

PAULO FERNANDO NOBRE DA COSTA VARGAS REVÉS

**EVOLUÇÃO E PERSPECTIVAS DAS
NECESSIDADES DE FORMAÇÃO TURÍSTICA E
HOTELEIRA NA REGIÃO DO ALENTEJO**

Dissertação apresentada para a obtenção do
Grau de Mestre em Turismo no Curso de
Mestrado em Gestão Estratégica de Empresas
Turísticas conferido pela Universidade
Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientador: Prof. Doutor Eduardo Moraes
Sarmento

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Faculdade de Ciências Sociais e Humanas

Lisboa

2011

Nós somos o que fazemos.
O que não se faz não existe.
Portanto, só existimos quando fazemos
Nos dias que não fazemos, apenas duramos

Padre António Vieira (1608 – 1697)

Agradecimentos

Este trabalho foi facilitado pela disponibilidade, apoio e empenho do orientador, o Professor Doutor Eduardo Moraes Sarmiento, ao qual expresso o meu agradecimento pela forma eficaz e enriquecedora como me orientou. Agradeço o estímulo permanente e a paciência, com que leu e comentou os textos á medida que lhe foram submetidos.

Ao Professor Licínio Cunha, da Universidade Lusófona, que como meu professor, me incentivou e orientou no tema, no início da pesquisa.

Ao Professor Doutor Jorge Umbelino da Universidade Nova de Lisboa, pela confiança, incentivo, convívio e interesse com que seguiu o trabalho.

Ao Dr. Francisco Vieira pela confiança e incentivo permanente na busca do conhecimento.

Aos participantes no painel de peritos e aos muitos amigos e colegas de profissão que contribuíram com o seu interesse, motivação e ajuda para a concretização deste trabalho.

O agradecimento alarga-se a instituições, em particular ao Turismo de Portugal, I.P que apoiou este trabalho e lhe reconheceu interesse, e ao Arquivo Municipal de Montemor-o-Novo pela simpatia e eficiência dos seus técnicos.

Aos meus pais e amigos, Inácia e Manuel sempre presentes e dando o apoio necessário e aos meus sogros pela paciência com que sempre me apoiaram.

O mais profundo agradecimento á minha mulher Alzira e á minha filha Mafalda, por todo o tempo que retirei ao convívio familiar, pela sua incrível paciência, carinho e incondicional ajuda.

Resumo

Num mundo cada vez mais global, com alterações constantes nos comportamentos dos consumidores, de novos e emergentes destinos e criativas formas de exploração turística, a diferenciação turística irá fazer-se cada vez mais pela qualidade dos serviços prestados. Essa qualidade terá que passar inevitavelmente pelos seus recursos humanos, e neste domínio o papel da formação profissional na sua qualificação será preponderante.

As empresas necessitam ao nível das profissões operacionais, que as pessoas possuam mais competências de adaptação à constante mudança, mais capacidade prospetiva, mais comportamento inovador.

Contudo estas não se revelam muito atrativas para as novas gerações, não permitindo uma relação perfeita entre trabalho e usufruto da vida, reconhecimento social e retorno salarial.

A recente expansão da formação no turismo e na hotelaria, leva a questionar a sustentabilidade desta progressão em termos de empregabilidade no país ou na região, existindo opiniões quanto à necessidade de ocorrerem mudanças profundas na lógica do sistema de formação profissional. Os vários organismos oficiais que tutelam esta matéria, têm funcionado com notória descoordenação, duplicando atividades e consumindo recursos tão escassos na atual conjuntura.

Neste contexto, pretende-se compreender a atual situação da oferta formativa em turismo e hotelaria na histórica região do Alentejo, quer no ensino superior quer no ensino técnico-profissional e aferir a sua adequação ao objetivo de formar os futuros profissionais para o mercado de trabalho na região e no país analisando o desenvolvimento das diversas políticas de formação do sector.

A partir desta análise e tendo em consideração as perspetivas de crescimento turístico regional e as necessidades das empresas perspetivam-se as necessidades de oferta e de procura de formação de recursos humanos na região.

Palavras Chave: Formação, Educação, Turismo, Alentejo

Abstract

In a more than ever global world, with constant changes in consumer behavior, new and emerging destinations and creative forms of touristic development, touristic differentiation will be made increasingly on the quality of services it provides. This quality inevitably has to do with its human resources, and in this respect the role of vocational training in their qualification will be predominant.

Companies need, at the level of operational occupations, people to have more skills to adapt to constant change, more capacity of prospect, more innovative behavior.

However, these operational occupations do not appear very attractive to new generations, not allowing a perfect balance between work and enjoyment of life, social recognition and salary return.

The recent expansion in tourism and hospitality education, leads one to question the sustainability of this progression in terms of employability in the country or region. There are opinions that sustain that there is the need of profound changes to occur in the logic of the system of vocational training. The various official bodies that oversee this matter have worked with notable incoordination, duplicating activities and consuming resources so scarce at this juncture.

In this context, we intend to understand the current situation of the educational offer in tourism and hospitality in the historical region of Alentejo, both in higher education and in technical and vocational education and assess its suitability for the purpose of training future professionals for the job market in the region and country, analyzing the development of the various training policies in the sector.

From this analysis and taking into account the growth prospects of regional tourism and the business needs we can perspective the needs of supply and demand for training human resources in the region.

Keywords: Vocational education, Education, Tourism, Alentejo.

Abreviaturas e símbolos

As abreviaturas utilizadas foram as seguintes:

AMFORHT – World Association for Hospitality and Tourism Education and Training

AMDE – Associação de Municípios do Distrito de Évora

ANQ - Agência Nacional de Qualificações

ANESPO - Associação Nacional de Escolas Profissionais

APA - American Psychological Association

CCRA – Comissão de Coordenação Regional do Alentejo

CET - Curso de Especialização Tecnológica

CFA - Centres de Formation d'Apprentis

CNFTH - Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira

ECTS - European Credit Transfer and Accumulation System

EFA - Educação e Formação de Adultos

EASHW - European Agency for Safety and Health at Work

ERTA – Entidade Regional de Turismo do Alentejo

GEPE – Gabinete de Estática e Planeamento da Educação

HCIMA - Hotel & Catering International Management Association

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

ILO – International Labour Office ou International Labour Organisation

INE – Instituto Nacional de Estatística

INFT - Instituto Nacional de Formação Turística

INP - Instituto das Novas Profissões

ISLA - Instituto Superior de Línguas e Administração

OMT - Organisation Mondiale du Tourism

OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development

PAP - Prova de Aptidão Profissional

PENT - Plano Estratégico Nacional de Turismo

PNACE - Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego

PNE – Plano Nacional de Emprego

PNR - Programa Nacional de Reformas

U.I.O.O.T - Union International des Organismes Officiels de Tourisme

UN – United Nations

UNWTO – United Nations World Tourism Organization

Índice

Resumo	4
Abstract	5
Abreviaturas e símbolos	6
Índice	8
Índice de quadros	10
Introdução	13
Âmbito	13
Metodologia	14
Capítulo I.....	16
1.Descrição geral da atividade turística	16
1.1.Definição de Turismo.....	16
1.2. Definição da Hotelaria	17
1.3. O turismo e a hotelaria em Portugal.....	19
2. A evolução da formação	21
2.1. A formação em turismo.....	21
2.2. A formação em hotelaria	23
2.3. A formação em Portugal	27
Capítulo II	35
3. Turismo: Disciplina ou uma área de conhecimento.....	35
3.1 Definição de disciplina.....	35
4. Desenvolvimento curricular em hotelaria e turismo	37
4.1. A construção curricular	37
4.2. A criação curricular em Portugal	41
5. Caracterização da formação em hotelaria e turismo	42
5.1. Caracterização geral da oferta	42
5.2. A oferta formativa em turismo e hotelaria	48
Capítulo III.....	52
6. Caracterização da região do Alentejo	52
6.1.Geográfica e Demográfica	52
6.2. Económica e Laboral.....	57
6.3. Turística e Hoteleira	60

7. Caracterização da formação em hotelaria e turismo na região	66
7.1. Rede regional.....	66
7.2. Os seus recursos humanos.....	75
8. Estratégias Empresariais	80
8.1. As expectativas de evolução	80
8.2. Recrutamento, formação e gestão de recursos humanos.....	82
Capítulo IV.....	85
9. Análise dos resultados	85
9.1. Metodologia	85
9.2. Análise dos dados da pesquisa	89
10. Conclusões e considerações	104
Bibliografia.....	106
Índice Remissivo	113
Anexos.....	114

Índice de quadros

Quadro 1: Modelo de Tyler.....	37
Quadro 2: Síntese das Abordagens.....	39
Quadro 3: Sistema de ensino português.....	43
Quadro 4: Localização territorial do Alentejo no mapa de Portugal.....	52
Quadro 5: Divisão do Alentejo por NUT II.....	53
Quadro 6: Divisão de Municípios por NUT II.....	55
Quadro 7: Repartição Populacional por NUT II – Census 2001.....	56
Quadro 8: Densidade populacional e taxas de crescimento.....	56
Quadro 9: População empregada por sector de atividade principal.....	58
Quadro 10: Empresas por número de trabalhador.....	59
Quadro 11: Turismo Espaço Rural no Alentejo.....	62
Quadro 12: Capacidade de alojamento no Alentejo.....	62
Quadro 13: Número de estabelecimentos, por tipologia.....	63
Quadro 14: Evolução de número de camas por tipologia de estabelecimento.....	63
Quadro 15: Taxa de ocupação por tipologia de estabelecimento.....	64
Quadro 16: Cursos superiores em turismo e hotelaria no Alentejo.....	67
Quadro 17: Oferta regional de cursos de especialização tecnológica.....	68
Quadro 18: Oferta sub-regional de cursos de especialização tecnológica.....	68
Quadro 19: Distribuição sub-regional da oferta formativa de Escolas Profissionais.....	70
Quadro 20: Distribuição sub-regional da oferta formativa de ensino profissional.....	71
Quadro 21: Oferta formativa do sistema de Aprendizagem.....	72
Quadro 22: Oferta formativa por tipologia e área de formação	73
Quadro 23: Rede escolar do Ministério da Educação com cursos de turismo e hotelaria na região.....	74
Quadro 24: Turismo na economia dos países da OECD.....	75
Quadro 25: Indivíduos empregados por nível de educação nas atividades características do turismo.....	76
Quadro 26: Indivíduos empregados por nível de educação nas atividades características do turismo em 2006.....	76
Quadro 27: Empregados com formação em turismo (%).....	77

Quadro 28: Habitantes com idade entre os 15 e os 24 anos por sexos.....	78
Quadro 29: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Alentejo Central.....	80
Quadro 30: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Alentejo Litoral.....	81
Quadro 31: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Baixo Alentejo.....	81
Quadro 32: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Alto Alentejo.....	82
Quadro 33: Distribuição dos novos postos de trabalho por área.....	83
Quadro 34: Necessidades de pessoal por nível de qualificação profissional.....	84
Quadro 35: Membros do Painel - Idades.....	89
Quadro 36: Membros do Painel - Género.....	90
Quadro 37: Membros do Painel - Habilitações académicas.....	90
Quadro 38: Membros do Painel - Experiência Profissional.....	91
Quadro 39: Membros do Painel - Antiguidade na Entidade e Função.....	91
Quadro 40: Membros do Painel – Nível de conhecimento sobre a temática do inquérito (<i>expertise</i>).....	92
Quadro 41: Perspetiva do crescimento turístico no Alentejo nos próximos 5 anos.....	93
Quadro 42: Vocação prioritária de desenvolvimento turístico.....	94
Quadro 43: Perspetiva de investimento turístico a 5 anos e 10 anos nas sub-regiões do Alentejo.	95
Quadro 44: Fatores valorizados pelo cliente.....	96
Quadro 45: Preocupações da evolução dos recursos humanos nos próximos 5 anos.....	97
Quadro 46: Previsão da evolução das qualificações.....	98
Quadro 47: Priorização da necessidade de recursos por área funcional.....	99
Quadro 48: Profissões de difícil recrutamento.....	100
Quadro 49: Profissões de difícil manutenção.....	100
Quadro 50: A formação responde às necessidades das empresas (global).....	101

Quadro 51: A formação responde às necessidades das empresas (escolas, empresas, organismos oficiais e associativos).....	102
Quadro 52: Adaptação dos <i>curriculum</i> às necessidade das empresas.....	103
Quadro 53: Frequência de entidades apontadas como relevantes para a a qualificação dos profissionais.....	104

Introdução

Âmbito

Nada faria prever no final do século passado que a economia deste século seria dominada por três grandes indústrias: telecomunicações, tecnologias de informação e turismo.

Em Portugal o turismo assume-se já como um dos principais sectores da atividade económica, e é unanimemente considerado estratégico e prioritário para o desenvolvimento social e cultural do país (ANQ e ANESPO, 2011, p.39)

Em termos económicos e de acordo com a estimativa do Instituto Nacional de Estatística (dezembro 2010), o consumo turístico na economia nacional atingiu em 2010 o montante de 15,9 mil milhões de euros.

A diferenciação e a escolha dos destinos turísticos far-se-á cada vez mais pela qualidade dos serviços. Essa qualidade dependerá inevitavelmente das prestações dos seus recursos humanos, e neste domínio o papel da formação profissional na sua qualificação será preponderante.

A escolha da região Alentejo, como unidade geográfica de análise, justifica-se pelo facto de se ter destacado nos últimos anos em matéria de crescimento turístico, e possuir uma assinalável carteira de presumíveis investimentos.

A região prevê em 10 anos triplicar o número de camas turísticas, e criar cerca de 10 mil novos empregos, que a concretizarem-se posicionará a região entre os principais destinos nacionais (Serafim, 2010, p.13)

Para a estruturação do presente trabalho colocaram-se as seguintes questões de partida:

- A formação turística regional dará resposta às necessidades?
- Que repercussão terá o projetado crescimento turístico no mercado de trabalho?

Para a sua resposta procurou-se analisar de forma detalhada a situação atual da oferta formativa na histórica região, nos diversos escalões de ensino e aferir a sua adequação ao objetivo de formar futuros profissionais para o mercado de trabalho,

comparando informação académica com a dos representantes do mercado, dissecando ainda o desenvolvimento das diversas políticas de formação do sector.

Com os dados recolhidos e analisados e tendo em consideração as intenções de investimento turístico regional e as necessidades das empresas perspetivam-se as necessidades de oferta e de procura de formação de recursos humanos na região, tentando antever a repercussão no mercado de trabalho.

Desenvolveu-se o trabalho com base nos seguintes tópicos:

Metodologia, onde se explica os procedimentos adotados para a sua realização;

Enquadramento teórico-conceitual, onde se abordam os principais conceitos e teorias;

Resultados, onde se apresenta os resultados da pesquisa;

Conclusão, onde se procede à análise crítica dos resultados e se apresentam caminhos.

Metodologia

O presente trabalho foi desenvolvido em três partes distintas: primeiro, efetuou-se uma recolha de informação baseada numa estratégia de consulta bibliográfica temática realizada no Centro de Documentação do Turismo de Portugal, na Biblioteca Pública de Évora, no Arquivo Municipal de Montemor-o-Novo, na Hemeroteca Municipal de Lisboa e na World Wide Web; selecionando-se primeiro a mais relevante, e depois aprofundando-se o conhecimento nos temas mais significativos a abordar; a segunda parte foi constituída por uma análise da regulamentação dos instrumentos de gestão territorial, dos da legislação específica da atividade turística e educativa, bem como a da organização dos organismos oficiais do estado.

Por fim elaborou-se um levantamento de toda a oferta formativa para o sector da hotelaria e do turismo na região, bem como da sua oferta turística, atual e futura, cruzando em ambos os levantamentos de dados provenientes de diferentes origens.

Repartiu-se o trabalho em quatro capítulos. No capítulo 1, procura-se descrever o sector turístico e hoteleiro assim como a evolução da formação do sector. No capítulo 2 procura-se dar uma perspetiva dos aspetos metodológicos da construção da formação no sector e da caracterização da oferta. No capítulo 3 é realizado um diagnóstico da região do Alentejo em matéria demográfica, económica, turística, laboral e educativa. Finalmente no

capítulo 4 é apresentado o trabalho de recolha da informação provocada, resultante de inquérito a coordenadores de cursos, empresários, e dirigentes.

Para tal, foi utilizado o método Delphi, processo estruturado de comunicação no qual os peritos selecionados, opinam anonimamente ao longo de várias rondas sobre assuntos relativamente aos quais existe conhecimento incerto e incompleto (Alvarenga *et al*, 2007, p.3).

Na primeira fase, foi aplicado um inquérito estruturado, a cada um dos vinte e um inquiridos para recolha de respostas sobre os tópicos submetidos à respetiva consideração. A informação foi tratada com recurso à agregação de respostas similares, a que se seguiu uma segunda fase, em que cada resposta ou conjunto de respostas foi novamente submetido à apreciação dos membros do painel que se pronunciaram emitindo a sua concordância ou discordância.

Foi depois efetuado um tratamento estatístico, permitindo apresentar o ponto de vista da maioria dos inquiridos.

Por fim elaboraram-se as conclusões e recomendações finais do trabalho derivadas da análise efetuada, identificando-se as principais reflexões e estudos possíveis de serem desenvolvidos, na base do que nele consta.

Optou-se pela utilização no trabalho da norma American Psychological Association (APA), e respeitou-se o novo acordo ortográfico para a língua portuguesa.

Capítulo I

1.Descrição geral da atividade turística

1.1.Definição de Turismo

O turismo possui inúmeros problemas na identificação e na incorporação de todos os seus aspetos numa única definição. Para uns é coisa muito séria porque lhes proporciona emprego e rendimento e dele depende as suas vidas; para outros, é sinónimo de diversão para ricos e ociosos, (Cunha, 2006, p.15).

Muitas definições de turismo têm sido debatidas ao longo dos anos, e podem continuar a sê-lo, no entanto no âmbito deste trabalho pretendeu-se chegar à definição mais consensual.

Mathieson e Wall (1982) sugerem que a atividade turística trata da ‘circulação temporária de pessoas para destinos fora do seu local normal de residência e trabalho, assim como as atividades desenvolvidas durante a estadia bem como a oferta criada para satisfazer as necessidades do turista’. A definição de Mathieson e Wall concentra os elementos essenciais da atividade turística. Levando Cooper, Shepherd & Westlake (1996, p.15-16) a dissecá-la da seguinte forma:

- “- Turismo surge do movimento de pessoas, e da sua estadia num, ou para vários destinos;
- Existem dois elementos no turismo - a viagem para o destino e a permanência no destino (incluindo as atividades lá desenvolvidas);
- A viagem e a estadia ocorrerem fora do normal local de residência e de trabalho, para que o turismo dê origem a atividades que são distintas das das populações que aí residam ou trabalhem;
- O movimento para os destinos é temporário e de curto prazo - a intenção seja de voltar para casa dentro de poucos dias, semanas ou meses;
- Os destinos sejam visitados para outros fins que não sejam a residência permanente ou o emprego.”

A ‘World Tourism Organization’ na sua conferência internacional realizada em 1991 em Ottawa, apresentou uma nova definição de turismo essencialmente com objetivos estatísticos, considerando que “o turismo compreende as atividades desenvolvidas por indivíduos no decurso das suas viagens e estadas para e em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano para fins recreativos, de negócios e outros” (UN,1991, p.5).

As recomendações desta conferência foram aprovadas pela Nações Unidas em 1993, transformando-se nas definições internacionalmente aceites para estudos sobre o turismo (UN, 1994, p.1).

Algumas definições tendem ainda a enfatizar o lado da ‘procura’ da atividade turística em detrimento do lado da ‘oferta’. Isto pode-se atribuir ao facto de ser difícil diferenciar quais as atividades relacionadas com o turismo, que estão a servir apenas turistas, e as que estão a servir os residentes locais e outros mercados além dos turistas. Isso faz com que a definição lado da ‘oferta’ seja relativamente árdua, sendo muito mais fácil de focar no lado da ‘procura’, onde os turistas podem ser identificados com mais facilidade.

Apesar das tentativas de se encontrar a melhor definição, o consenso é difícil, no entanto, e independentemente do debate bastante académico, uma definição válida e unanimemente aceite de turismo é vital para o desenvolvimento de um respeitado e valioso corpo, que se imponha aos já estabelecidos campos científicos.

Citando Licínio Cunha o modelo de estudos multidisciplinares desenvolvido por Jafari (2002), este identificou dezassete diferentes áreas a partir das quais o estudo do turismo derivou as suas características, demonstrando que o tema alimenta muitas disciplinas (Cunha, 2006, p.28).

A afirmação do turismo como nova área científica só se alcançará com o delimitar das suas fronteiras (Cunha, 2006, p.31).

