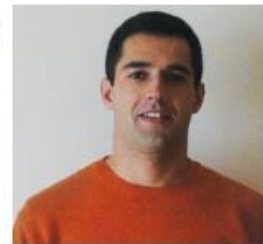


Professor Adjunto da ESHTe, Diretor da Licenciatura de Gestão do Lazer e Animação Turística / **Mário Silva**



A importância da formação para a segurança, qualidade e sustentabilidade do Turismo

O desenvolvimento do Turismo é uma realidade em todo o mundo, apresentando-se como um setor cada vez mais significativo para o desenvolvimento socioeconómico das sociedades contemporâneas. Paralelamente assiste-se a uma evolução das motivações e comportamentos de um turista mais ativo (física e intelectualmente), mais experiente e exigente, e ávido de experiências desafiantes e emotivas, bem como à globalização e crescente concorrência dos destinos e das empresas turísticas. Estas novas dinâmicas na procura e na oferta refletem-se numa maior exigência sobre o setor, e na necessidade de um maior empenho na melhoria da qualidade dos serviços e numa política de sustentabilidade. O sucesso dos destinos e das empresas turísticas depende da capacidade atrair turistas, mas fundamentalmente da habilitação para responder às suas necessidades e expectativas.

Neste contexto, a importância da formação de recursos humanos é notória para o setor do turismo por se tratar de uma atividade feita por pessoas e para pessoas, e pela influência determinante na segurança, qualidade e sustentabilidade dos serviços turísticos.

Considerando que, sem segurança, não pode existir qualidade e sustentabilidade nos serviços de turismo, a este nível a formação e qualificação dos recursos humanos destaca-se como um requisito fundamental pois estes são elementos fundamentais na cadeia de segurança atendendo à sua influência sobre outros fatores de risco (clientes, equipamentos e condições do meio) e, consequentemente, na qualidade dos serviços prestados e bem-estar dos participantes.

Atendendo às transformações do desenvolvimento no ecossistema turístico, a definição

de estratégias de gestão que promovam práticas turísticas mais responsáveis e sustentáveis é da maior relevância, pelo que recorrer a recursos humanos qualificados é fundamental para atenuar os impactos negativos do turismo e para um melhor ordenamento e uso de recursos e territórios, muitas vezes ambiental e socialmente mais sensíveis.

Do mesmo modo, a qualidade dos produtos e serviços deve ser o desígnio de qualquer organização turística, que só com recursos humanos habilitados conseguem implementar modelos de gestão integrada da qualidade com base no compromisso com a melhoria contínua e inovação com vista a uma melhor resposta e superação das expectativas dos clientes, do próprio setor, da comunidade local face ao turismo e do ambiente.

Assim, uma apropriada qualificação dos diversos intervenientes (empresários, gestores e técnicos) é essencial para um adequado planeamento, gestão e operacionalização das atividades turísticas, sendo estes elementos imprescindíveis para se alcançarem padrões de segurança e qualidade elevados, e para o desenvolvimento sustentável das atividades turísticas, uma vez que a segurança, qualidade e sustentabilidade estão estreitamente ligadas com as qualificações e competências dos intervenientes.

Contudo, apesar de alguns bons exemplos de instituições formativas em Portugal, como é o caso da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril com diversos níveis de ensino e de várias especialidades turísticas, a definição de requisitos de formação e qualificação dos recursos humanos do turismo ainda é incipiente. Exigindo-se deste modo, um estreitar sinergias na área do turismo e outras afetas que permitam estabelecer requisitos de qualificação dos recursos humanos adequados à complexidade e especificidade das diversas áreas do turismo. ¶