

A qualificação dos recursos humanos no sector turístico para o Século XXI

O caso dos subsectores de alojamento e restauração do Baixo Alentejo, Portugal*

por Marta Amaral

RESUMO: A aquisição de qualificação profissional constitui, cada vez mais, uma chave para o progresso e até mesmo para a «sobrevivência» dos recursos humanos no mercado de trabalho. Porém, a grande maioria dos empregos no sector turístico continua a não exigir qualificações específicas, pelo que, na maioria das vezes, os empresários acabam por recorrer a trabalho não qualificado. De acordo com as conclusões obtidas na investigação empírica levada a cabo no âmbito da dissertação de mestrado, o conhecimento de línguas estrangeiras e a boa cultura geral, a actualização de conhecimentos, a capacidade de adaptação a novas situações, os aspectos comportamentais e empíricos (experiência) e a formação superior – relativamente aos empregados do sector –, e ainda a boa preparação geral e técnica e a capacidade de liderança – no que concerne os empresários –, foram as variáveis consideradas determinantes na construção da qualificação dos recursos humanos deste sector.

Palavras-chave: Qualificação, Competências, Recursos Humanos, Formação, Desenvolvimento Empresarial, Inovação, Qualidade de Serviço, Turismo

TITLE: Human resources qualification in the tourism sector for the twenty-first Century: the accommodation and restaurant sub-sectors in Baixo Alentejo, Portugal

ABSTRACT: The acquisition of professional qualification becomes increasingly a key factor for the progress and even the «survival» of human resources, namely in sight of the challenges posed by twenty-first Century society. However, as it is known, the great majority of the jobs in the tourism sector do not require specific qualifications, yet, so that the entrepreneurs often resort to unqualified workforce. Factors like the knowledge of foreign languages and general culture, the update training, personal training and general education especially the behavioral and technological components (employees), and a good general and technical preparation and leadership (entrepreneurs) had been considered determining in the construction of human resources qualification in the tourism sector.

Key words: Qualification, Skills, Human Resources, Training/Education, Business Development, Innovation, Service Quality, Tourism

Marta Amaral
marta.amaral@estig.ipbeja.pt
Mestre em Sociologia (Universidade de Évora, Évora, Portugal) e Assistente da Área Departamental de Ciências Sociais e Humanas da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja do Instituto Politécnico de Beja, Beja, Portugal.
Master in Sociology (University of Évora, Évora, Portugal) and Assistant Professor at Department of Social and Human Sciences of School of Technology and Management of the Polytechnic Institute of Beja, Beja, Portugal.

* *Título de Tese de Mestrado*

Recebido em Novembro de 2003 e aceite em Janeiro de 2004.
Received in November 2003 and accepted in January 2004.