1.2. Definição da Hotelaria

As definições de hotelaria e hospitalidade apesar de similares ao turismo foram abordadas a partir de uma série de diferentes perspetivas. A hotelaria preocupa-se com a prestação de conforto fisiológico e psicológico dentro de definidos níveis de serviço (Nailon, 1981). Burgess (1982, p.49-57) enfatiza a importância do desenvolvimento de relações sociais e o papel destas na promoção de perceções nos clientes de conforto e segurança:

“ O principal elemento interativo exterior é a relação social fomentada pelo comportamento caloroso, simpático, cortês, aberto e generoso do hospedeiro criando um acolhedor ambiente social. Isto promove um sentimento positivo de segurança e conforto criado pela estrutura física, design, decoração e localização das instalações. Finalmente, a oferta de alojamento, alimento, relaxe e higiene, juntamente com o fornecimento de serviços de bebidas, e animação.”

Com uma orientação para o marketing Buttle (1986), introduziu ideias de satisfação e insatisfação que um cliente recebe a partir de uma experiência hoteleira. Berger (1984), citado por Cooper *et al* (1996, p.26) argumenta que a hotelaria é o negócio de fornecer a segurança física, e o conforto psicológico mediante uma recompensa.

Embora a abordagem à definição de hotelaria/hospitalidade possa mudar segundo o autor, há uma série de elementos integrantes que são característicos:

- É uma complexa combinação de tangíveis e intangíveis características e benefícios;
- Envolve uma interação satisfatória entre o serviço fornecido e o cliente;
- Oferece aos clientes segurança, conforto psicológico e fisiológico, oferecendo alimentos, bebidas e/ou alojamento.

Grinover (2002, p.26) define-a como sendo o “ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo esteja fora do seu local de domicílio”.

Completando a definição anterior, Lashley (2008, p.4) defende um entendimento mais amplo sugerindo, em primeiro lugar, o relacionamento construído entre anfitrião e o hóspede.

Outra perspetiva de abordagem, esta ainda pouco estabilizada é o conceito de hotelaria e o conceito de hospitalidade. Por princípio os países latinos, adotaram a denominação hotelaria, enquanto os países anglo-saxões, adotaram a denominação hospitalidade. Tanto os dicionários de língua portuguesa como os de língua francesa e inglesa mostram similitudes no significado e na contextualização desse conceito. Existe a concordância no significado de hospedar alguém, já presente no termo hotelaria, enquanto o significado hospitalidade está no imaginário coletivo como sendo o de receber bem o visitante dentro de casa.

Numa decisão pela opção de utilização entre um dos dois termos, será mais fácil manter a designação hotelaria e incorporar, ainda que acessoriamente, a discussão sobre hospitalidade do que assumir a designação hospitalidade e ter que explicar de que forma os termos hospital, hospício e outros similares se cruzam com o tema.

No entanto, segundo Luis Octávio Camargo (Camargo,2008) o termo hospitalidade recém-chegado ao campo aplicado da ciência, já conta com uma certa tradição no pensamento da filosofia e da ciência. No pensamento grego, a hospitalidade figurava já como um dever e foi objeto de delicadas reflexões, e na idade média foi o princípio estrutural de um grande número de ordens religiosas.

É a nova visibilidade adquirida pelo termo hospitalidade, que extravasa não apenas as empresas ligadas ao alojamento e restauração, como ao próprio campo do turismo. Isto equivale a dizer que a noção de hospitalidade enriquece, enquanto a noção de hotelaria limitará o campo de estudo. A hotelaria, sabe-se o que é, e do que trata, enquanto a hospitalidade efetua um recorte no real difícil de ser delimitado. Estas questões de denominação de uma área são sempre oportunidade não apenas para a definição do objeto de estudo como também para uma discussão sobre a sua epistemologia.

Bueno e Dencker (2003, p.19-21) dividem o conceito hospitalidade em categorias, doméstica, pública, comercial e virtual. Colocando a hotelaria na comercial, pois envolve a troca pecuniária pelo serviço prestado.

Apesar de ainda haver preconceitos que dificultam o desenvolvimento do turismo e da hotelaria em disciplinas de pleno direito, estes precisam de ser superados para que o tema evolua. Muito do que hoje se ensina é destinado a quebrar velhos preconceitos, tentando colocar o turismo e a hotelaria como áreas válidas e relevantes do estudo académico.

1.3. O turismo e a hotelaria em Portugal

O turismo é provavelmente a atividade em que nos reconhecem mais vantagens competitivas e enorme vocação. Em 2008 Portugal foi o 26º principal destino mundial (OCDE, 2010, p.30).

Apesar de se ter vindo a expandir, ao longo dos últimos anos, continua ainda a revelar significativas debilidades estruturais, designadamente ao nível da fragmentação da estrutura empresarial, da concentração geográfica da oferta, (Algarve, Lisboa e Madeira), da concentração da procura externa num número restrito de mercados emissores, (Reino Unido, Espanha, Alemanha e França) da dependência de um limitado número de produtos com características de sazonalidade e com crescente concorrência de outros destinos (Lopes, 2010, p.23)

O ‘*World Travel and Tourism Council*’ no relatório anual sobre Portugal previa que o impacto direto do turismo no produto interno bruto nacional em 2011 seria de 5,3% (WTTC, 2011, p.3)

Este sector deverá empregar diretamente e indiretamente mais de 910 mil pessoas em 2011 (8,3% do total), sendo expectável que este valor deverá atingir 1.071 mil em 2021 (WTTC, 2011, p.13).

Ainda no que diz respeito ao sistema de emprego, este apresenta um conjunto de fragilidades: forte recurso a mão-de-obra indiferenciada e semiquificada, grande percentagem de postos de trabalho qualificados, de chefia e de responsabilidade, exercidos por trabalhadores com baixos níveis de instrução e sem formação profissional, com base num saber quase apenas empírico, elevado nível de rotatividade, desemprego sazonal, escassez de mão-de-obra na época alta, baixo nível na qualidade do emprego (más condições de trabalho, perspectivas de carreira pouco atrativas) (EASHW, 2011).

Atendendo à dimensão do país, em termos geográficos e demográficos, e à dimensão que a atividade turística já assumiu em Portugal em termos de número de visitantes, vai-se tornando evidente que o desenvolvimento turístico nacional vai ter que privilegiar a diferenciação qualitativa bem mais do que o crescimento quantitativo.

Qualquer orientação estratégica de desenvolvimento desta atividade implica alterações em várias áreas de intervenção, como sejam a captação de novos mercados, no ajustamento e diferenciação dos produtos turísticos, na elevação da qualidade da prestação de serviços, na renovação tecnológica e cultural das empresas, e obviamente nas qualificações profissionais e das suas políticas de recursos humanos.

2. A evolução da formação

2.1. A formação em turismo

Para Cooper *et al* (1996, p.29) citando (Goeldner, 1988) a formação dos recursos humanos do turismo, desenvolveu-se em muitos países de forma não planeada, embora tenha experimentado um crescimento incrível nos últimos 50 anos. É no entanto uma formação bastante fragmentada.

Airey (1988) argumenta que é muito difícil estabelecer exatamente quando começou a formação em turismo e sugere que diferentes grupos de interesse podem identificar a conceção da formação em turismo de formas bastante diferentes (Cooper *et al*, 1996, p.29):

- “- Alguns podem traçar as suas origens por volta do início dos anos 1900, quando a formação para cozinheiros e empregados de mesa foi desenvolvida e introduzida;
- Outros podem sugerir que a educação em turismo possa ter nascido na década de 1950 quando o treino para a emissão de bilhetes evoluiu entre o pessoal das agências de viagens;
- Há os que argumentam que o estudo do turismo teve origem em meados dos anos 1960, quando o tema começou a emergir como domínio separado dos cursos de gestão hoteleira;
- Geógrafos e economistas podem reclamar, talvez com razão, que nas suas matérias sempre incluíram o estudo do turismo e foi por isso que o turismo começou a emergir como matéria digna do esforço académico.”

Nos principais países com maior tradição turística, os cursos de turismo não existiam até os anos 1990 (Cunha, 2006, p.26). Alguns cursos surgiram em departamentos de geografia, ou em desporto e lazer, ou tiveram as suas origens em psicologia, economia e gestão. Resultou assim uma gama ampla e variada de ofertas, prestação que não tinha consistência em termos de coordenação e qualidade. Esta situação levou a que alguns países intervissem no sector público a fim de padronizar e controlar (Cooper *et al*, 1996, p.30).

Mais recentemente, como a temática amadureceu, a autorregulação pelas instituições e organismos profissionais tornou-se mais comum. Dito isto, é possível discernir três formas distintas em que o estudo do turismo se desenvolveu como disciplina académica (Cooper *et al*, 1996, p.30-31):

- Baseado em cursos de formação profissional que foram desenvolvidos para agentes de viagens e tiveram forte influência sobre os dirigentes de educação e formação em turismo;
- Como forma de enriquecimento dos cursos de economia e gestão, dando-lhes uma orientação profissional. Neste contexto, o turismo tem sido tratado como um interessante campo para aplicação;
- A partir de disciplinas mais tradicionais como geografia, sociologia, e idiomas, que tem muitas vezes oferecido o turismo como tema opcional. Os geógrafos argumentam que têm considerado o turismo em cursos e pesquisas, desde 1920.

O legado dessas influências históricas sobre o desenvolvimento de cursos de turismo como os conhecemos hoje, pode ser ilustrado através da identificação de três principais abordagens (Cooper *et al*, 1996, p.31):

- Os tipos mais comuns de cursos relacionados com o turismo ainda são os puramente profissionais onde o aluno é preparado diretamente para um posto de trabalho. Indiscutivelmente, esta abordagem é realmente formação em turismo ao invés de educação em turismo;
- Numa segunda abordagem, os cursos foram desenvolvidos pelos que veem o turismo como um campo digno de estudo por direito próprio;
- Finalmente, aquela cujos cursos usam o turismo como uma ilustração para enriquecer disciplinas tradicionais. O turismo, neste contexto, é visto como um meio para atingir um fim e os alunos não esperam necessariamente virem a trabalhar em turismo.

Assim, o desenvolvimento da formação em turismo ao longo das últimas décadas tem presenciado uma transição do foco de importância. Do que anteriormente se considerava uma simples adição a disciplinas reconhecidas, passa cada vez mais a principal área de estudo.

Enquanto disciplina pode não ter a credibilidade e o reconhecimento de campos mais estáveis do conhecimento, no entanto a infraestrutura intelectual do turismo está rapidamente a crescer e já conta com uma grande comunidade académica para seu crédito (Rajowski, 1996, p.18).

A formação em turismo passou por um crescimento internacional maciço e sem precedentes de cursos a todos os níveis, sendo que a abordagem científica da sua problemática ocorreu, nos países com maior tradição turística (Cunha, 2006, p.26).

Com efeito, no Reino Unido, país de ‘criação’ do turismo, só após três décadas de desenvolvimento, o turismo passou a ser objeto de estudo desde a escola, às universidades (Airey & Johnson, 1999, p.220-235) e, em 1991, apenas existiam dez programas de pós graduação em turismo que, porém, subiram para 33 em 1997 (Cunha, 2006, p.26).

Em Itália todos os 14 cursos de turismo a nível universitário foram criados em 1992 e, nos Estados Unidos da América existiam, em 1982, 23 programas de educação em turismo que passaram em 1992 para 91 (Koh,1995, p.68-72).

Em Espanha só em 1996 foi regulamentada a incorporação do ensino turístico na universidade e, mesmo assim, regulando apenas o primeiro ciclo (Cunha, 2006, p.26).

Ainda segundo Licínio Cunha, em Portugal os cursos de turismo, iniciaram-se na década de 80, ao nível do ensino superior, mas só a partir dos anos 1990 se generalizaram, fundamentalmente no âmbito do ensino politécnico (Cunha, 2006, p.26).

Os cursos universitários de turismo continuaram a expandir-se, e no Reino Unido, o University and Colleges Admission System listou, em 2003, 993 cursos sobre turismo dos quais mais de 379 cursos sobre hospitalidade. Page, S. (2003) in (Cunha, 2006, p.26).

Hoje, existem dezenas de universidades que oferecem formação em turismo, e a crescente evolução dos cursos tem sido notória, gerando novas abordagens e por consequência, criando novas oportunidade de desenvolvimento e pesquisa.

Gradualmente as universidades que apenas formavam em turismo, vão-se interessando pelo ensino da hotelaria, quer fazendo parcerias com escolas hoteleiras, quer criando ramificações na sua oferta, aproximando duas vertentes tão próximas e tão distantes.

2.2. A formação em hotelaria

O desenvolvimento da formação hoteleira tem evoluído de uma forma planeada e relativamente estável, ao contrário da equivalente formação no turismo.

Embora a formação formal em hoteleira seja essencialmente um produto do século XX, é com os grandes hotéis ‘palaces’ e com César Ritz e August Escoffier, que as necessidades de formação se afirmam na hotelaria ainda no último quartel do século XIX (Menu, Müller, Perrot, Sebban, 2001). A tradicional formação pela aprendizagem em contexto de trabalho passa a complementar-se com a formação na escola, tendo como objetivo formar profissionais com sólidas competências técnicas.

Estão criadas as condições para o aparecimento de escolas equipadas com infraestruturas técnicas importantes: cozinhas, restaurantes pedagógicos para iniciação profissional, cozinhas e restaurantes de aplicação com clientes ao vivo para melhor preparação da inserção profissional A Áustria, será o primeiro país a criar o conceito de

Hotel-Escola utilizando para tal, como centros de formação, no Inverno os hotéis estivais de estação.(Menu, *et al*, 2001)

Em 1893 a Sociedade Suíça de Hoteleiros (Société Suisse des Hôteliers - S.S.H.), cria a primeira escola hoteleira do mundo em Lausanne, cuja existência se estende até aos dias de hoje.

Portugal acompanha e lidera os ainda poucos países europeus preocupados com a formação dos seus operacionais do sector. Por iniciativa privada cria em 1909 o seu primeiro curso que pretendia ser o precursor de uma escola hoteleira.

Em 1912 em Thonon les Bains, a França abre a sua primeira escola. Seguem-se ainda antes do despoletar da Grande Guerra as escolas hoteleiras de Nice (1915), Toulouse (1916), e Grenoble (1917) (Menu *et al*, 2001).

O período entre guerras é caracterizado pelo aparecimento de escolas de hotelaria em diversos países europeus, na Alemanha, em Heidelberg em 1925, em 1927 na Checoslováquia e na Bélgica com as escolas técnicas de Carlsbad e Marienbad e com a escola de Liege. Nos Países Baixos em Den Haag em 1929. Em Itália em Stresa em 1938, ano em que o Reino Unido cria a ‘Institutional Management Association’ que conjuntamente com o ‘Hotel and Catering Institute’ criado anos depois, já em 1949, dará origem ao organismo profissional britânico responsável pela formação hoteleira o ‘HCIMA, hoje Institute of Hospitality’ (Menu, *et al*, 2001).

Após a Segunda Guerra Mundial, com o crescimento das viagens aéreas e do tempo disponível para o lazer, o turismo cresceu exponencialmente. Até ao fim dos anos 60 na perspetiva de acompanhar este crescimento, a criação de escolas de hotelaria multiplica-se. Outros países europeus procuram dotar-se das suas escolas de hotelaria, Espanha em 1944 em Madrid, o Luxemburgo em 1949 em Diekirch, Irlanda em 1951 em Shannon (Menu *et al*, 2001).

Desde a sua criação em 1947 que a U.I.O.O.T’ possui entre as suas preocupações a formação e as crescentes necessidades de pessoal especializado. Ela recomenda não só a criação da OMT mas também de um organismo especialmente consagrado ao estudo e promoção da formação turística que originou a ‘Association Mondiale pour la Formation Touristique’, hoje ‘AMFORHT’(Menu *et al*, 2001).

No Reino Unido, em meados dos anos 1950 mais de 100 institutos técnicos ofereciam níveis operacionais de formação em hotelaria. No final da década de 1950 e no

decorrer da década de 1960, numa tentativa de normalização da prestação das qualificações em hotelaria a oferta foi racionalizada para níveis pós-obrigatórios e intermédios.

Neste período, os cursos de gestão hoteleira tiveram um grande desenvolvimento. Curiosamente, estes cursos não mostram o mesmo planeamento ‘ad hoc’ que os cursos de turismo. Em parte isto é devido às raízes do tema que tende também a determinar as instituições que desenvolvem esta componente de gestão.

Em França passa-se de 30 estabelecimentos públicos em 1960 para mais de 220 em 1980, sem contar com as escolas hoteleiras privadas e com os centros de formação em aprendizagem (CFA) (Menu, *et al*, 2001).

A Alemanha conta no final de 1980 com 400 centros de formação em aprendizagem, uma vintena de escolas de hotelaria, cinco das quais especializadas em gestão e quatro ‘Fachhochschulen (Faculdades/Universidades de Ciências Aplicadas) para o turismo.

A Espanha possui hoje mais de 100 escolas, a Bélgica 70 escolas para técnicos e 8 escolas de gestão, a que se juntam diversos centros de aprendizagem. Os números de crescimento nos restantes países é igualmente assinalável.

A vocação do ensino europeu nascida do formar técnicos operacionais, modifica-se a partir dos anos 1970 e da aparição na Europa da industrialização do turismo. A chegada das cadeias hoteleiras americanas (Hilton, Intercontinental, ...) e a criação de cadeias em diversos países europeus (Trust House Forte, Grand Metropolitan, Novotel, Steigenberg, Kempinski, ...) torna urgente a formação de uma nova geração de hoteleiros, esta necessidade constitui-se como um ambiente novo e exigente.

Até aí o que se esperava das escolas era que preparassem os alunos nos quatro pilares básicos e operacionais da hotelaria: cozinha, serviço, receção e andares, aos quais se juntaram progressivamente os idiomas, as ciências exatas e a contabilidade.

Os objetivos da formação até aí foram a resposta à procura, definidos pela premissa do saber técnico: o saber cozinhar, o saber servir, o saber receber ou saber dirigir. Gradualmente outros objetivos, métodos pedagógicos e filosofias de formação começam a tomar lugar nos centros de formação.

O seu desenvolvimento ilustra duas correntes distintas para a formação hoteleira: a primeira corrente ao nível mais operacional, treino, em vez de educação, onde os formadores são muitas vezes chamados devido à sua experiência prática na indústria. Os programas são orientados e concebidos para proporcionar aos alunos competências

específicas, a maioria delas práticas. A segunda corrente de um nível superior concentra-se em fornecer ao aluno um conjunto de ferramentas que lhe permita desenvolver capacidades analíticas e avaliativas. Geralmente, com uma duração de até quatro anos e com um período de tempo passado em contexto de trabalho. A prestação destes cursos expandiu-se nos anos 1960 e 1970 (Menu *et al*, 2001).

Em matéria de emprego o mercado passa a exigir uma nova tipologia de qualificações estratificada, empregado qualificado, técnico especializado e técnico superior, e os valores do ensino evoluem, dando prioridade ao gestor em detrimento do técnico.

As escolas europeias adaptam-se à mudança, primeiro as escolas privadas suíças e austríacas que surgiram do meio profissional ou com grande autonomia, caso de Lausanne, Glion, Salzburg, depois as escolas escandinavas e as da esfera de influência linguística e cultural americana, caso de Den Haag, Maastricht, Helsinky, Stavanger, Glasgow (Menu, *et al*, 2001).

Os sistemas mais dependentes de decisões governamentais foram os mais lentos na adaptação.

A Alemanha continuou fiel ao seu sistema, três anos numa escola em regime da aprendizagem, seguidos de dois anos de trabalho numa empresa, com possibilidade dos melhores alunos poderem aceder durante dois anos a uma das cinco escolas hoteleiras: Heidelberg, Hanover, Hambourg, Dortmund, Berlin. Nestas escolas a formação está orientada para as ciências aplicadas e para a gestão nas suas formas modernas: gestão, marketing, mas o conhecimento operacional, aliado a uma sólida experiência profissional e relação com o cliente continuam a ser os valores fundamentais da formação.

No Reino Unido a formação base foi entregue ao “City and Guilds” e o Ministério da Educação criou departamentos nos seus politécnicos para formação superior em hotelaria, restauração e alimentação. As Universidades de Surrey e Strathclyde no Reino Unido introduziram programas de gestão hoteleira de nível superior na final dos anos 1960.

Em França com o Maio de 1968, as turmas finalistas dos liceus hoteleiros, exigiram junto do Ministério da Educação a criação de um curso técnico superior, exigência rapidamente aplicada nos liceus que já formavam para o nível técnico. Primeiro em Paris ainda em 1968 a que se seguiram, Strasbourg, Nice, Thonon-les-Bains, Toulouse.

