

Assessor da Presidência da ESHTe / Sancho Silva



A formação dos recursos humanos do turismo e as respostas que se exigem

O turismo tem características para se assumir como uma componente importante no processo de transformação da economia portuguesa, contudo, as condições competitivas da economia global exigem elevados níveis de eficiência que obrigam à existência de formação qualificada que possa servir as diversas funções necessárias à prestação de um serviço turístico de qualidade.

Os diagnósticos já efectuados sobre os recursos humanos no sector evidenciam algumas deficiências estruturais, visíveis no forte recurso a mão-de-obra pouco qualificada, com baixos níveis de escolaridade e com elevada rotatividade, o que torna os empregos no turismo menos atractivos. Estes diagnósticos destacam igualmente as possíveis vantagens decorrentes de uma eventual mudança no sistema educativo/formativo, passando-se a enfatizar mais a aprendizagem e formação ao longo da vida e as condições de adaptação dos recursos humanos às profundas alterações económicas, tecnológicas e socioculturais que caracterizam as sociedades contemporâneas e o fenómeno do turismo em particular. Há que equacionar as necessidades emergentes que apontam para novas funções e que têm que ser convenientemente enquadradas, a par das vantagens competitivas que a qualificação de profissionais em segmentos muito específicos pode comportar. A revisão e correcção das debilidades actuais passa também pela alteração da atitude dos empresários turísticos, face à mão-de-obra que empregam, apostando na valorização das carreiras dos profissionais, na aposta em profissionais com formação técnica especializada e na reciclagem/formação contínua dos profissionais que já se encontram a operar no sector.

As Escolas Superiores de Turismo enfrentam o desafio de adequar as suas ofertas aos novos paradigmas existentes, contudo, não está isenta de dificuldades a relação escola – empresa; com efeito, a empresa "desconhece" em muitos casos o mundo académico e não tem experiência em actividades conjuntas; por outro lado, os estabelecimentos de ensino superior "carecem de estímulos" para a aproximação e "não estão orientados para o mercado", fechando-se excessivamente nas suas organizações internas. Há que romper com estas posturas, devendo-se reconhecer que as novas exigências nos modelos e processos de negócios no turismo assumem-se como uma janela de oportunidade no sentido de facilitar a aproximação entre as empresas e os centros de investigação dos estabelecimentos de ensino superior. Tenha-se sempre presente que as instituições de ensino superior não competem no mercado de produtos, pelo que devem ser reconhecidas pelos agentes privados como as entidades parceiras ideais, na medida que não possuem interesses comerciais, nem se encontram associadas a lógicas multinacionais que tantas vezes impulsionam as empresas de consultadoria. Por outro lado, a necessidade de investir na investigação face à evolução rápida da tecnologia, à redução dos ciclos de vida de desenvolvimento, à concorrência acrescida e à mutação das características dos consumidores turísticos, irá impulsionar as empresas a procurarem o saber das instituições de ensino superior, pelo que estas terão necessariamente que estar apetrechadas para o efeito. Neste sentido, o caminho aponta no sentido da consolidação e ampliação controlada da capacidade da rede formativa instalada, em paralelo com a melhoria da qualidade dos conteúdos e recursos formativos e com o estímulo à investigação e à inovação pedagógica. ■