – and even simplistic – approaches for a complex, multidimensional and polysemic phenomenon. In the field



of tourism, the issue of qualification never gained space in academic discussions, remaining as a discourse rhetoric by business classes of the sector face to public institutions and workers. This article criticizes the enthusiasm with which some interpretations about the changes that took place in labor market were accepted by intellectuals from the tourism field. It offers theoretical contributions for the sector, departing from the work of Pierre Naville, who defends qualification as a process of socialization.

Keywords: qualification; tourism; socialization; way of life; Pierre Naville.