Durante a década de 1960, nos Estados Unidos da América a formação hoteleira cresceu nos estabelecimentos de ensino superior, a ‘University of Houston’ cria o ‘Conrad N. Hilton College’, em 1969 graças ao contributo do hoteleiro Conrad N. Hilton. A

‘School of Hotel Administration’ na ‘Cornell University’, e a ‘Fritz Knoebel School of Hospitality Management’ no ‘Daniels College of Business’ da ‘University of Denver’ afirmam-se como instituições de referência. As universidades americanas tornam-se o exemplo na formação de quadros superiores na hotelaria.

2.3. A formação em Portugal

A formação turística em Portugal inicia-se com a criação da Sociedade de Propaganda de Portugal, fundada a 28 de Fevereiro de 1906, também conhecida por Touring Club de Portugal. Á época uma preocupação crescente era a da implantação de uma hotelaria capaz de satisfazer as exigências de uma clientela cada vez mais conhecedora. Para além das questões de melhoria estrutural, havia que dar solução ao problema da qualidade do serviço prestado. Objetivo este que implicava medidas no campo da formação profissional (Brito, 2003, p.490).

A 16 de Março de 1910 a Sociedade em colaboração com a Casa Pia de Lisboa, na altura dirigida pelo Conselheiro António Duarte Ramada Curto, cria o “*Curso Profissional de Empregados de Hotéis*”, que segundo a mesma, foi o primeiro estabelecido na Península Ibérica, antecipando-se à própria França (Pina, 1988, p.63).

O curso tinha a duração de um ano, dois semestres, um teórico e um prático, a efetuar num hotel. O número de alunos foi fixado em seis, e o respetivo programa compreendia conhecimentos de francês e de inglês, elementos de contabilidade hoteleira e noções acerca do serviço de informações e do serviço de hotel (Brito, 2003, p.490). O programa do curso ficou a dever-se a Luís Fernandes, diretor da Secção de Hotéis da Sociedade de Propaganda, autor do “*Guia dos Proprietários de Hotéis*”, sendo ministrado por outro membro da coletividade, o credenciado hoteleiro alemão Conrad Wissmann, radicado em Portugal e gerente dos hotéis lisboetas “Central” e “Metrópole” (Pina, 1988,63).

Em Fevereiro de 1911 o Boletim da SPP noticia a realização de uma sessão de homenagem a Conrad Wissmann, que “*durante todo o ano letivo passado regeu com a maior proficiência e assiduidade a aula para a educação de criados de hotéis que foi estabelecida na Casa Pia de Lisboa*”.

Em Abril de 1917 no Iº Congresso Hoteleiro a formação ocupa lugar de destaque. José de Athayde, diretor da Repartição de Turismo reconhece que:

“lá fora, onde estas cousas são objeto de larga controvérsia e estudo, reconheceu-se a necessidade de criar escolas com o fim especial de educar o pessoal hoteleiro” (Brito, 2003, p.491).

Cita depois o relatório de António Arroio sobre o ensino Industrial e Comercial (Brito,2003, p.491):

“No consciencioso e inteligente relatório (...) contêm-se frequentes referências aos cursos profissionais dos empregados de hotéis, propondo, por fim o ilustre professor, à comissão de reforma do referido ensino a fim de desenvolver a indústria do turismo, o estudo de “ a melhor forma de educar o hospedeiro ou hoteleiro, o cozinheiro do hotel, o criado do hotel e restaurante e a criada de hotel”

O Sr. António Arroio preconiza, com esse fim, além do curso de chauffeur e de canalizador, o curso de criados de hotel e o curso de criadas de hotel. É de opinião o Sr. Arroio que os três primeiros cursos da indústria hoteleira devem ser professados numa só escola que os compreenda e relacione entre si, afigurando-se-lhe que se devem estabelecer primeiramente em Lisboa, não dizendo em que condições esses cursos deverão funcionar, o que evidentemente, seria determinado pela comissão de reforma à qual o Sr. António Arroio submetia o seu valioso trabalho”

A Sociedade de Propaganda de Portugal apresentou uma tese de criação de uma escola de hotelaria defendendo que (Brito,2003, p.491):

“ a ideia de criar escolas de empregados de hotéis é uma novidade, apenas para aqueles que ignoram o que se pratica em toda a parte, onde a indústria hoteleira deixou de ser uma cousa imprecisa para que todos se julgam habilitados, sem preparo algum, de qualquer natureza que seja. No estrangeiro, porém existem, há já muitos anos, numerosas escolas profissionais, mantidas todas não pelo Estado, ainda que subsidiadas por ele ou pelas câmaras municipais, mas pelos próprios interessados, o que é a melhor prova da sua utilidade e valor prático”.

Resolvendo reabrir a escola na sede da Sociedade, para a qual terá elaborado o plano e o programa de estudos.

Em 1934, no Congresso da União Nacional realizado entre 26 e 28 de Maio, o Eng. Duarte Ferreira refere (Brito,2003, p.605):

“ Em Portugal, por Decreto nº. 19 317, de 30 de Janeiro de 1931, foi autorizada a criação de um curso de gerentes de hotéis e restaurantes na Casa Pia de Lisboa. Os alunos deveriam cursar três anos devendo ter um estágio de três meses antes de receber o diploma. O Conselho Nacional de Turismo foi também, pelo referido diploma, autorizado a subsidiar com 50 000\$00 anuais, a

organização de escolas destinadas a criar pessoal competente. Estas escolas, porém não funcionam.

Até agora, em Portugal, o pessoal dos hotéis tem-se instruído por si, à falta de existência de escolas profissionais. Aqueles que já desempenham as suas funções com competência devem-no quase exclusivamente ao contacto com o pessoal estrangeiro. (...)

Torna-se absolutamente necessária a instalação imediata de algumas escolas profissionais de preferência nos locais onde se exerce a indústria de turismo e onde portanto se encontram os grandes hotéis. Foi este o critério adotado na instalação de escolas técnicas, em França.

Desta forma os cursos poderão ser frequentados pelo próprio pessoal dos hotéis, que pouco a pouco se irá aperfeiçoando. Para já seria interessante a criação de duas escolas, uma na Madeira e outra nos Estoris, sendo permitido contratar mestres estrangeiros para o ensino de determinadas especialidades, o que aliás já foi previsto no diploma publicado. As grandes empresas hoteleiras poderiam colaborar nesta obra, reduzindo os encargos do Estado.”

No Iº Congresso Nacional de Turismo o mesmo Eng. Duarte Ferreira apresenta uma tese (Brito,2003, p.607):

“Deverá ser criado na Escola Industrial (x) um curso complementar de gerente de hotéis e restaurantes com a duração de dois anos.(...)

Deverão ser imediatamente criados dois cursos de ensino para criados e cozinheiros, um na Madeira, outro no Estoril.

As empresas hoteleiras do País poderão auxiliar a formação destas escolas, franqueando os hotéis para aprendizagem.

Aqueles que mostrarem excepcionais aptidões para o exercício da profissão deveriam ser concedidas bolsas de estudo para a realização de um estágio no estrangeiro.”

António Maria de Oliveira Belo (Brito,2003, p.607):apresenta uma tese sobre a “Necessidade de Criação de Cursos Hoteleiros”. Propõe a criação de “um curso de hoteleiros e outro de empregados superiores, subalternos e auxiliares de hotéis”.

O Secretário da Direção do Sindicato Nacional dos Profissionais na Industria Hoteleira e Similares do Distrito de Lisboa apresenta uma tese sobre “Escolas Profissionais da Industria Hoteleira”, criticando ferozmente as duas propostas apresentadas.

A 1 de Fevereiro de 1952, a Câmara Corporativa fazia entrega na Presidência do Conselho de Ministros de um parecer emitido pelas suas secções de Transportes e Turismo, Política e Administração e Finanças e Economia Geral, acerca do projeto de Estatuto do Turismo elaborado pelo executivo. O Parecer 25/V faz a avaliação deste curso:

“Não surtiram quaisquer efeitos práticos desta iniciativa, por isso é que o decreto nem sequer teve princípio de execução” (ponto 53).

Pelo Decreto nº 20 164, de 6 de Agosto:

“Artigo 1.º É autorizada a Associação de Classe dos Empregados na Industria Hoteleira e Profissões Anexas a abrir em local que reúna as devidas

condições de higiene, asseio e conforto dois cursos destinados a preparar o pessoal competente para o desempenho dos vários serviços da indústria hoteleira, com exceção dos serviços de carácter administrativo.”

A Lei 2073 de 23 de Dezembro de 1954 (p.1619) inclui um artigo sobre a formação:

“Artigo 18.º - Compete aos serviços de turismo promover, em colaboração com os organismos corporativos da indústria hoteleira e similares, a criação de escolas hoteleiras, destinadas á formação profissional do pessoal daquela indústria, e pronunciar-se sobre os programas dos cursos professados nas mesmas escolas.

Único – Do júri dos exames profissionais da indústria hoteleira e similares fará parte, com direito a voto, um delegado dos serviços do turismo.”

Segundo Sérgio da Palma Brito (2003, p.730) uma Portaria publicada a 3.12.1955 dispõe:

“manda o Governo da República Portuguesa, pela Presidência do Conselho, que seja constituída uma Comissão para proceder ao estudo da criação de escolas hoteleiras.”

Esta Comissão, reúne pela primeira vez a 4 de Janeiro de 1956, e escolhe um grupo de trabalho que visita as escolas hoteleiras de Génève, Thonon-les-Bains, Lausanne, Brussels, Paris e Madrid. O relatório do grupo de trabalho descreve as visitas feitas e termina com dois capítulos: (i) Criação de Escolas Hoteleiras, Considerações; (ii) Escolas Hoteleiras (Cursos), Conclusões.

O relatório do grupo de trabalho é analisado pela Comissão que conclui (Brito,2003, p.731):

“Só a criação de escolas hoteleiras em Portugal poderá resolver satisfatoriamente o problema de falta de preparação técnica dos empregados.(...)”

Em 1957, é publicado o Estatuto das Escolas Profissionais da Industria Hoteleira. Sendo a Escola Profissional da Industria Hoteleira de Lisboa inaugurada em Dezembro de 1958, constituindo acontecimento de relevo e projecção nacional. O significado e importância do ato ficou sublinhado pela presença do Ministro da Presidência, e dos Ministros das Corporações, Secretário Nacional de Informação e outras individualidades. (Brito,2003, p.731).

No Congresso Nacional de Estudos Turísticos de 1964, José Carlos Amado defende o seguinte esquema escolar para o sector do turismo (Brito,2003, p.775):

“1.º Formação de nível médio para a indústria hoteleira e atividades turísticas com cursos diferenciados, destinados á profissão;

2.º Formação de nível superior, em ordem à obtenção de uma cultura turística de nível universitário, com direito a títulos académicos, em ordem à investigação científica e funções diretivas e de planificação.”

No mesmo Congresso, a Direção da Escola Nacional de Turismo do ISLA explica a sua fundação (Brito,2003, p.776).

“ a crescente procura, por parte de numerosos jovens em busca de um rumo profissional de cursos de orientação para profissões integradas no complexo de atividades turísticas e ainda a crescente necessidade, sentida pelas empresas responsáveis, de recrutar pessoal com uma base mínima de orientação profissional turística e de promover a especialização de funcionários cuja valorização se esboça (...).”

O Instituto de Novas Profissões inicia a atividade escolar em Fevereiro de 1964, com os cursos de Turismo, Relações Públicas e Publicidade. Trata-se de cursos médios, frequentados após o ensino secundário, qualificando assim para sectores do mercado de trabalho que até então, Portugal, só dispunha de profissionais com habilitação empírica, por não existir para eles preparação escolar específica (Brito,2003, p.775).

O Decreto-lei nº 46 355, de 26 de Maio de 1965, da Presidência do Conselho e Ministérios da Educação e das Corporações e Previdência Social cria o CNFTH (INFTUR,2006, p.7). O seu primeiro presidente o Dr. Manuel São Payo toma posse a 24 de Junho do mesmo ano (INFTUR,2006, p.47). Em 29 de Novembro de 1965, um despacho do Subsecretário de Estado da Presidência do Conselho presta homenagem a Alexandre de Almeida (Brito,2003, p.775):

“ Considerando que o ensino profissional hoteleiro em Portugal teve na pessoa do Senhor Alexandre de Almeida o seu principal fundador e impulsionador; considerando que o espírito realizador, às qualidades de previsão do futuro daquele industrial, se ficaram a dever iniciativas que muito contribuíram para a formação de uma consciência profissional turística no nosso país; determino que, a partir desta data, a Escola Hoteleira de Lisboa passe a chamar-se Escola Hoteleira “Alexandre de Almeida”.

O programa inicial do CNFTH prevê, para 1968, a instalação da Escola de Hotelaria do Porto, financiada, com receitas ordinárias do seu orçamento.

Para o mesmo ano está prevista, com verbas do Plano de Fomento, a instalação da Escola de Hotelaria do Centro do país. Como o CNFTH não tem verba disponível para a Escola do Porto transfere-se para esta, a verba que o Plano de Fomento prevê para a escola do Centro do País. (Brito,2003, p.774).

Em 1966, é criada a Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve tendo-se instalado em 1968 no palacete Doglioni na rua do Lehtes em Faro (INFTUR, 2006, p.38). A 27 de Outubro de 1967, entra em funcionamento a Escola de Hoteleira “Basto Machado” no Funchal, com capacidade para 100 alunos (INFTUR,2006, p.41). E a 19 de Dezembro de 1968, um despacho do então SEIT cria a Escola de Hotelaria e Turismo do Porto

A Portaria nº505/70, de 10 de Outubro, aprova o Estatuto das Escolas Profissionais de Hotelaria e Turismo e no mesmo ano é criado o Núcleo Escolar de Portimão, dependente da Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve.

1971 é o ano da génese da escola do Estoril enquanto Secção de Aperfeiçoamento, passado a assumir o estatuto de Escola no ano letivo 1972/73 (INFTUR,2006, p.34).

Em 1974 efetiva-se a compra do Hotel Avenida que passa a designar-se Hotel-Escola do Funchal.

Com a revolução de Abril de 1974, e as consequentes alterações políticas o CNFTH e as Escolas Hoteleiras são atingidos. O Decreto-Lei nº 545/74, de 19 de Outubro, (p.1253) dispõe sobre o Centro:

“ Artigo 3.º - A superintendência atribuída á extinta Secretaria de Estado da Informação e Turismo, relativamente ao Fundo de Turismo e ao Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, é exercida pela Secretaria de Estado do Comércio Externo e Turismo, sem prejuízo da personalidade jurídica e autonomia conferida a estes serviços, nos termos da legislação em vigor a eles respeitante.”

Em 1975 os Estatutos das escolas são alterados, primeiro a Portaria n.º 159/75, de 5 de Março, altera os da Escola de Lisboa., depois a Portaria n.º 341/75, de 6 de Junho, altera os da Escola do Algarve e por fim a Portaria n.º 459/75, de 20 de Julho, introduz transformações idênticas nos estatutos da Escola do Porto.

Pelo Decreto-Lei 281/78 de 8 de Setembro são transferidas as competências do CNFTH na Escola de Hotelaria e Turismo do Funchal para a criada Região Autónoma da Madeira (INFTUR,2006, p.41).

Nova Portaria a nº 715/78, de 6 de Dezembro, aprova os novos Estatutos das Escolas de Hotelaria e Turismo. E são revogadas as Portarias 505/70 e as de 1975.

O Decreto-Lei nº 333/79, de 24 de Agosto, cria o Instituto Nacional de Formação Turística e Hoteleira (Silva, 1995, p.6)

A Proposta de Revisão do Plano Nacional de Turismo para 1989/92 afirma (Brito,2003,p.879):

“A capacidade formativa global está muito longe de corresponder às necessidades, pois há de facto entre a necessidade mínima de formação turística anual (cerca de 3800 pessoas) e a que hoje se dispõe a nível das Escolas Hoteleiras (cerca de 700) uma grande distância.”

A Proposta lista uma série de medidas a tomar e conclui:

“Como se demonstra no capítulo próprio a capacidade de formação (escolas) em vias de instalação mostra-se desde já inadequada às necessidades previsíveis.”

O número de alunos matriculados nas Escolas de Hotelaria e Turismo são poucos. Em 1983/84 há 560 alunos em Formação, 241 em Aperfeiçoamento e 359 em Idiomas. De entre os 560 matriculados em Formação, 68 estão no Ensino Superior, 475 no Médio e 17 no Básico. Os 68 alunos do Ensino Superior são 14 Técnicos de Turismo e 54 Guias Intérpretes Nacionais (Brito, 2003, p.879).

A revalorização do ensino profissional e técnico é uma das prioridades apontadas pela Comunidade Europeia e fortemente apoiada pelo Fundo Social Europeu. O esforço de formação extravasa, em muito, a área de atuação das instituições públicas do turismo. Assistiu-se, a uma expansão, empírica e, até certo ponto, anárquica, da oferta de formação turística (Brito, 2003, p.879).

Em 1983 é lançado pelo Ministério da Educação o Ensino Técnico-Profissional. E pelo Decreto do Governo nº 46/85 de 22 de Novembro (p.3890) é criada a Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Faro, integrada no Politécnico da mesma cidade. Em 1989 são criadas as Escolas Profissionais, e no mesmo ano pelo Decreto-Lei nº 256/89, de 12 de Agosto, é criada a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra no âmbito do INFT.

O Decreto-Lei nº 374/91, de 8 de Outubro, cria a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (p.5215). Com a criação desta escola, a formação dependente do INFT passa a ter a fileira completa de formação no sector, culminando com o Ensino Superior. Em 1995, o Decreto-Lei nº 260/95, de 30 de Setembro, integra a Escola no Ensino Superior Politécnico.

Em 1999 é criado o Núcleo Escolar de Santarém, na dependência da Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa

O Decreto-Lei nº 277/2001. De 19 de Outubro, aprova a lei orgânica do INFTUR, onde se reafirma que são “serviços desconcentrados do INFTUR”: (i) as escolas de hotelaria e turismo e os núcleos escolares; (ii) Os hotéis e restaurantes de aplicação.

O Decreto-lei nº 186/2003, de 20 de Agosto, considera o INFTUR entre “Outros serviços e entidades no âmbito do Ministério da Economia”.

O Plano Nacional de Formação “Melhor Turismo” é um plano de trabalho para seis anos (2000-2006) que se centra na estruturação e consolidação de um sistema coerente de formação ao longo da vida, desenvolvendo-se de acordo com os seguintes objetivos estratégicos: (i) Qualificar as empresas e as pessoas; (ii) Modernizar a organização do trabalho; (iii) Reforçar as estruturas de suporte ao desenvolvimento das qualificações.

Entre o ano 2000 e 2007 são criados os Núcleos Escolares de Lamego (2000) (INFTUR, 2006, p.23), do Fundão (2001) (INFTUR, 2006, p.29), de Mirandela (2005) (INFTUR, 2006, p.24), de Vila Real de Santo António (2006) (INFTUR, 2006, p.40) e o de Viana do Castelo (2007) (INFTUR, 2006, p.24)

O Decreto-Lei nº 141/2007, de 27 de Abril definiu a missão e as atribuições do Instituto do Turismo de Portugal, I.P. que adota a designação de Turismo de Portugal, I.P.. A Portaria nº 539/2007 de 30 de Abril (p.2881) aprova os seus Estatutos onde na sua estrutura operacional se encontra a Direção de Formação:

“ compete definir as prioridades de qualificação dos recursos humanos do sector do turismo, tendo em vista a melhoria do prestígio das profissões turísticas, o reconhecimento de cursos de formação profissional e a certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões do sector e, ainda a gestão ou participação em operações concretas de formação designadamente a das Escolas de Hotelaria e Turismo.”

Entre 2008 e 2011, o Turismo de Portugal, I.P. dotou a Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa e Porto de novas instalações para o desempenho da sua atividade, e criou novas Escolas em Portalegre e Caldas da Rainha.

Capítulo II

3. Turismo: Disciplina ou uma área de conhecimento

3.1 Definição de disciplina

A dificuldade já vista de definição dos limites da atividade turística bem do seu corpo de conhecimento, leva a que professores, formadores e investigadores nesta área sejam menos respeitados que seus homólogos de outras áreas e disciplinas, onde os contornos básicos foram estabilizadas à muito mais tempo.

Para Cooper (1994) este problema é exacerbado pela relativa imaturidade do turismo como área do conhecimento, só muito recentemente o turismo passou a ser visto pelo mundo acadêmico em geral como assunto credível e digno de consideração por direito.

Por outro lado estamos em condições de concluir que a formação na área da hotelaria começou da necessidade de treinar pessoas para o trabalho, capacitando os aprendizes para as tarefas que lhe viriam a ser atribuídas, sem maiores preocupações quanto ao método e forma de passagem dos conteúdos.

A ‘disciplina’ possui uma série de características: um corpo teórico estabelecido alimentado e expandido por pesquisas e debates, que servem para estruturar o seu currículo; é um ramo formal e reconhecido de uma instituição legítima e reconhecida; tem estatuto, credibilidade e envolve reconhecido desafio mental por parte de alunos e professores. (Cooper *et al.* 1996)

Uma ‘área de conhecimento’ tem as suas características: possui uma abordagem mais descritiva, ao invés de uma abordagem baseada em evidências empíricas, totalmente sustentada pela pesquisa; é menos limitada e é aceite como um tema em torno de um tópico, ao invés de um núcleo teórico bem definido que pode ser discutido; geralmente, quando se fala de áreas de conhecimento, há pouca e irregular pesquisa subjacente à área do tema que reúne todos os estudos de caso e esteja na base do currículo.

Uma ‘área de conhecimento’ realmente não possui o estatuto e a credibilidade de uma ‘disciplina’, mas pode ser entendida como uma etapa para se tornar uma ‘disciplina’.

Alguns autores, como Goeldner (1988), referem-se ao turismo como uma disciplina no seu estágio inicial (Cooper *et al.*, 1996, p.14).

No entanto poderá o turismo ser apresentado como uma disciplina quando, historicamente, tem sido usado para enriquecer os conteúdos de outras disciplinas como a economia e a geografia?

A posição diferenciada que ele tradicionalmente exhibe não facilita o desenvolvimento teórico necessário que o turismo tão desesperadamente necessita, para se estabelecer como uma disciplina reconhecida.

No caso da hotelaria, muitos dos argumentos e questões que foram levantados sobre 'disciplina' / 'área de conhecimento' são aplicáveis. No entanto, porque a hotelaria, tem evoluído ao longo de um período mais longo de tempo, os seus limites são melhores definidos, e seu corpo de conhecimento mais claramente distinguível.

No entanto é discutível, se a hotelaria pode, por enquanto, referir-se a si mesma como uma disciplina. Em termos práticos, é possível argumentar que ela tem progredido mais que o seu homólogo turismo na medida em que: tem um corpo melhor estabelecido do conhecimento, e que o mesmo tem sido alimentado e ampliado pela pesquisa ao longo de vários anos.

No entanto, os hoteleiros, clamam que a sua "arte" ainda não têm o estatuto que merece e que as suas competências e conhecimentos desenvolvidos no contexto da hotelaria ainda não são reconhecidos e valorizados.

Evans (1988) apresenta e detalha as questões relacionadas com a formação hoteleira em relação ao debate 'área de conhecimento' / 'disciplina'. O seu trabalho concentra-se na credibilidade académica do estudo da hotelaria e, especificamente, concentra-se no currículo. Refere o problema de imagem vivida por muitos departamentos hoteleiros. E responde às críticas aos formadores de hotelaria pelos restantes com o fundamento de que os programas de hotelaria são culpados de ensinar aos alunos "como fazer" e não "como pensar". Daqui pode-se concluir que os departamentos de hotelaria não são vistos como academicamente credíveis (Cooper *et al*, 1996, p.15-16).

No entanto o seu crescimento ao longo dos últimos anos e o potencial da indústria hoteleira levará certamente a que a formação hoteleira se encaixe definitiva e reconhecidamente no espectro académico.

4. Desenvolvimento curricular em hotelaria e turismo

4.1. A construção curricular

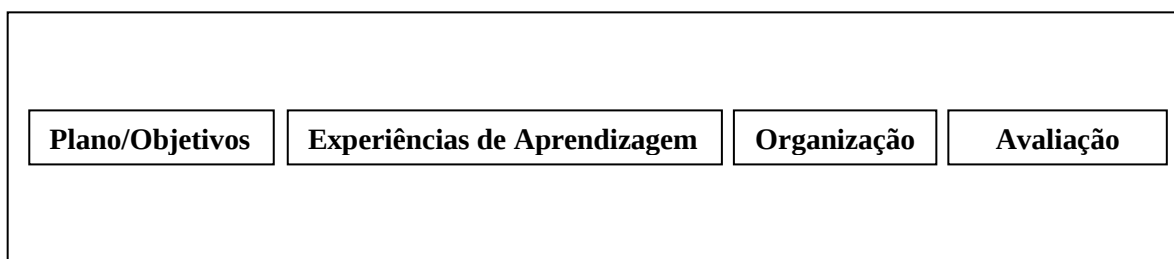
À medida que a formação em turismo e a hotelaria se for tornando uma reconhecida atividade académica e a pesquisa continuar a desenvolver o seu corpo de conhecimento, as oportunidades para o desenvolvimento dos currículos e para os planos de estudo tenderão a crescer.

Quanto mais avançamos numa direção baseada nas competências de formação e educação, pode sentir-se que as restrições impostas aos currículos pelos governos ou pela indústria vão interferindo a um nível inaceitável na autonomia individual e institucional no currículo e no desenho dos cursos. Existe inclusive debate quanto à possibilidade ou não dos currículos escolares se estarem a tornar muito prescritivos.

Uma série reconhecida de modelos teóricos tem sido desenvolvida ao longo dos últimos 45 anos com o objetivo de analisar e categorizar o processo de desenho de um curso. As duas principais abordagens para o desenvolvimento de currículos foram designadas por ‘abordagem de conteúdos’ e ‘abordagem de processos’.

Tyler (1949) foi um dos primeiros a adotar uma abordagem científica para a natureza (e sequência) das decisões envolvidas no desenho dos cursos. O seu pensamento foi posteriormente influenciado pelos envolvidos no desenho de cursos e currículos em todos os níveis educacionais e em vários tipos de instituições de ensino (Cooper *et al*, 1996, p.63).

Quadro 1: Modelo de Tyler.



Fonte: Cooper *et al*, 1996, p.63.

O modelo de Tyler explica as principais ideias por detrás da sua teoria:

- Plano e/ou objetivos: Que objetivos educacionais deve a instituição procurar alcançar?
- Experiências de Aprendizagem: Que experiências educacionais podem ser dadas para os atingir?
- Organização: Como é que estas experiências podem ser organizadas?
- Avaliação: Como podemos determinar se os objetivos são atingidos?

Outros autores sobre o assunto têm frequentemente encarado o modelo de Tyler como um ponto de partida e depois adaptam-no em maior ou menor grau, substituindo alguns elementos por outros, por exemplo: 'experiências de aprendizagem' por 'conteúdo' e 'organização' por 'método'.

Rowntree (1982) desenvolveu um modelo mais complexo onde os elementos são sequenciados e o feedback em loops foi incorporado. Acrescentou ainda "constrangimentos" ao seu modelo para ilustrar que todas as decisões relativas aos planos de estudos e currículos tem que ser feita dentro do contexto geral da instituição (incluindo as suas limitações) para ser eficaz. (Cooper *et al*, 1996, p.65)

O modelo desenvolvido por Manwaring e Elton (1984) é a mais recente adição à teoria e está a tornar-se cada vez mais reconhecido e aceite. Identificaram as 'restrições' que se possam operar e interferir com o processo de criação de currículos e desenho de cursos e dividiram-na em quatro partes: recursos, custos, atitudes e políticas.

É igualmente importante construir um processo de avaliação para o curso em si para garantir que as metas e os objetivos pré-definidos são cumpridos e que a sua operação global é cuidadosamente monitorizada.

O currículo pode ser visto como um ponto focal em que certos elementos se juntam para proporcionar ao aluno uma experiência de aprendizagem que pode ser padronizada no seu conteúdo e abordagem. Este tipo de perspetiva representa a visão mais estabelecida do currículo onde a prestação, ou o prestador, é central. A teoria educacional, refere-se a isso como 'Abordagem de Conteúdo'.

Um currículo mais flexível na natureza permite aos alunos fazerem sob medida os seus estudos para garantir uma correspondência mais próxima das necessidades individuais

com a disposição institucional. Teóricos da educação referem este tipo de abordagem em que é o aluno o centro e não a instituição, como a ‘Abordagem do Processo’.

A ‘Abordagem de Conteúdo’ enquadra a mais tradicional abordagem da educação, enquanto a ‘Abordagem de Processo’ reflete o sistema mais aberto de educação um pouco mais progressista e centrado no aluno.

Quadro 2: Síntese das Abordagens.

Abordagem de Conteúdo	Abordagem de Processo
- Competências ou conhecimentos a ser transmitidos são pré-decididos. - O corpo de conhecimento a ser transmitido é organizado em unidades lógicas para comunicação aos alunos. - O meio mais eficaz de transmissão é selecionado pelo prestador. - O prestador desenvolve um plano para a apresentação da informação ao aluno. (Pickup e Wolfson, 1986)	- Estabelece-se um clima propício para a aprendizagem. - Um mecanismo para consulta dos alunos é posto em prática - São identificadas necessidades individuais dos alunos. - É formulado um programa para atender as necessidades identificadas pelo aluno. - É planeado um padrão de experiências de aprendizagem - Um mecanismo de avaliação é posto em prática para garantir aos alunos que as necessidades são satisfeitas e, se não forem, o processo é revisto. (Knowles, 1984)

Fonte: Cooper *et al*, 1996

As características listadas por, Pickup e Wolfson e Knowles descrevem os extremos dos sistemas. No entanto a maioria incorpora geralmente elementos de ambos, os abertos e os fechados. Contudo os sistemas de educação estão-se a tornar cada vez mais complexos, menos padronizados e mais aberto na origem.

Outra contribuição valiosa vem da taxionomia dos objetivos educacionais que Benjamim Bloom publica no final dos anos 40 início dos anos 1950, uma classificação em três domínios:

- Domínio cognitivo, compreende os objetivos relacionados com as competências mentais e intelectuais;

- Domínio afetivo, compreende os objetivos relacionados com atitudes e emoções;
- Domínio psicomotor, inclui os objetivos referentes a competências manipulativas e motoras.

Esta classificação é hoje vista como uma importante contribuição para a teoria educacional. Mais tarde uma corrente preocupada com a esfera da aprendizagem programada defende que esta deve possuir três componentes:

- Uma declaração de comportamento a ser observada;
- Uma declaração das condições em que esse comportamento deve ser observado;
- O nível ou standard aceitável de o alcançar.

Contudo este trabalho é um tanto inadequado quando estamos considerando o que Bloom chamaria de objetivos cognitivos que dizem respeito ao desenvolvimento de competências mentais e intelectuais. Esta é a principal razão pela qual esta corrente não foi totalmente aceite pelos professores do ensino superior e a sua influência tem-se restringido a níveis menores de formação (caso da formação profissional).

Eisner (1969), desenvolveu o seu trabalho para evitar críticas de objetivos comportamentais e tentou analisar como os alunos chegam a um ponto terminal e como determinar esse ponto. Estabeleceu os termos de objetivos "expressivos" e "instrucionais" e diferenciou os dois (Cooper *et al*, 1996, p.65):

- Objetivos instrucionais - são essencialmente os objetivos comportamentais em que o prestador deve prever exatamente como a mudança de comportamento deve ocorrer, para que possa ser identificada e medida.

- Objetivos expressivos - identificam uma situação de aprendizagem, um problema com o qual os alunos devem lidar ou uma tarefa em que se devam empenhar. Estes objetivos, acarretam necessariamente conotações com os objetivos comportamentais e objetivos instrucionais e, nesse sentido, há uma expectativa implícita de que podem ser medidos, na medida em que são alcançáveis.

Um das principais críticas a esta tese, é que, na prática, não é realmente possível medir e quantificar objetivos expressivos e por isso é muito difícil saber se foram ou não alcançados.

O debate sobre objetivos tem diminuído nos últimos anos. Isto não quer dizer, que nos devamos tornar complacentes sobre a importância dos objetivos e do seu papel no currículo e no desenho dos cursos.

É essencial, que os objetivos, não sejam demasiadamente restritivos, nem muito flexíveis. Os envolvidos no desenvolvimento de cursos devem garantir que a flexibilidade existe para que o aluno descubra o seu próprio caminho, permitindo a liberdade de aprendizagem e o incentivo para estabelecer e atingir objetivos pessoais. É importante que o conteúdo seja cuidadosamente selecionado e que o currículo seja rigorosamente desenvolvido com todos os outros elementos da equação em perfeita harmonia.

Este é talvez mais um problema para matérias como o turismo, que ainda estão a estabelecer e desenvolver um reconhecido corpo de conhecimento, do que para disciplinas já estabelecidas.

4.2. A criação curricular em Portugal

Uma entidade que pretenda criar um novo *curriculum* de curso na área do turismo e da hotelaria em Portugal tem até agora de apresentar o processo respetivo junto do Ministério da Educação para obter certificação escolar, junto do ex-Ministério do Trabalho para obter certificação profissional e junto do Ministério da Economia através do Instituto de Turismo de Portugal, enquanto entidade certificadora para o turismo, para validar o plano curricular.

A criação de um novo curso de cariz profissional é sujeito a homologação do Ministério da Educação após validação pela ANQ mediante um plano de estudos com a indicação do curriculum e respetivas cargas horárias, os elencos modulares das componentes de formação técnica e respetiva organização, o perfil de competências à saída do curso e os projetos de programas das disciplinas da formação técnica. Esta criação não envolve necessariamente a comunidade empresarial.

Se se tratar da criação de um CET a proposta terá que ser submetida a análise da Direcção-Geral do Ensino Superior e inclui uma audição da Comissão Técnica para a Formação Tecnológica Pós-Secundária.

5. Caracterização da formação em hotelaria e turismo

5.1. Caracterização geral da oferta

O sistema educativo português compreende a educação pré-escolar, a educação escolar e a educação extraescolar.

A educação pré-escolar - no seu aspeto formativo, é complementar e ou supletiva da ação educativa da família. Assume-se como uma importante condição para promover a igualdade de oportunidades e melhorar a aprendizagem de todos os alunos nos níveis de ensino subsequentes. Pretende-se a universalização da frequência pelas crianças com 5 anos, e reforça-se, gradualmente, a capacidade da rede pública para abranger as crianças de 3 e 4 anos de idade.

A educação escolar - compreende os ensinos, básico, secundário e superior, e integra modalidades especiais incluindo atividades de ocupação de tempos livres.

A educação extraescolar - engloba atividades de alfabetização e de educação de base, de aperfeiçoamento e atualização cultural e científica e a iniciação, reconversão e aperfeiçoamento profissional e realiza-se num quadro aberto de iniciativas múltiplas, de natureza formal e não formal¹.

Importa agora expor como a educação escolar está atualmente estruturada:

Ensino Básico – constituindo a escolaridade mínima obrigatória e gratuita, encontra-se organizado em 1º Ciclo (4 anos de escolaridade), 2º Ciclo (2 anos de escolaridade) e 3º Ciclo (3 anos de escolaridade);

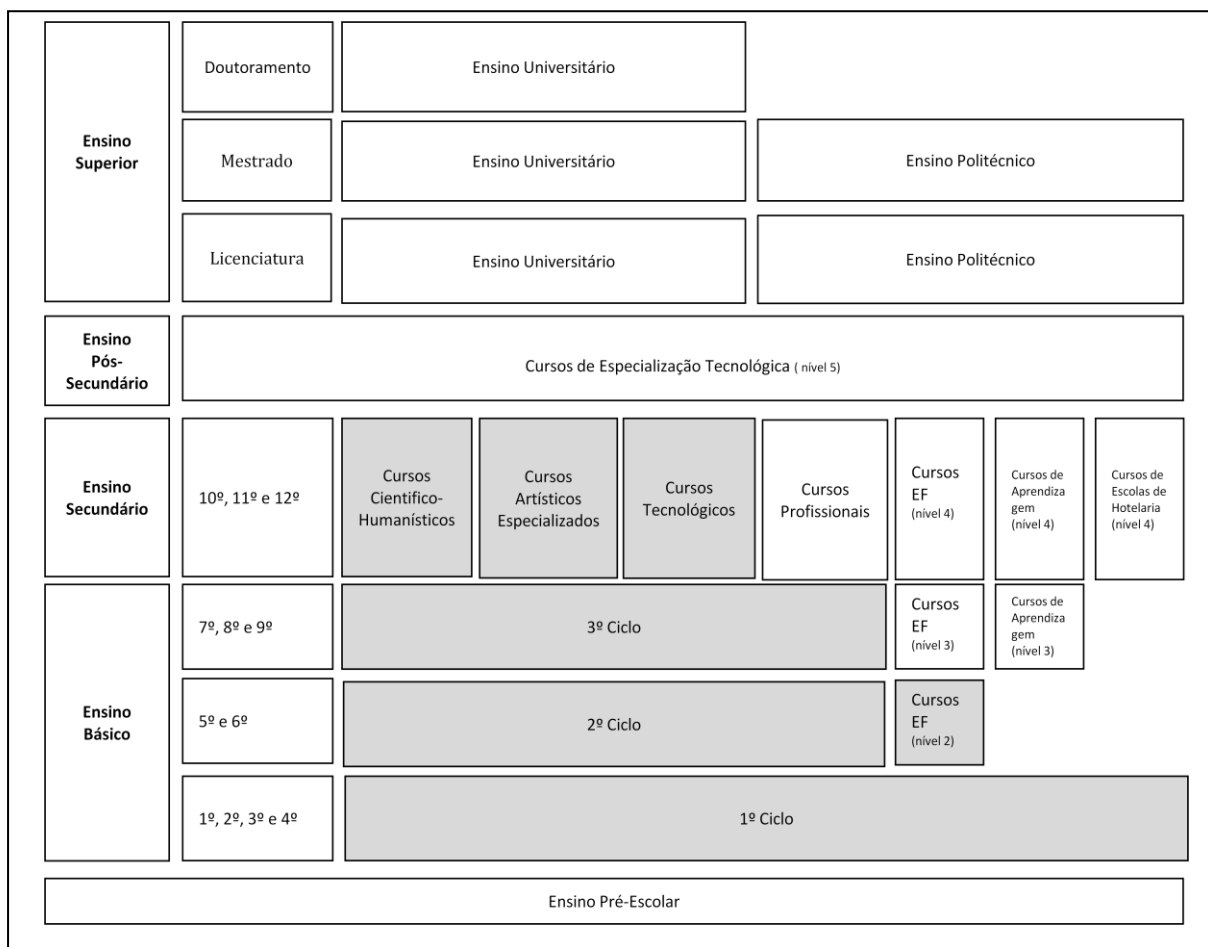
Ensino Secundário – Nível de ensino a que correspondem três anos (10.º, 11.º e 12.º anos de escolaridade), que se segue ao ensino básico e que visa aprofundar a formação do aluno para o prosseguimento de estudos

¹ Lei 46/86 de 14 de Outubro

ou para o ingresso no mundo do trabalho. Desde 2009 ² integra gradualmente o carácter obrigatório até aos 18 anos de idade;

Ensino Superior – estruturado num sistema binário compreendendo os subsistemas Politécnico e Universitário.

Quadro 3: Sistema de ensino português.



Fonte: Adaptado de Caracterização da Educação e Formação Turística em Portugal, Turismo de Portugal, I.P

O Ensino Básico com os três ciclos, pode no caso do 2º e 3º Ciclos para além da forma tradicional ser ministrado através da seguinte modalidade: Cursos de Educação e Formação (CEF), que permitem a conclusão da escolaridade obrigatória, através de um

² Lei n.º 85/2009, de 27 de Agosto.

percurso flexível e ajustado aos interesses, ou o prosseguimento de estudos ou formação que permita uma entrada qualificada no mundo do trabalho.

Cada curso corresponde a uma etapa de educação cujo acesso está relacionado com o nível de habilitação escolar e profissional já alcançado. Em cada etapa concluída o aluno obtém uma qualificação escolar e profissional.

Independentemente da tipologia, todos os CEF integram quatro componentes de formação, a sociocultural; a científica; a tecnológica e a prática, podendo ser frequentados por quem tenha idade igual ou superior a 15 anos, habilitações escolares inferiores aos 6, 9º ou 12º anos ou o 12º ano de escolaridade já concluído, e ausência de qualificação profissional ou interesse na obtenção de uma qualificação profissional de nível superior à que já possui.

A conclusão de um CEF, com total aproveitamento, confere uma certificação escolar equivalente aos 6º, 9º ou 12º anos de escolaridade ou ainda um certificado de competências escolares e uma qualificação profissional de nível 2, 3 ou 4. Estes cursos podem ser ministrados em, estabelecimentos do ensino público, estabelecimentos do ensino particular e cooperativo, centros de formação profissional do IEFP ou em outras entidades formadoras acreditadas.

O Ensino Secundário, está organizado em cursos predominantemente orientados para o prosseguimento de estudos, (Cursos Científicos e Humanísticos; Cursos Artísticos Especializados e Cursos Tecnológicos) e cursos orientados para a vida ativa (Cursos Profissionais³).

A forte concentração de alunos nos cursos orientados para o prosseguimento de estudos, em detrimento dos cursos orientados para a vida ativa, tem vindo a desvanecer-se. Esta tendência relacionada sobretudo com os valores culturais e sociais dominantes, tendia a valorizar a cultura académica em vez dos saberes técnicos e profissionais. Esta cultura tem apesar de tudo vindo a modificar-se.

Os Cursos Tecnológicos, são cursos profissionalmente qualificantes e estão orientados na dupla perspetiva da inserção no mundo do trabalho e na do prosseguimento de estudos.

³ Lei n.º 46/86 de 14 de Outubro.

Destinam-se a alunos que, tendo concluído o 9.º ano de escolaridade ou equivalente, pretendam obter uma formação de nível secundário e, cumulativamente, uma qualificação profissional de nível intermédio. Conferem um diploma de conclusão do ensino secundário e um certificado de qualificação profissional de nível 4.

Os Cursos Profissionais criados em 1989, caracterizam-se por pretenderem ter uma forte ligação com o mundo profissional. A aprendizagem realizada nestes cursos valoriza o desenvolvimento de competências para o exercício de uma profissão, em estreita articulação com as empresas, possuindo uma estrutura curricular organizada por módulos, de duração variável, estendendo-se por três anos letivos, correspondentes a um mínimo de 2900 e um máximo de 3600 horas de formação. O plano de estudos inclui três componentes de formação, Sociocultural, Científica e Técnica (incluindo obrigatoriamente uma formação em contexto de trabalho). Estes cursos podem funcionar em escolas profissionais, públicas ou privadas; e em escolas secundárias, podendo frequentá-los quem tenha concluído o 9º ano de escolaridade ou equivalente e procurem um ensino mais prático e voltado para o mundo do trabalho.

Estes cursos concluem-se com a apresentação de um projeto, designado por ‘PAP’, no qual o aluno demonstra as competências e saberes que desenvolveu ao longo da formação. A sua conclusão com aproveitamento, confere um diploma de nível secundário de educação; e um certificado de qualificação profissional de nível 4 permitindo o prosseguimento de estudos num CET ou no acesso ao ensino superior, mediante o cumprimento dos requisitos previstos no regulamento de acesso.

Os Cursos de Especialização Tecnológica, são formações pós-secundárias não superiores que preparam para uma especialização científica ou tecnológica numa determinada área de formação, visam conferir uma qualificação profissional de nível 5, com a duração aproximada de um ano (entre as 1200 horas e as 1560 horas). A qualificação profissional obtém-se através da conjugação de uma formação secundária, geral ou profissional, com uma formação técnica pós-secundária.

Esta formação caracteriza-se por corresponder a uma formação técnica de alto nível ao incluir conhecimentos e capacidades pertencentes ao nível superior; não exigindo, em geral, o domínio dos fundamentos científicos das diferentes áreas e permitir assumir, de forma geralmente autónoma, responsabilidades de conceção, direção ou gestão.

Destinam-se a titulares de um curso do ensino secundário ou de habilitação legalmente equivalente e que tenha obtido aprovação em todas as disciplinas dos 10º e 11º anos e tiver estado inscrito no 12º ano de um curso de ensino secundário ou de habilitação legalmente equivalente sem o concluir, ou sejam titulares de um diploma de especialização tecnológica ou de um grau ou diploma de ensino superior e pretendam uma requalificação profissional.

Poderão ainda candidatar-se à frequência de um CET num estabelecimento de ensino superior os candidatos que tiverem idade igual ou superior a 23 anos e pretendam ver reconhecidas, por esse estabelecimento, as suas capacidades e competências, tendo por base a experiência adquirida.

O diploma de especialização tecnológica é conferido após o cumprimento de um plano de formação com um número de créditos compreendido entre 60 e 90 ECTS.

Quem tiver idade superior a 25 anos e, no mínimo, cinco anos de atividade profissional comprovada na área escolhida, pode requerer à instituição de formação que desenvolve o CET a atribuição de um diploma de especialização tecnológica, com base na avaliação das competências profissionais. Com o diploma é possível concorrer ao ensino superior, através de concurso especial. A formação realizada no curso é creditada no âmbito do curso superior onde se verificar a admissão.

Os CET podem funcionar em estabelecimentos de ensino públicos e do ensino particular e cooperativo, estabelecimentos de ensino superior públicos, particulares ou cooperativos; centros de formação profissional do IEFP, escolas tecnológicas e em outras entidades formadoras acreditadas.

Mais recentemente, com a Reforma da Formação Profissional,⁴ novas alterações na estrutura do sistema de educação e formação e nas respetivas ofertas, a qual se centrou em cinco linhas, estruturar uma oferta relevante e certificada, reforçar as instituições e a regulação da formação, definir prioridades e modelos de financiamento adequados, promover a qualidade da formação, facilitar o acesso e promover a procura da formação. Neste contexto, a oferta de educação e formação, têm caminhado no sentido de uma crescente integração, procurando assegurar uma extensa diversidade de ofertas ao maior número de públicos possível.

⁴ Resolução do Conselho de Ministros nº 173/2007 de 7 de Novembro.

Em matéria de Ensino Superior, este organiza-se num sistema binário, constituído pelo Ensino Universitário e pelo Ensino Politécnico, cada um com objetivos distintos que se traduzem em planos e conceções curriculares particulares. O ensino universitário deve

“orientar-se para a oferta de formações científicas sólidas, juntando esforços e competências de unidades de ensino e investigação, e o ensino politécnico deve “concentrar-se especialmente em formações vocacionais e em formações técnicas avançadas, orientadas profissionalmente”⁵

O Processo de Bolonha estrutura o Ensino Superior em três ciclos de formação, onde o 1º conduz ao grau de licenciado, o 2º ao grau de mestre e o 3º ao grau de doutor, todos objeto de uma acreditação prévia. Quaisquer dos ciclos têm por base o sistema ECTS, que facilita a integração dos mesmos e das instituições no espaço europeu.

Em Portugal, o Ensino Superior Politécnico está instituído desde 1986⁶. A organização e atribuições destas Instituições encontram-se regulamentadas pelo Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior Politécnico⁷. Desde 1998, os Institutos Politécnicos concedem o grau de licenciado à generalidade dos seus cursos, e desde 2005⁸, o grau de Mestre.

Os Politécnicos devem integrar, um mínimo de duas escolas de áreas científicas diferentes, que podem dispor de órgãos de autogoverno e de autonomia de gestão, tendo em conta os seus Estatutos. A oferta formativa que disponibilizam deve ir ao encontro das necessidades sentidas, mas, e sobretudo, devem dar resposta às carências e exigências da sua região.

A tendência generalizada nos países europeus passa por um primeiro ciclo de cariz mais generalista, com competências centradas no saber aprender, saber aplicar, e em raríssimos casos, no saber fazer, seguindo-se um segundo ciclo de especialização, centrado no saber coordenar, saber criar e no saber inovar.

Em Portugal os perfis e competências para a área de conhecimento do turismo e da hotelaria foram alcançados com um 1º ciclo, com 180 ECTS e com a duração de 6 semestres, e um 2º ciclo, com 120 ECTS, com a duração de 3 semestres.

⁵ Lei 62/2007 de 10 de Setembro, Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior.

⁶ Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro, Lei de Bases do Sistema Educativo.

⁷ Lei n.º 54/90, de 5 de Setembro, Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior

⁸ Lei n.º 49/2005 de 30 de Agosto, Segunda alteração à Lei de Bases do Sistema Educativo.

5.2. A oferta formativa em turismo e hotelaria

A educação e formação turística existente em Portugal é tutelada atualmente por dois ministérios, em função das atribuições e competências que lhe estão cometidas pelo Governo, através de estruturas orgânicas próprias que definem as características específicas das respetivas ofertas e as condições necessárias para a sua disponibilização, designadamente os tipo de entidades que as podem promover.

As entidades promotoras das diversas ofertas de educação e formação turística em Portugal são:

-Ministério da Educação e Ciência através da Direção Geral do Ensino Superior e da Direção Geral do Ensino Secundário.

Entidades promotoras – Estabelecimentos de ensino superior público, concordatário, particular e cooperativo, escolas básicas e secundárias, escolas profissionais públicas, particulares e cooperativas.

-Ministério da Economia e do Emprego através do Instituto do Emprego e Formação Profissional e do Instituto do Turismo de Portugal.

Entidades promotoras – Centros de emprego, centros de formação profissional de gestão direta e de gestão participada, outras entidades públicas e provadas mediante autorização prévia, escolas de hotelaria e turismo.

Existe ainda um conjunto de ofertas formativas cuja tutela é partilhada pelos ministérios, caso dos cursos de especialização tecnológica e dos cursos de educação e formação.

A grande diferença em relação à formação dos demais sectores de atividade prende-se com o facto de o turismo deter uma oferta própria de educação e formação, disponibilizada pelo Instituto do Turismo de Portugal através da sua rede de Escolas de Hotelaria e Turismo disseminadas pelo território continental.

A educação e formação profissionalizante abrange os jovens a partir do 2º ciclo do ensino básico até ao ensino superior, conferindo na esmagadora maioria dos casos, dupla qualificação, escolar e profissional.

O atual sistema pode-se caracterizar por ser um conjunto de redes específicas, e uma estrutura própria de estabelecimentos de ensino, distribuídos pelas diversas regiões do continente, que disponibilizam as suas próprias “ofertas” educativas e formativas a diferentes públicos.

Nos últimos anos, o sistema geral de educação e formação português sofreu um conjunto de reformas, orientadas por um conjunto de linhas políticas, programas, e planos nacionais e sectoriais.

No seguimento do Conselho Europeu de Primavera de 2005, que relançou a Estratégia de Lisboa focalizando-a nas prioridades Crescimento e Emprego, o Governo Português apresentou um Plano Nacional para a implementação da Estratégia de Lisboa a nível nacional no horizonte de 2005/2008 (Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o. Emprego - PNACE 2005/2008)

Em Outubro de 2008, de acordo com as orientações do Conselho de Primavera de 2007, Portugal apresentou o seu Plano Nacional de Reformas para o ciclo (2008/2010), procurando uma maior racionalidade e focalização nas medidas de reforma, considerando como um dos seis domínios prioritários, o Domínio 5 – Mais Mobilidade Positiva através das Qualificações, do Emprego e da Coesão Social.

Num país com baixos índices de qualificação e significativas assimetrias na distribuição da riqueza, o PNACE 2005/2008 deu prioridade às qualificações, designadamente à reforma do ensino básico e à melhoria dos níveis de qualificação profissional. O PNR 2008/2010 vem reforçar essa prioridade, tirando partido do aumento significativo de recursos atribuídos ao potencial humano no QREN, em particular para a melhoria das qualificações.

O PENT aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros nº 53/2007 de 15 de Fevereiro, define uma estratégia para o desenvolvimento do Turismo em Portugal até 2015 apresentando uma visão para o turismo nacional assente em:

- Um dos destinos de maior crescimento na Europa, alavancado numa proposta de valor suportada em características distintivas e inovadoras do país;
- Desenvolvimento do turismo baseado na qualificação e competitividade da oferta, alavancado na experiência ambiental/urbanística, na formação dos recursos humanos e na dinâmica/modernização empresarial e das entidades públicas;
- Importância crescente na economia, constituindo-se como um dos motores do desenvolvimento social, económico e ambiental, a nível regional e nacional.

Para responder aos desafios estratégicos enunciados, o PENT desenvolve-se em 11 projetos de implementação, dos quais a um dos projetos, relativo à ‘Qualificação dos Recursos Humanos’, visa o desenvolvimento estratégico para os recursos humanos e o reforço da qualidade do turismo através da implementação de um sistema de qualidade turística e da formação e valorização dos seus recursos humanos.

Na adequação da formação dos recursos humanos às necessidades do sector, o projeto qualificação dos ‘Recursos humanos do sector - Excelência no capital humano’ visa:

- Mobilizar recursos existentes no ensino superior para a promoção de uma escola de gestão turística de nível internacional (licenciatura e mestrado);
- Desenvolver uma rede de escolas técnicas (uma por região);
- Estimular a introdução da temática turismo nos currículos de licenciaturas;
- Desenvolver parcerias escolas-empresas;
- Valorizar as profissões no sector e incentivar o empreendedorismo.

Além dos planos e programas referidos, foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 173/2007 de 17 de Outubro a Reforma da Formação Profissional, que estabelece como objetivo aumentar o esforço de qualificação da população, generalizando o nível secundário como objetivo mínimo de habilitação de jovens e adultos. Esta reforma serviu de enquadramento para o estabelecimento do regime jurídico do Sistema Nacional de Qualificações⁹. Este adota os princípios consagrados no acordo celebrado com os parceiros sociais e reestrutura a formação profissional inserida no sistema educativo e no mercado de trabalho, integrando-as com objetivos e instrumentos comuns e sob um enquadramento institucional renovado. A estratégia fundamental passa por assegurar a relevância da formação e das aprendizagens para o desenvolvimento pessoal e para a modernização das empresas e da economia, assegurando ao mesmo tempo que todo o esforço nacional em formação é efetivamente valorizado para efeitos de progressão escolar e profissional dos cidadãos, quer de forma direta, através da formação de dupla certificação inserida no Catálogo Nacional de Qualificações, quer de forma indireta, através dos centros novas oportunidades e do processo de reconhecimento, validação e certificação de competências.

⁹ Decreto-Lei n.º 396/2007 de 31 de Dezembro

Neste contexto, quer o sistema, quer as respetivas ofertas de educação e formação têm caminhado no sentido de uma crescente integração e normalização, procurando assegurar uma extensa diversidade de ofertas ao maior número de públicos-alvo possível – dos jovens aos adultos –, caminho esse igualmente seguido pelo que se pode designar o ‘sistema de educação e formação em turismo’.

O sistema de educação e formação em turismo existente em Portugal é tutelado pelos Ministérios da Educação, e da Economia e do Emprego.

O Turismo de Portugal, I.P., integrado no Ministério da Economia e do Emprego, detém uma rede de 16 Escolas de Hotelaria e Turismo e ocupa um lugar de destaque enquanto oferta formativa própria. Apesar de apresentarem uma representatividade minoritária na globalidade do sistema, as Escolas de Hotelaria e Turismo posicionam-se como unidades especializadas em áreas de formação, que pela sua especificidade, requisitos de infra-estrutura e logística justificam abordagens diferenciadas, constituindo os patamares de ‘*standards*’ ambicionados para a formação.

Enquanto Autoridade Turística Nacional, compete ao Turismo de Portugal, I.P. incentivar e desenvolver uma adequada política de qualificação de recursos humanos através da coordenação, criação e reconhecimento de cursos e ações profissionais, bem como promover o desenvolvimento da formação de recursos humanos do sector do Turismo, através de dois campos complementares de intervenção:

Formação:

Qualificação (Nível de formação IV e V) de novos profissionais destinada a jovens concedendo certificação profissional e escolar;

Formação dos profissionais com ações de reciclagem e atualização das competências profissionais, bem como nas modalidades de qualificação e especialização.

Certificação:

Certificação de profissionais através da via da formação, da experiência profissional e do reconhecimento de títulos;

Reconhecimento de cursos na área do turismo, promovidos por outras entidades.

Capítulo III

6. Caracterização da região do Alentejo

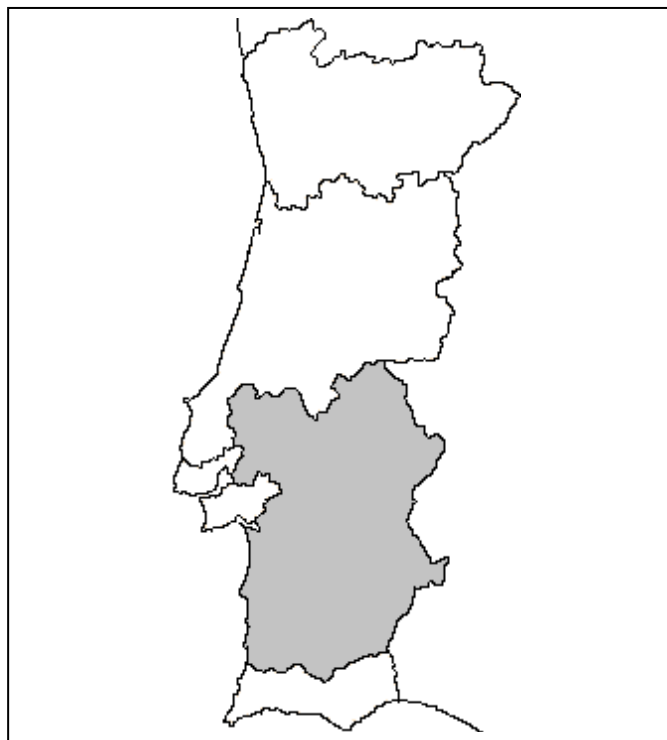
6.1. Geográfica e Demográfica

O Alentejo é a mais vasta e monótona unidade natural do nosso território (Ribeiro, 1998) e representa 34,3% do território nacional. É tradicionalmente dividido em Alto Alentejo e Baixo Alentejo, pelo grande *horst* da serra de Portel.

Sendo a maior região nacional, compreende atualmente 5 sub-regiões estatísticas (NUTS III - do francês *nomenclature d'unités territoriales statistiques*): Alentejo Central, Alto Alentejo, Baixo Alentejo, Alentejo Litoral e Lezíria do Tejo.

Em termos administrativos a região ocupa integralmente os distritos de Beja, Évora e Portalegre, e as partes sul dos distritos de Setúbal e de Santarém, este último fruto da alteração territorial, resultante da integração da sub-região estatística Lezíria do Tejo (anteriormente pertença da NUTS II, Lisboa e Vale do Tejo).

Quadro 4: Localização territorial do Alentejo no mapa de Portugal.



Fonte: Elaboração própria

Ocupa uma área de 27.275,9 Km² aos quais se se juntar os 4.275,1 Km² da nova integração Lezíria do Tejo perfaz 31.550,9 km².

Possui como limite a norte a região Centro, a noroeste a região Lisboa e Vale do Tejo, a leste a Espanha (regiões da Estremadura e Andaluzia), a sul a região Algarve e a oeste o Oceano Atlântico.

O Alto Alentejo é mais acidentado e nele sobressai a serra de São Mamede. O Alentejo Central é delimitado pelas serras de Ossa, Monfurado, e Portel e o Baixo Alentejo, mais plano, possui como limites a serra do Mendro a norte, a serra do Caldeirão a sul e a serra de Grândola e do Cercal a ocidente. No entanto, as suas reduzidas altitudes apenas permitem que, em regra, estes relevos constituam pequenos empolamentos da grande planície que ressalta como principal característica do Alentejo.

Quadro 5: Divisão do Alentejo por NUT II.



Fonte: Adaptado de Anuário Estatístico do Alentejo (2009)

Do ponto de vista climático, observa-se, também, uma grande uniformidade, embora o grau de secura aumente progressivamente, à medida que se avança para sueste, em função da temperatura do ar mais elevada e de humidade relativa mais baixa do que a noroeste.

Do mesmo modo, a distribuição da precipitação média anual também retrata aquela situação. Com efeito, na generalidade do Alentejo, o valor da precipitação média anual é inferior a 800mm, decrescendo à medida que avançamos para sueste, onde em média, chove menos de 500mm/ano (Lourenço, 2009). O predomínio do sequeiro é uma das características da paisagem agrícola do Alentejo, em que o montado é relevante. Os sobreiros estão, predominantemente, a oeste e as azinheiras mais para este.

A região compreende, ao todo, 58 concelhos e 392 freguesias. Com uma população residente de 760.896 habitantes (7,2% da população portuguesa) (INE- Censos 2001), o que se traduz numa densidade populacional média de 24,3 hab/km², a mais baixa densidade populacional regional de Portugal e consideravelmente mais baixa que a média europeia.

A sub-região Alentejo Central que corresponde ao Distrito de Évora reparte-se por catorze concelhos, sendo que cinco deles possuem centros aglutinadores com a categoria de cidade: Montemor-o-Novo, Vendas Novas, Estremoz, Reguengos de Monsaraz e Évora.

A sub-região Alto Alentejo corresponde ao Distrito de Portalegre possui quinze concelhos, sendo que apenas três possuem centros com a categoria de cidade: Elvas, Portalegre e Ponte de Sor.

A sub-região Baixo Alentejo corresponde ao Distrito de Beja, com exceção do concelho de Odemira, possui treze concelhos sendo que também apenas três possuem centros com a categoria de cidade: Beja, Moura e Serpa.

A sub-região Alentejo Litoral está dividida entre o Distrito de Setúbal e o Distrito de Beja, englobando cinco concelhos sendo que apenas dois possuem a categoria de cidade: Alcácer do Sal, e Sines, existindo ainda a cidade de Vilanova de Santo André no concelho de Santiago do Cacém.

A sub-região Lezíria do Tejo (até 2002 parte da região de Lisboa e Vale do Tejo), compreende onde concelhos, sendo que quatro possuem centros com a categoria de cidade, Almeirim, Cartaxo, Rio Maior e Santarém.

Quadro 6: Divisão de Municípios por NUT II.

	Alentejo Litoral	Alto Alentejo	Alentejo Central	Baixo Alentejo	Lezíria do Tejo
Concelhos	Alcácer do Sal	Alter do Chão	Alandroal	Aljustrel	Almeirim
	Grândola	Arronches	Arraiolos	Almodôvar	Alpiarça
	Odemira	Avis	Borba	Alvito	Azambuja
	Santiago do Cacém	Campo Maior	Estremoz	Barrancos	Benavente
	Sines	Castelo de Vide	Montemor-o-Novo	Beja	Cartaxo
		Crato	Évora	Castro Verde	Chamusca
		Elvas	Mora	Cuba	Coruche
		Fronteira	Mourão	Mértola	Golegã
		Gavião	Portel	Moura	Rio Maior
		Marvão	Redondo	Ferreira do Alentejo	Salvaterra de Magos
		Monforte	Reguengos de Monsaraz	Ourique	Santarém
		Nisa	Vendas Novas	Serpa	
		Ponte de Sor	Viana do Alentejo	Vidigueira	
		Portalegre	Vila Viçosa		
		Sousel			

Fonte: Elaboração Própria

O Alentejo possui um ordenamento territorial fortemente marcado pelo latifúndio, levando ao baixo grau de concentração populacional que lhe é característico. Ao longo das últimas décadas, assistiu-se a uma continuada perda de população, particularmente relevante durante a década de sessenta. A década de setenta, por seu lado, ficou marcada pelo retorno da população das ex-colónias e pelo regresso de um importante contingente de emigrantes, estancando a sangria populacional. Em relação aos movimentos migratórios, ocorreram migrações importantes para as principais áreas urbanas do país, nomeadamente para as áreas metropolitanas de Lisboa, que contribuíram igualmente para o despovoamento desta área.

No período 1991/2001, a região apresentou um índice de crescimento médio negativo de -2,5% (POR Alentejo, 2007,p.29).

Quadro 7: Repartição Populacional por NUT II – Census 2001.

Sub-Região	População
Alentejo Central	157.035
Alto Alentejo	115.0980
Baixo Alentejo	124.665
Alentejo Litoral	81.521
Lezíria do Tejo	232.565

Fonte: INE-Anuário Estatístico do Alentejo (2009).

O peso da população envelhecida na estrutura etária da região do Alentejo tem vindo a acentuar-se, ao longo da década de 90, acompanhando a tendência demográfica desenhada no espaço nacional que se pautou por um envelhecimento continuado da população, em consequência do aumento da esperança média de vida e da manutenção de níveis de fecundidade abaixo do limiar de substituição de gerações (POR Alentejo, 2007, p.30).

Quadro 8: Densidade populacional e taxas de crescimento.

	Densidade populacional	Taxa de crescimento efetivo	Taxa de crescimento natural	Taxa bruta de natalidade	Taxa bruta de mortalidade
	Hab/Km2	‰			
Portugal	115,4	0,10	-0,05	9,4	9,8
Continente	113,9	0,09	-0,05	9,3	9,8
Alentejo	23,8	-0,48	-0,55	8,3	13,8
Alentejo Litoral	17,9	-0,65	-0,52	8,3	13,5
Alto Alentejo	18,5	-1,14	-0,88	7,5	16,3
Alentejo Central	23,3	-0,51	-0,54	7,8	13,2
Baixo Alentejo	14,6	-0,93	-0,73	8,5	15,7
Lezíria do Tejo	58,5	0,12	-0,33	8,8	12,1

Fonte: INE, Anuário Estatístico do Alentejo (2009).

Naturalmente verificou-se uma redução da densidade demográfica, nas últimas quatro décadas decresceu de aproximadamente 40 hab./Km² para 23,8 hab./Km².

As perspetivas de evolução demográfica para os próximos anos (CCRA) apontam para a manutenção destas tendências, o que levará à manutenção do decréscimo da densidade populacional e ao agravamento do duplo envelhecimento que atualmente se regista.

A evolução demográfica e as perspetivas futuras apresentam, contudo, diferenças entre as várias sub-regiões. As situações menos desfavoráveis de umas escondem a realidade mais negativa das outras

A comprovar a situação, verificada de igual forma em todo o território continental de forte concentração populacional no litoral, está a sub-região do Alentejo Litoral, que apresenta crescimento populacional, motivado em parte pela expansão do seu centro urbano e industrial de Sines/Vilanova de Santo André e pelo recente despoletar do desenvolvimento nas áreas do turismo.

Contrariando igualmente a tendência regional está a sub-região do Alentejo Central (graças à sua maior concentração de centros urbanos em crescimento: Vendas Novas, Montemor-o-Novo, Reguengos de Monsaraz e Évora, cada um deles com a sua própria argumentação de atração.

O concelho de Portalegre, pela situação de capital de distrito, desempenha um importante papel administrativo e económico que lhe permitiu manter um maior dinamismo. Assim o concelho (e a cidade sede de concelho em particular) absorveu população/mão de obra dos concelhos vizinhos ou serviu como ponto de passagem para futuros movimentos migratórios rumo ao litoral e, particularmente, às áreas metropolitanas. A estrutura demográfica do concelho não é muito envelhecida. A tendência de ligeira quebra demográfica deverá, todavia manter-se.

6.2. Económica e Laboral

Com uma economia ancestralmente focada na agricultura, a região apresenta hoje uma evolução da atividade económica com o sector terciário a assumir a preponderância. Globalmente, é este sector o que mais contribui para o valor acrescentado bruto (VAB) regional, com um peso relativo de 67,2%. Segue-se o sector secundário com 22,1%, e o sector primário com 10,7% (INE, Contas Regionais 2005).

Quadro 9: População empregada por sector de atividade principal.

Unidade: milhares	Total			Primário CAE:A	Secundário CAE:B-F	Terciário CAE:G-U
	HM	H	M	HM	HM	HM
Portugal	5.054,1	2.687,6	2.366,5	564,8	1.425,7	3.063,6
Continente	4.823,2	2.560,1	2.263,2	537,9	1.375,2	2.910,1
Alentejo	328,9	182,4	146,4	35,0	81,8	212,1

Fonte: INE, I.P., Inquérito ao Emprego (2009)

Este último, continua a ter uma importância regional muito superior à média nacional.

O sector terciário estrutura-se em torno dos serviços de carácter não transacionável (administração pública), evidenciando pouca representatividade de serviços de apoio à atividade económica. O peso da administração pública é aqui superior (12,1%), comparativamente com os valores nacionais (9,6%). Inclusive, em alguns concelhos, as autarquias surgem como os maiores empregadores (INE, Contas Regionais, 2005).

A discrepância entre o panorama regional e nacional é mais visível nos serviços de maior valor acrescentado, como é o caso das atividades financeiras e dos serviços prestados às empresas. O peso relativo das atividades financeiras no VAB nacional é de 6,3%, ao passo que na região se cifra em 4,5% (INE, Contas regionais, 2005).

Estes números confirmam o reduzido dinamismo empresarial e a escassez de serviços de suporte ao desenvolvimento e inovação.

Numa análise mais fina de cariz sub-regional, a atual distribuição sectorial com a clara predominância do sector terciário, encontra uma exceção no Alentejo Litoral, onde marca presença o polo industrial de Sines. A indústria transformadora, embora não se confinando ao complexo de Sines, recebe daí um enorme contributo para o valor acrescentado bruto regional, posicionando a sub-região Alentejo Litoral de forma singular no todo regional.

O sector secundário, procurando dar mostras de dinamismo, faz emergir novos nichos de especialização produtiva e o aparecimento de investimentos potenciadores do aprofundamento de novas fileiras, como sejam a indústria aeronáutica e a indústria de fabrico de componentes elétricos/eletrónicos.

No campo da exportação e apesar do reforço da sua dinâmica (1995-2002), as exportações *per capita* da região mantêm-se a níveis inferiores à média nacional. Fatores como a dimensão reduzida das empresas e a débil capacidade de investimento, tem contribuído para a limitação do interesse do tecido empresarial no mercado local e regional explicando-se assim a deficiente projeção do sector produtivo nos mercados além-fronteiras.

A estrutura das empresas é caracterizada, pela sua reduzida dimensão. De acordo com os dados oficiais, 96,6% das empresas da região possuem menos de 10 trabalhadores, 95,5% a nível nacional (INE, 2009). E as unidades com menos de 5 trabalhadores representam 70,0% do tecido empresarial, 65,2% a nível nacional (INE, Contas regionais, 2005).

As empresas que integram entre 10 e 49 trabalhadores representam 10,9% das unidades da região (13,4% a nível nacional). E apenas 1,3% das empresas do Alentejo empregam mais de 50 trabalhadores (2,0% a nível nacional).

Quadro 10: Empresas por número de trabalhador.

	Densidade de empresas	Proporção de empresas individuais	Proporção de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço	Proporção de empresas com menos de 10 pessoas ao serviço	Pessoal ao serviço por empresa
	Nº/Km2	%			Nº
Portugal	11,9	67,99	99,9	95,5	3,5
Continente	11,9	68,06	99,9	95,5	3,5
Alentejo	2,1	73,05	100	96,6	2,7

Fonte: INE, Anuário Estatístico do Alentejo (2009)

A dinâmica empresarial pode ainda ser analisada através da taxa de iniciativa empresarial, obtida através do quociente das sociedades constituídas sobre a população ativa, sendo que os resultados deste indicador confirmam uma dinâmica empresarial relativamente inferior à média nacional (cerca de 20% abaixo).

No que respeita à taxa de desemprego, reflexo do panorama anteriormente descrito, o Alentejo apresenta um valor de 9,1% (INE, 2005), superior à média nacional 7,6% (INE, 2005).

6.3. Turística e Hoteleira

O turismo assume-se cada vez mais como um sector estratégico para o Alentejo e uma atividade económica de importância crescente. O enorme contributo do turismo para a fixação de pessoas, criação de emprego e diminuição das assimetrias regionais, tem permitido que não seja ignorado pelos decisores políticos.

A interação do homem com o território ao longo de múltiplas gerações resultou numa paisagem com identidade própria. O coberto autóctone de sobro e azinho continua a ocupar um lugar proeminente no território regional, constituindo-se o montado, como o elemento de maior biodiversidade, e em particular, um espaço emblemático dos sistemas naturais e culturais mediterrânicos.

A região possui um quadro multifacetado de recursos turísticos, singulares, autênticos, cheio de carácter, claramente apetecíveis para as novas exigências do consumidor turístico internacional. Com uma das mais bem preservadas fachadas atlântica da Europa, composta por 263 km de costa, e um eixo de fronteira que tem conduzido a um crescente interesse do investimento turístico.

A Turismo do Alentejo, Entidade Regional de Turismo possui como missão prioritária a valorização turística da região, sendo que ao nível da promoção turística, a ARPTA – Agência de Promoção Turística do Alentejo é a entidade responsável pela promoção turística do Alentejo em todos os mercados externos e pela informação aos turistas.

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Turístico para o Alentejo (CEDRU, 2001, p.38), a atratividade turística do Alentejo está associada a um potencial alargado de recursos turísticos primários, de entre os quais importa destacar os referentes ao património histórico, ao património cultural/etnológico e ao património natural.

- Do património histórico, sobressai o valor e interesse turístico da arqueologia megalítica e romana, dos edifícios religiosos e militares e, sobretudo, de vários conjuntos urbanísticos, cidades, vilas e aldeias históricas.

- No campo do património cultural/etnológico, merece destaque a gastronomia, o artesanato, e manifestações populares diversas.

- No que diz respeito ao património natural importa destacar os sucessivos trechos paisagísticos com beleza cénica, a orla costeira, a avifauna, as áreas classificadas, as águas termais, e os rios e albufeiras.

O Plano Estratégico Nacional de Turismo (PENT, 2007)¹⁰ refere como produto turístico chave para a região o circuito turístico (*touring*) cultural e paisagístico, complementado pelo produto sol e mar. Refere ainda que a região ainda pode desenvolver outros produtos turísticos, nomeadamente o golfe, a saúde e bem-estar, os conjuntos turísticos (*resorts*) integrados, o turismo residencial e a gastronomia e vinhos. Ressalvando ainda que o desenvolvimento de produtos em zonas rurais deverá ser implementado tendo em conta a estratégia nacional para o desenvolvimento rural, ou seja, aumentar a competitividade da economia local e estimular o tecido empresarial.

Em 2009, o Turismo de Portugal, I.P., publica o ‘Estudo de Avaliação da Atratividade dos Destinos Turísticos de Portugal Continental para o Mercado Interno’. Nesse estudo, cada destino turístico é considerado como sendo composto por oito variáveis: oferta hoteleira, clima, paisagem natural, oferta cultural e social, gastronomia, população (simpatia), património histórico e paisagem urbana.

Relativamente à atratividade do Alentejo¹¹, esta apresenta um índice de atratividade de 62,9, situando-se este valor a meio da tabela que integra os índices de atratividade das restantes regiões nacionais. Comparando a perceção de cada variável no Alentejo com a média nacional, seis variáveis encontram-se acima da média, sendo que apenas duas estão abaixo da média nacional, nomeadamente a ‘oferta hoteleira’ e a ‘oferta cultural e social’ (Turismo de Portugal, 2009).

A ‘oferta hoteleira’, particularmente relevante para o presente trabalho caracteriza-se sobretudo pela forte presença de unidades de TER (Turismo em Espaço Rural). Esta variável foi contudo avaliada abaixo da média nacional. Isto deve-se sobretudo ao facto de que, face ao nível de preço praticado, o serviço é percecionado como deficitário, existindo a necessidade de melhorar e monitorizar a qualidade do serviço.

¹⁰ Resolução de Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de Abril.

¹¹ Esta marca Alentejo não inclui o Alentejo Litoral, que possui uma marca própria.

Quadro 11: Turismo Espaço Rural no Alentejo.

Nº de Estabelecimentos	166
Turismo Rural	53
Turismo de Habitação	27
Agroturismo	52
Casas de Campo	32
Turismo de Aldeia	02
Capacidade Total de Alojamento	1.880 Camas

Fonte: INE, Retrato Territorial de Portugal (2005).

A reduzida oferta hoteleira associada a um reduzido número de atividades faz com que o Alentejo seja um destino de estadias curtas (Turismo de Portugal, 2009).

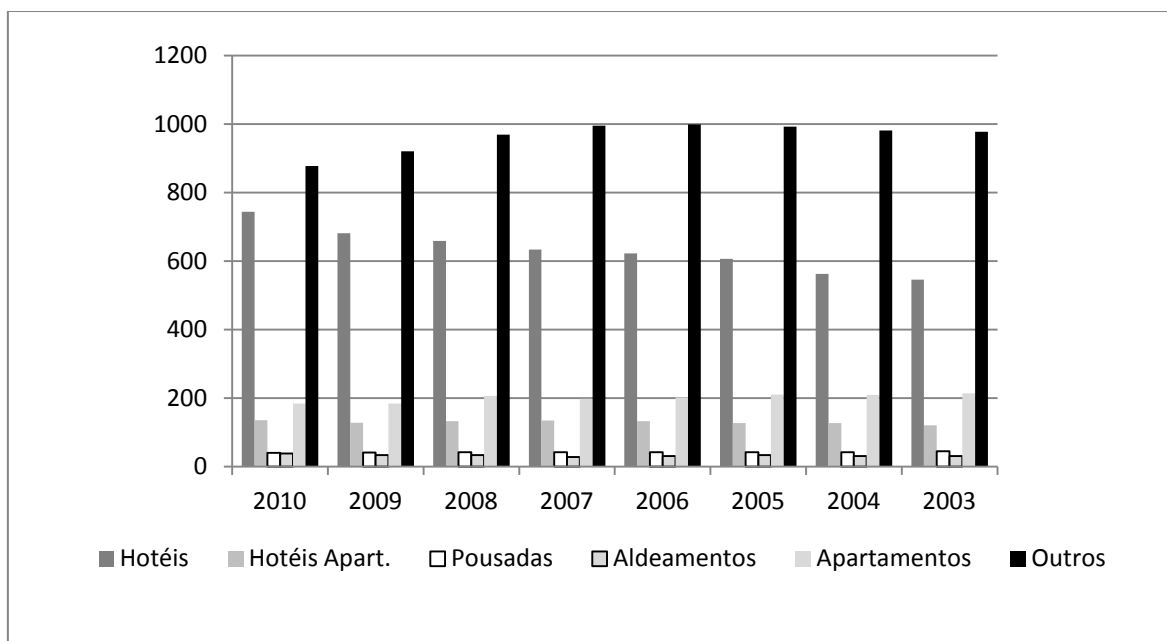
Quadro 12: Capacidade de alojamento no Alentejo.

Capacidade de Alojamento	9.036 Camas
Estabelecimentos Hoteleiros	134
Dormidas	939.270
Estada média de hóspedes estrangeiros	1.6 Noites

Fonte: INE, Retrato Territorial de Portugal (2005)

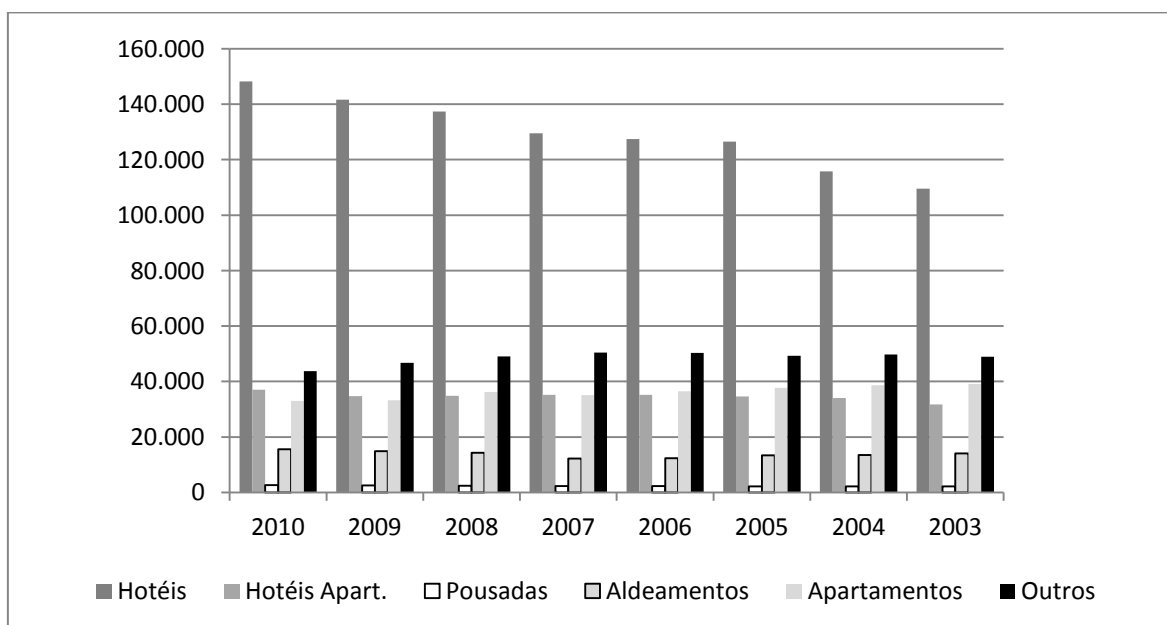
Os quadros seguintes demonstram a evolução entre 2003 e 2010, da oferta turística na região.

Quadro 13: Número de estabelecimentos, por tipologia.



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do Turismo de Portugal, I.P. (2011)

Quadro 14: Evolução de número de camas por tipologia de estabelecimento.



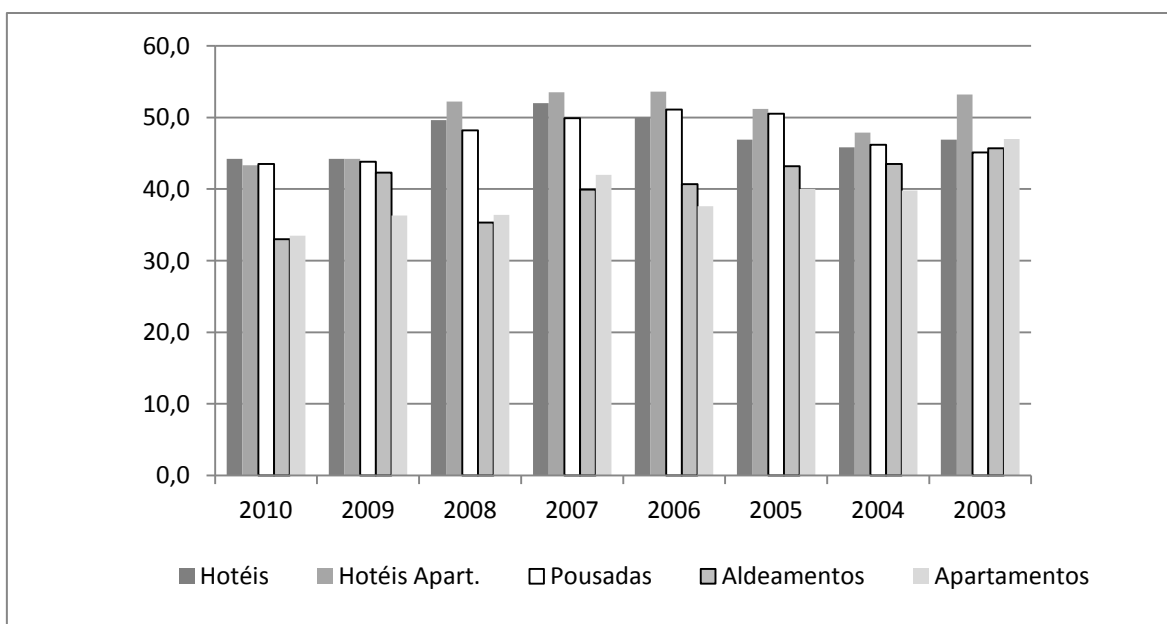
Fonte: Elaboração própria a partir de dados do Turismo de Portugal, I.P. (2011).

É possível verificar uma tendência crescente da oferta hoteleira, sendo a tipologia ‘hotéis’ aquela que apresenta maior crescimento.

De acordo com o estudo do Turismo de Portugal (2010) referente à ocupação por cama acumulada para o ano de 2010, calcula-se que esta seja de cerca de 36,7%, sendo as estadias atribuídas a turistas nacionais (27%), e a estrangeiros (9,7%). Os fins-de-semana verificam taxas de ocupação mais elevadas, sendo os meses de maior procura fevereiro a junho e setembro a novembro.

Relativamente aos proveitos de alojamento, estes perfazem cerca de 66% do total de proveitos do sector na região, no ano de 2010. Cerca de 76% do total de dormidas são atribuídas a turistas residentes em Portugal. Verificando-se um potencial de crescimento de turistas residentes fora do país.

Quadro 15: Taxa de ocupação por tipologia de estabelecimento.



Fonte: Elaboração própria a partir de dados do Turismo de Portugal, I.P. (2011).

As taxas de ocupação hoteleira, são reduzidas sendo na esmagadora maioria inferior a 50%. A tipologia ‘Pousadas’ e ‘Hotéis’ são aquelas que apresentam taxas de ocupação superiores.

Outra variável importante, a ‘Gastronomia’ é avaliada positivamente, sendo marcadamente superior à média nacional. Existindo uma boa ligação entre a qualidade do produto e do serviço prestado. Este aspeto está relacionado com a interação com a população local uma vez que, não existindo a ‘massificação’ do turismo, ocorre uma personalização maior do serviço (Turismo de Portugal, 2009).

Relativamente às variáveis ‘Clima’ e ‘Paisagem Natural’, ‘Património’ e ‘População’, estas apresentaram avaliações, acima da média, possuindo um clima agradável, exceto no Verão, sendo que possui mais turistas na Primavera e Outono. Possui também uma paisagem natural com bastante valor cénico e paisagístico, assim como uma paisagem urbana apelativa, associada ao património histórico e ligada à interação com a população local, tendo esta uma imagem hospitaleira, de generosidade e simpatia.

A variável da ‘Oferta cultural e social’ obteve uma avaliação abaixo da média uma vez que o Alentejo é percecionado como tendo pouca oferta ao nível cultural e social, o que reduz a atratividade do destino e o coloca como escolha para estadias de curta duração.

Previstos para os próximos anos, a implementação de novos empreendimentos turísticos na região, em particular, na envolvente da albufeira de Alqueva e na costa alentejana, irão contribuir para um acréscimo significativo da oferta, colocando também novos desafios ao modelo de desenvolvimento turístico, que, além de sustentado, possa constituir uma componente integrada do processo multissetorial e capaz de assegurar a melhoria das condições e da qualidade de vida das populações.

7. Caracterização da formação em hotelaria e turismo na região

7.1. Rede regional

Ao nível do Ensino Superior, os cursos na área do turismo e da hotelaria atualmente existentes no Alentejo concentram-se maioritariamente no subsistema politécnico público, nomeadamente no Instituto Superior Politécnico de Beja e no Instituto Superior Politécnico de Portalegre. O subsistema politécnico particular e cooperativo, possui no Instituto Piaget de Santo André a única representação regional. Enquanto que a oferta no subsistema universitário está cometida à Universidade de Évora.

Obedecem todos ao figurino primeiro ciclo de formação conferindo o grau de licenciatura. O segundo ciclo de formação que confere o grau de mestre não é atualmente ministrado na região nestas áreas específicas.

O Instituto Politécnico de Beja, foi criado¹² a 26 de Dezembro de 1979, com as Escolas Superiores de Educação e Agrária. As necessidades de formação nos domínios da tecnologia e da gestão, e as reivindicações da comunidade empresarial, levaram á criação da Escola Superior de Tecnologia e de Gestão (ESTIG)¹³. No entanto só em 1995 inicia a sua atividade com a nomeação do seu diretor levando a que fossem transferidos da Escola Superior de Educação os cursos de Técnicos de Turismo. Atualmente ministra o curso de Licenciatura em Turismo.

O Instituto Politécnico de Portalegre, criado¹⁴ a 16 de Agosto de 1980, veio a iniciar a sua atividade em 1985, integra atualmente quatro Escolas Superiores; a de Educação, a de Tecnologia e Gestão, a Agrária de Elvas e a de Saúde.

Atualmente ministra o curso de Licenciatura em Turismo, através da Escola Superior de Educação.

O Instituto Piaget iniciou a sua atividade em Santo André no ano de 2002 com a abertura do Instituto de Estudos Interculturais e Transdisciplinares (ISEIT) alicerçando-se nas características regionais, do polo industrial de Sines e do potencial turístico da costa alentejana. Atualmente leciona o curso de Licenciatura em Gestão de Hotelaria e Turismo, apoiada na sua vertente prática pelo projeto inovador do Hotel Vila Park, unidade escola associada a este Instituto.

¹² Decreto-lei nº 513-T/79 de 26 de Dezembro

¹³ Decreto-Lei n.º 40/91 de 21 de Janeiro

¹⁴ Decreto-lei nº 303/80 de 16 de Agosto

A Universidade de Évora, a segunda mais antiga instituição de ensino universitário em Portugal, inativa durante mais de duzentos anos, renasce enquanto Universidade pública, no dia 10 de Novembro de 1975. É ainda a única instituição universitária na região do Alentejo, ministrando uma Licenciatura em Turismo, através da Escola de Ciências Sociais, departamento de Sociologia.

A Licenciatura em Turismo, possui dois percursos alternativos, Turismo e Desenvolvimento, Animação Cultural e um percurso composto.

Quadro 16: Cursos superiores em turismo e hotelaria no Alentejo.

Tipologia de Ensino	Ensino Público		Ensino Particular e Cooperativo	Total
	Univer.	Politécn.		
Doutoramento	0	0	0	0
Mestrado	0	0	0	0
Pós graduação	0	0	0	0
Licenciatura	1	2	1	4

Fonte: Elaboração própria.

A oferta incide esmagadoramente sobre a temática ‘Turismo’ e as suas derivações na área da gestão, surgindo depois a Gestão Hoteleira.

Contudo no Relatório Final da Fase 2 do Plano Regional de Inovação do Alentejo¹⁵ no que concerne à estrutura de qualificações da região, é assinalado um défice dos níveis de qualificações mais elevados, comparativamente com a média nacional, designadamente de quadros médios e superiores e de profissionais qualificados e altamente qualificados.

Do ponto de vista intrarregional, as estruturas de qualificações mais favoráveis são registadas nas NUTS III Alentejo Litoral e Baixo Alentejo.

¹⁵ Dezembro 2004 – Augusto Mateus & Associados, Sociedade de Consultores, Lda

Os cursos de especialização tecnológica (CET)¹⁶ são como vimos cursos pós secundários não superiores que visam a aquisição de formação profissional de nível 5, obtida através da conjugação de uma formação secundária, geral ou profissional, com uma formação técnica pós-secundária.

A nível regional apurou-se a seguinte oferta:

Quadro 17: Oferta regional de cursos de especialização tecnológica.

Tutela	Ensino Publico	Ensino Particular e Cooperativo	Cursos
ME- Ensino Profissional	0	0	0
MEE – Escolas de Hotelaria	1	0	2

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do GEPE (2009)

A distribuição sub-regional desta oferta formativa poderá ser assim observada:

Quadro 18: Oferta sub-regional de cursos de especialização tecnológica.

Sub- Região	Cursos
Alto Alentejo	2
Alentejo Central	0
Baixo Alentejo	0
Alentejo Litoral	0
TOTAL	2

Fonte: Elaboração própria

A rede do ensino profissional tutelada pelo Ministério da Educação, sendo fundamentalmente promovida por escolas profissionais da rede privada e cooperativa, foi estendida nos últimos anos à rede de estabelecimentos do ensino secundário público.

¹⁶ Decreto Lei 88/2006 de 23 de Maio

Assim, e relativamente ao ensino profissional na região são três as escolas profissionais a operar: a EPRAL, Escola Profissional da Região Alentejo, a Escola Profissional do Alvito, e a Escola Profissional de Odemira.

A EPRAL, atua nos concelhos de Évora, Estremoz e Vila Viçosa. A Escola Profissional do Alvito tem atividade exclusivamente no concelho do Alvito e a Escola Profissional de Odemira no concelho de Odemira.

De referir ainda a existência nesta sub-região de polos em regime de aprendizagem (profissional/educação nível II e III) IEFP e Centros de Formação Protocolares CGTP-IN/IEFP, nomeadamente em Évora.

O conjunto de ofertas formativas visa cobrir as necessidades de qualificação básica para o sector:

Curso de Técnico de Restauração – com as variantes Cozinha/Pastelaria e Restaurante/Bar
Curso de Técnico de Receção
Curso de Técnico de Turismo
Curso de Técnico de Turismo Ambiental e Rural

Esta oferta data de 2006 e resultou da reorganização do ensino de nível secundário, que havia sido iniciada em 2002 e foi posteriormente regulamentada em 2004, com a publicação do Decreto-lei nº 74/2004, de 26 de Março, e da Portaria nº 550-C/2004, de 21 de Maio.

Daí que estejam a funcionar cursos profissionais abrangidos pela anterior organização curricular, designadamente os seguintes:

Técnico de Cozinha
Técnico de Hotelaria/Receção e Atendimento
Técnico de Hotelaria/Restauração, Organização e Controlo

A distribuição sub-regional desta oferta formativa poderá ser assim observada:

Quadro 19: Distribuição sub-regional da oferta formativa de Escolas Profissionais.

Sub- Região	Cursos
Alto Alentejo	2
Alentejo Central	1
Baixo Alentejo	5
Alentejo Litoral	1
TOTAL	9

Fonte: Elaboração própria.

O curso mais disponibilizado é sem dúvida o de Técnico de Turismo, seguido dos cursos de Técnico de Hotelaria/Receção e Atendimento e de Técnico de Hotelaria/Restauração, Organização e Controlo. O curso de Técnico de Turismo Ambiental e Rural constitui uma oferta praticamente exclusiva das Escolas Profissionais Agrícolas ou de Desenvolvimento Rural.

Regista-se igualmente uma crescente intervenção do ensino secundário público na disponibilização desta oferta formativa, sobretudo no curso com menos peso tecnológico o Turismo.

A ‘educação e formação de jovens’ é uma oferta educativa relativamente recente, cuja finalidade consiste em resolver o problema do abandono escolar através da disponibilização de percursos educativos e formativos á medida, variáveis em função do nível escolar de entrada dos jovens. Esta oferta resultou da conjunção de esforços entre os então Ministérios da Educação e o do Trabalho e da Solidariedade Social, que agregaram respetivamente a componente escolar e a componente profissional num só percurso.

Trata-se de uma oferta educativa em crescimento, basicamente promovida por estabelecimentos de ensino básico e secundário, e por centros de emprego e de formação profissional.

No âmbito do Turismo, estão disponíveis as seguintes ofertas educativas:

Cozinha	Serviço de Andares
Manutenção Hoteleira	Serviço d Bar
Pastelaria/Padaria	Serviço de Mesa
Receção Hoteleira	Técnicas de Animação Turística

A distribuição sub-regional desta oferta formativa poderá ser assim observada:

Quadro 20: Distribuição sub-regional da oferta formativa de ensino profissional.

Sub- Região	Cursos
Alto Alentejo	2
Alentejo Central	2
Baixo Alentejo	10
Alentejo Litoral	2
TOTAL	16

Fonte: Elaboração Própria

Realce para a concentração da oferta no serviço de mesa/bar.

A ‘educação e formação de adultos’ (EFA) é uma oferta educativa igualmente recente, cuja finalidade consiste em resolver o problema dos baixos níveis de qualificação escolar dos adultos, através da disponibilização de percursos educativos e formativos à medida, variáveis em função do nível escolar de entrada dos adultos.

A exemplo da oferta criada para os jovens, esta oferta agrega respetivamente a componente escolar e a componente profissional num só percurso.

Tal como os cursos destinados a jovens, trata-se de uma oferta promovida por estabelecimentos de ensino básico, e pelos centros de emprego e de formação profissional.

No âmbito do Turismo, estão disponíveis as seguintes ofertas educativas:

Cozinha	Serviço de Andares
Manutenção Hoteleira	Serviço de Bar
Pastelaria/Padaria	Serviço de Mesa

Os cursos do sistema de Aprendizagem têm constituído uma oferta formativa quase exclusiva do IEFP, que os ministra diretamente através dos seus centros, dispersos pelo território continental e, indiretamente, através de protocolos entre estes e empresas ou outras entidades públicas ou privadas.

A atual oferta para o sector do Turismo data de 1992, tendo resultado de trabalho conjunto entre o IEFP e o ex- INFTUR, e integra os seguintes cursos:

Quadro 21: Oferta formativa do sistema de Aprendizagem.

Nível	Cursos	Habilitações	Equivalência	Duração (anos)
I	Auxiliar de Padeiro Empregada de Andares	4º Ano de escolaridade	6º ano de escolaridade	1
II	Padeiro Pasteleiro Cozinheiro Empregado de Mesa Empregado de Bar	6º Ano de escolaridade	9º Ano de escolaridade	3
III	Técnico de Agências de Viagens Rececionista de Turismo Rececionista de Hotel Técnico de Alimentação e Bebidas	9º ano de escolaridade	12º ano de escolaridade	3

Fonte: Elaboração própria.

Esta oferta formativa tem vindo a ser progressivamente substituída pela oferta de educação e formação de jovens, sobretudo no que respeita aos cursos de nível de formação 2 (ensino básico).

Da diversidade apresentada podemos concluir que a oferta de formação para o sector na região é sobretudo disponibilizada por operadores públicos (Ministério da Educação, Instituto de Emprego e Formação Profissional e Turismo de Portugal, I.P.), estimando-se que abranja cerca de 2000 jovens anualmente.

Existem múltiplas ofertas com a mesma designação ou designações afins, correspondendo a conteúdos formativos distintos, quer no que respeita a conteúdos e durações de formação, quer a níveis de qualificação à saída.

Quadro 22: Oferta formativa por tipologia e área de formação.

	TUR	HOT	REST	HR (ne)	Total
Ensino Superior	26%	1%	0%	0%	27%
Ensino Secundário	18%	6%	15%	1%	40%
Ensino Básico	0%	1%	12%	8%	21%
TOTAL	44%	8%	27%	9%	88%

Fontes: Caracterização da educação de formação turística em Portugal, I.P. (2008) (p.67)

Quadro 23: Rede escolar do Ministério da Educação com cursos de turismo e hotelaria na região.

NUT II	Escolas
Alentejo Litoral	Escola Secundária de Alcácer do Sal
	Escola Profissional de Grandola
	Escola Secundária Manuel da Fonseca/Santiago do Cacém
	Escola Secundária Padre António Macedo/St.º André/Santiago do Cacém
	Escola Secundária Poeta Al Berto/Sines
Alto Alentejo	Escola Profissional Abreu Callado - Avis
	Escola Profissional Agostinho Roseta Crato
	Escola Secundária de Ponte de Sôr
Alentejo Central	Escola Básica Integrada Diogo Lopes Sequeira - Alandroal
	Escola Secundária Rainha St.ª Isabel - Estremoz
	Escola Secundária Severim de Faria - Évora
	Escola Secundária André de Gouveia - Évora
	Escola Profissional da Região Alentejo - Pólo de Évora
	EB 2, 3 / ES Mora
	Escola Secundária de Vendas Novas
	Escola Secundária Conde de Monsaraz- Reguengos de Monsaraz
	EB 2, 3 / ES Portel
	EB 2, 3 / ES Hernani Cidade - Redondo
Baixo Alentejo	Escola Profissional de Alvito
	Escola Secundária D. Manuel I - Beja
	Escola Profissional Bento de Jesus Caraça - Delegação de Beja
	Escola Secundária de Castro Verde
	Escola Profissional de Cuba
	Escola Básica e Secundária D. João Brito Camacho - Almodôvar
	Escola Básica e Secundária José Gomes Ferreira - Ferreira do Alentejo
	Escola Básica e Secundária S. Sebastião - Mértola
	Escola Secundária de Moura
	Escola Profissional de Moura
	Escola Secundária de Odemira
	Escola Profissional de Odemira - Fundação Odemira
	Escola Secundária de Ourique
	Escola Profissional de Serpa
	Escola Profissional Fialho de Almeida - Vidigueira

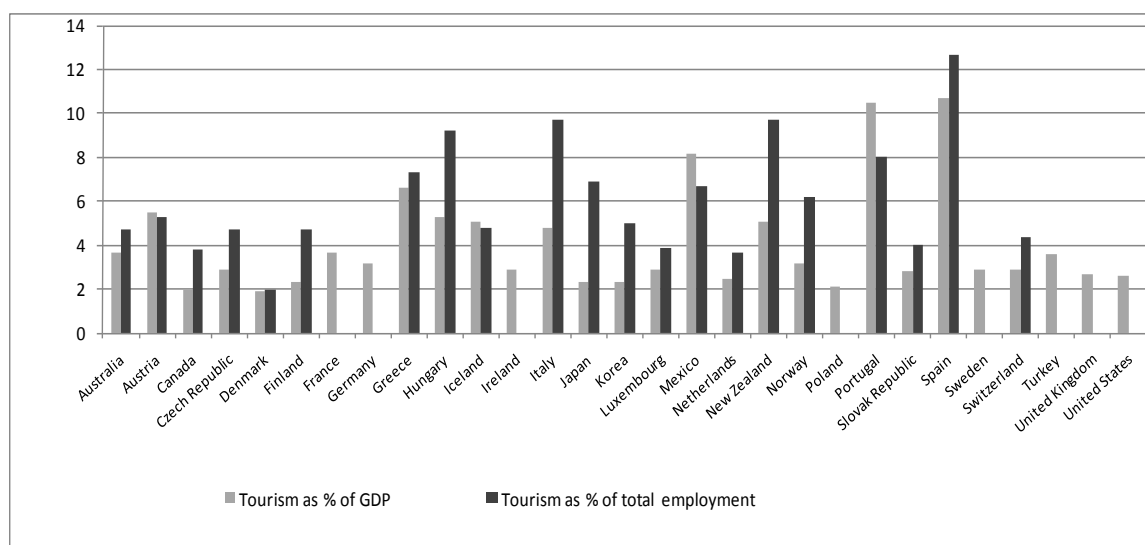
Fonte: GEPE (2010)

7.2. Os seus recursos humanos

O turismo como atividade de trabalho intensivo, e um dos principais fornecedores de emprego, foi em 2010 responsável por 1 posto de trabalho em cada 12,3 postos no total da economia a nível mundial (ILO, 2010, p.11).

Em Portugal a percentagem do emprego no turismo atingiu os 8% do total do emprego em 2009 (OECD, 2010, p.43)

Quadro 24: Turismo na economia dos países da OECD.



Fonte: OECD Tourism Trends and Policies 2010 (07-Dez-2009)

O relatório sobre desenvolvimento e desafios no setor da hotelaria e do turismo, (ILO, 2010, p.14-15) caracteriza os seus trabalhadores por serem na sua maioria jovens, possuírem falta de experiência na hotelaria, uma elevada rotatividade no trabalho, prevalecendo o trabalho temporário, e diferentes tipos de contratações e subcontratações. Refere ainda que uma grande percentagem dos trabalhadores é do sexo feminino, e fatores comportamentais, como a baixa autoestima serem comuns na hotelaria.

Em termos de educação, e de acordo com os dados disponíveis, através da última Conta Satélite de Turismo (INE,2006), os indivíduos empregados nas atividades características do turismo, têm vindo a melhorar o seu nível educacional, prevalecendo contudo ainda a educação básica como a instrução maioritária dos seus empregados, muito contribuindo este fator para a imagem social que a atividade possui.

Quadro 25: Indivíduos empregados por nível de educação nas atividades características do turismo.

	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Sem escolaridade	8.958	11.553	10.385	11.204	16.052	17.824	13.779
Primária	301.693	304.179	301.479	296.289	286.173	290.578	282.831
Secundária	76.712	60.974	61.611	60.831	58.291	60.903	57.982
Terciária	29.427	29.941	26.181	19.904	18.526	16.803	16.089
Total	416.790	406.647	399.656	388.228	379.042	386.108	370.681

Fonte: INE – Conta Satélite de Turismo (2006)

Os indivíduos empregados nos hotéis e similares e nos restaurantes e similares representam mais de dois terços do total das atividades características do turismo.

Quadro 26: Indivíduos empregados por nível de educação nas atividades características do turismo em 2006.

	Total	Sem escolaridade	Primária	Secundária	Terciária
Hotéis e Similares	60.494	1.866	43.894	10.891	3.843
Restaurantes e Similares	232.291	6.526	185.387	35.544	4.834
Transportes ferroviários	4.280	0	2.843	774	663
Transportes rodoviários	36.600	158	30.967	4.625	849
Transportes marítimos	2.018	127	973	254	664
Transportes aéreos	9.090	0	2.506	2.950	3.634
Serviços auxiliares aos transportes	20.813	0	11.698	6.296	2.820
Aluguer de equipamento de transporte	3.607	0	1.496	1.367	744
Agências de viagens, operadores turísticos e guias turísticos	8.622	0	1.925	3.282	3.415
Serviços Culturais	12.003	22	4.362	3.759	3.860
Desporto, Recreação e Lazer	26.973	260	15.641	6.970	4.103
Total das indústrias características	416.790	8.958	301.693	76.712	29.427

Fonte: INE - Conta Satélite do Turismo (2006)

Concentrando-se aí a maioria das baixas qualificações.

Ao nível da absorção pelos empregadores de mão-de-obra qualificada com formação específica em turismo, os dados recentes disponibilizados pelo Turismo de Portugal, I.P, são apresentados no seguinte quadro:

Quadro 27: Empregados com formação em turismo (%).

Tipologia	% de empregados ao serviço com formação em turismo
Apartamento Turísticos	29%
Aldeamentos Turísticos	22%
Hotéis de 1 estrela	35%
Hotéis de 2 estrelas	22%
Hotéis de 3 estrelas	19%
Hotéis de 4 estrelas	25%
Hotéis de 5 estrelas	19%
Hotéis Apartamento	22%
Pousadas	29%
Total	22%

Fonte: Turismo de Portugal (IIARS, 2010, p.35)

Podendo-se concluir que no sector apenas um em cada quatro trabalhadores possui uma qualificação formal em turismo e/ou hotelaria, havendo campo para desenvolvimento.

Sendo as faixas etárias entre os 15 e os 24 anos aquelas que são mais qualificadas, e que atualmente ainda frequenta um estabelecimento de ensino ou procura o primeiro emprego, os números na região do Alentejo são algo preocupantes atendendo às necessidades perspectivadas do crescimento turístico.

Quadro 28: Habitantes com idade entre os 15 e os 24 anos por sexos.

	15 a 24 anos		
	HM	H	M
Portugal	1 181 435	602 821	578 614
Continente	1 111 700	566 970	544 730
Alentejo	76 082	39 321	36 761
Alentejo Litoral	9 525	4 904	4 621
Alto Alentejo	11 574	6 006	5 568
Alentejo Central	16 942	8 670	8 272
Baixo Alentejo	12 983	6 739	6 244
Lezíria do Tejo	25 058	13 002	12 056

Fonte: Elaboração própria a partir de dados do INE – Anuário estatístico do Alentejo (2009).

Um estudo sobre a oferta e a procura de formação dos recursos humanos no setor turístico na América Latina estimou que em média e em termos quantitativos, a distribuição percentual dos postos de trabalho necessários num hotel são, no nível operacional entre 72% e 75%; no nível de supervisão entre 15% e 23%; e no nível de direção entre 5% e 9%, com pequenas variações relacionadas com a categoria do hotel (UNWTO, 2009, p.7).

Sendo os postos de trabalho operacionais os mais abundantes, o preenchimento de vagas nessas funções com pessoal qualificado continua a não se verificar. Os empregadores continuam a mostrar alguma relutância em recorrer aos estabelecimentos de ensino para recrutar colaboradores, em parte porque não encontram justificação para pagar mais por profissionais qualificados, particularmente quando estão em causa postos operacionais, estando subjacente um sentimento que para estes lugares não é necessário uma especial aptidão, quando na verdade são estes que vendem os serviços, para além de serem de particular importância para a qualidade do serviço.

Se a este fator se adicionar a escassez de pessoal com formação, muitos destes lugares acabam por ser cobertos por pessoas sem qualquer tipo formação. Em conclusão, podemos afirmar que a maioria dos recursos humanos não possui hoje as competências necessárias para trabalhar em hotelaria e em turismo, o que se pode considerar um fator limitador do desenvolvimento regional. Esta falta de qualificações pode limitar o desenvolvimento dos projetos de investimento turístico programados para os próximos anos no Alentejo.

8. Estratégias Empresariais

8.1. As expectativas de evolução

O desenvolvimento turístico do Alentejo é hoje um processo irreversível, os cerca de 40 projetos já aprovados ou em vias de aprovação previstos para a região (Imobiliária, 2011,p.21) deverão dar origem à criação de cerca de 4.000 postos de trabalho diretos.

Da dimensão dos projetos, da difícil conjuntura económica global que se vive atualmente, e o das próprias dinâmicas de desenvolvimento empresarial, admite-se que a sua conclusão irá ocorrer ao longo de período que se estimou em 10 anos. Apresentam-se de seguida os quadros por sub-região com os empreendimentos previstos:

Quadro 29: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Alentejo Central.

Designação do Projeto	Promotor	Localização	Nº de Camas
Évora Resort	Frontino (Jaime Antunes)	Évora	220
Herdade dos Almendres	Soc. Agrícola de Almendres	Évora	120 a 180
Royal Évora Luxury Resort	RLER - Imobiliária	Évora	n/d
Hotel Vila Galé	Vila Galé Gest	Évora	414
Herdade da Fuzeira	Firstinvest	Évora	13.900
Tapada da Mata Eco-Resort & Spa	Policarpo Turismo	Évora	200
Land Vineyard	Sousa Cunhal Turismo	Montemor o Novo	555
L'And Reserve/Herdade do Mercador	Sousa Cunhal	Mourão	n/d
Herdade das Ferrarias	Guadiana Parque-Grupo B. Gomes	Mourão	1.000
São Lourenço do Barrocal	Herdade do Barrocal/Aquapura	R. Monsaraz	200
Vila Lago Monsaraz	Grupo Aprigius	R. Monsaraz	1.800
Roncão d'El Rei	SAIP	R. Monsaraz	
Herdade da Palheta	Grupo Atlântica	Redondo	

Fonte: Elaboração própria (2011).

Quadro 30: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Alentejo Litoral.

Designação do Projeto	Promotor	Localização	Nº de Camas
Herdade da Comporta	Grupo Espírito Santo	Alcácer do Sal	3.250
Barrosinha Farm Resort	IMOVIA	Alcácer do Sal	n/d
Troia Resort /Blue & Green	Sonae Turismo e Amorim	Grândola	4.191
Herdade do Pinheirinho/Hyatt Golf & Resort	Grupo Pelicano	Grândola	6.900
Herdade Costa Terra	Pedro Queiroz Pereira	Grândola - Melides	2.200
Pestana Troia Eco Resort & Residences	Grupo Pestana	Grândola	
Aldeamento Vila Formosa	Grupo Bernardino Gomes	Odemira	1.600
Eco Suites Resort	A Vida é Bela	Santiago do Cacém	40 unidades residenciais
Algoceira	Cairy Properties – Desenv. Urbano	Odemira	500
Multi Parques Camping Resorts		Odemira	

Fonte: Elaboração própria (2011).

Quadro 31: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Baixo Alentejo.

Designação do Projecto	Promotor	Localização	Nº de Camas
Castelo Alto	Inland	Almodôvar	3.200
Quinta da Camacha	Mattermonte	Almodôvar	2.000
Vila Galé	Vila Galé	Beja	1.500
Herdade da Cavandela	Cavandela – Sociedade Imobiliária, Lda	Castro Verde	2.000
Cerro Alto		Mértola	300
Herdade da Defesa de S. Brás	Soci. Agr. da Defesa de S. Brás	Moura	7.300
Parque Alqueva	Soc. Alentejana de Investimentos	Moura	22.500
Monte da Rocha	Quinta da Arrábida-Empreendimentos	Ourique	4.300
Monte Campanador Resort	Monte Campanador Emp. Turísticos	Ourique	1.400

Fonte: Elaboração própria (2011).

Quadro 32: Empreendimentos turísticos previstos na sub-região Alto Alentejo.

Designação do Projecto	Promotor	Localização	Nº de Camas
Real Resort Dona Maria	Real Resort Dona Maria	Fronteira	2.500
Eco- Horse Park – Herdade das Esquilas	Paulo Caetano	Monforte	n/d
CS Montargil Resort	Grupo Carlos Saraiva Hotéis	Ponte de Sôr	105
Herdade das Abrunheiras	Grupo Pestana e Grupo Serlima	Portalegre	4.500

Fonte: Elaboração própria (2011).

Trata-se de investimentos com um importante impacto económico na região, em especial ao nível da criação de emprego, quer venha a ter origem local ou contribua para a fixação de novos habitantes.

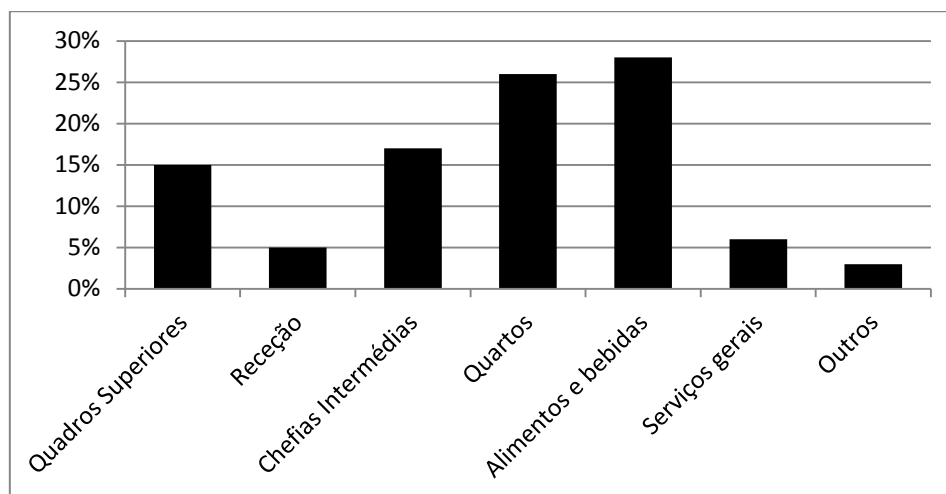
8.2. Recrutamento, formação e gestão de recursos humanos

Mesmo admitindo que o recrutamento se fará ao longo de um período relativamente longo que se situará entre os quatro e os doze anos, trata-se da criação em média de 400 postos de trabalho por ano.

O quadro seguinte apresenta as perspetivas de criação de emprego e as necessidades de recrutamento nos grandes projetos considerados no período de 2011 a 2022.

A distribuição dos postos de trabalho a criar por área profissional pode ser efetuada de acordo com os dados apresentados no gráfico seguinte.

Quadro 33: Distribuição dos novos postos de trabalho por área.



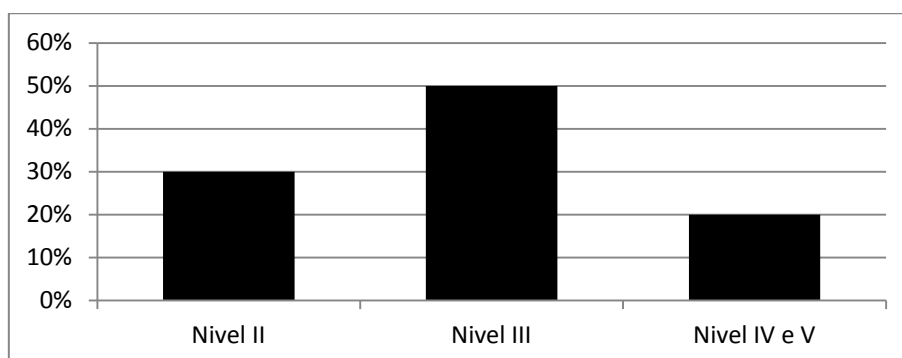
Fonte: Elaboração própria

É evidente que as necessidades mais relevantes se situam ao nível das profissões ligadas à alimentação e bebidas (cozinha, pastelaria, copa, mesa e bar) e ao serviço de quartos. No entanto no âmbito dos projetos encontram-se para além das tradicionais áreas da hotelaria, as profissões associadas à animação e informação turística, à gestão urbana, que decorre da natureza *'resort'* de muitos dos projetos, e à saúde e bem-estar.

Antevê-se igualmente que, pelo posicionamento estratégico da maioria dos empreendimentos, pelos parceiros internacionais que alguns já anunciaram e pela qualidade com que se pretende distinguir o turismo no Alentejo, o rigor no recrutamento de candidatos para o preenchimento dos postos de trabalho a criar vai ser grande, o que fará com que o nível de qualificação do emprego seja substancialmente mais elevado.

Podemos assim antecipar o emprego por nível de qualificação da seguinte forma:

Quadro 34: Necessidades de pessoal por nível de qualificação profissional.



Fonte: Elaboração própria

A aposta no nível de qualificação III para pelo menos 50% do emprego a criar resulta da necessidade de afirmar a diferença qualitativa da região, e a forma de assegurar a competitividade futura. Outro facto relevante traduz-se na necessidade de 20% do emprego a criar exigir qualificações de nível IV e V. Trata-se neste caso de garantir que os trabalhadores com funções de enquadramento possuam uma qualificação que esteja a par com o que ocorre nos principais mercados turísticos mundiais.

Capítulo IV

9. Análise dos resultados

9.1. Metodologia

Para além da revisão bibliográfica apresentada, e do enquadramento histórico internacional e nacional da temática abordada, para que a informação fosse a mais atualizada sobre o estudo proposto, realizou-se uma pesquisa de campo com o intuito de recolher opiniões, experiências e vivências de um grupo de peritos nos diferentes campos abordados.

Os procedimentos metodológicos conforme sucintamente já apresentados passaram inicialmente pela seleção do painel dos peritos, tendo por pressuposto base dessa seleção a experiência, tendo em atenção os critérios de relevância da instituição a que pertencem para o objetivo do trabalho, funções desempenhadas, e conhecimento da região e da matéria de estudo.

Nesse sentido procurou-se delimitar o universo a contactar, segmentando-se a amostra em três áreas relevantes: a) os organismos oficiais e associativos, da atividade turística com interferência direta na região; b) as entidades públicas e privadas na área do ensino das profissões do turismo e da hotelaria, nos diferentes níveis de ensino; c) e por último as empresas turísticas e hoteleiras com atividade no contexto regional.

Como o método não estabelece número limite de peritos, podendo ser um grupo reduzido, dependendo do problema a ser investigado, e estando a amostra já segmentada entendeu-se que um número de sete peritos por cada uma das áreas seria um número adequado de trabalho atendendo ao método aplicado.

Depois desta primeira fase, procurou-se aferir as entidades e pessoas a envolver em cada uma, tendo-se, para os organismos oficiais e associativos, selecionado: Turismo de Portugal, I.P.; Turismo do Alentejo, Entidade Regional de Turismo; Pólo de Desenvolvimento Turístico, Turismo Terras do Grande Lago Alqueva; Pólo de Desenvolvimento Turístico do Litoral Alentejano; Agência Regional de Promoção Turística do Alentejo; Associação dos Hotéis de Portugal; e AHRESP - Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal.

No segmento das entidades na área do ensino, selecionaram-se a Universidade de Évora, o Politécnico de Beja, a Escola Profissional da Região Alentejo-EPRAL, a Fundação Odemira, a Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre, a Escola Secundária de Vandas Novas e a Escola Básica Pedro Nunes de Alcácer do Sal.

Por último, no domínio das empresas, procurou-se envolver um hotel de 5 estrelas, um hotel de 4 estrelas, um hotel de 3 estrelas, um hotel de 2 estrelas, um turismo rural e um restaurante.

Os contactos com os membros do painel foram efetuados pessoalmente e à distância (por via eletrónica).

O método que se caracteriza pelo anonimato, por uma interação controlada entre os participantes, e, por um apropriado tratamento estatístico das respostas obtidas (Godet, 2011, p.78), foi respeitado. Com o anonimato procurou-se precaver a influência de uns participantes sobre os outros. Esta interação, tem como finalidade evitar que, ao longo das diversas etapas em que decorre a aplicação do inquérito, os peritos se desviem dos pontos centrais da consulta, permitindo no entanto que cada um vá tendo conhecimento dos resultados obtidos e, se assim o entender, solicitar a alteração das suas respostas.

O tratamento estatístico a realizar com recurso ao cálculo da mediana, atenuando assim a pressão sobre os peritos na busca do consenso, permitindo apresentar o ponto de vista da maioria dos inquiridos, não descurando os resultados das minorias, facto relevante quando a minoria está convicta das suas posições.

O método caracteriza-se resumidamente pelas seguintes fases (Santos & Baltazar, 2009; p. 667):

1. Identificação do problema, construção do questionário e apresentação do mesmo a cada um dos elementos do grupo;
2. Resposta ao questionário de forma anónima e independente por cada um dos elementos do grupo;
3. Compilação das respostas e sua distribuição pelos membros do grupo acompanhadas do questionário revisto;
4. Resposta ao novo questionário da mesma forma descrita na fase 2, isto é, de forma anónima e independente;
5. Repetição até se alcançar uma solução de consenso.

O número de fases dependerá de fatores tais como os recursos, tempo e disponibilidade dos participantes.

Na primeira fase, foi estruturado um questionário, e entregue a um conjunto reduzido de pessoas para verificação do teor das questões formuladas e se estas estavam elaboradas de forma clara e objetiva. O questionário foi produzido com perguntas elaboradas de forma sistemática e ordenada e segmentada. A segmentação foi conseguida com a introdução de lotes de perguntas.

Uma primeira parte de recolha de dados pessoais dos peritos, suas responsabilidades atuais, habilitações académicas, experiência profissional, e antiguidade na atual função.

Uma segunda parte onde se procurou aferir as perspetivas de evolução turística do Alentejo e qual ou quais as suas vocações prioritárias, com uma previsão de conclusão para os seus principais projetos turísticos. Procurou-se aferir esta previsão num horizonte temporal a 5 e a 10 anos.

Na terceira parte pretendeu-se conhecer as diferentes perspetivas do painel sobre os fatores valorizados pelo cliente na sua relação com a oferta turística. A quarta parte foi dedicada aos recursos humanos da atividade turística na região, quais as preocupações para os próximos anos ao nível das necessidades, das qualificações, e das dificuldades de recrutamento e retenção de profissionais. A quinta parte é dedicada à formação turística e hoteleira no Alentejo, procurando-se conhecer a opinião dos peritos sobre a adequação dos *currículo* escolares às necessidades das empresas, bem como as entidades formativas entendidas como mais relevantes para a qualificação dos profissionais do sector na região. Por último questionaram-se os peritos sobre o seu grau de conhecimento sobre a temática do inquérito.

Após algumas pequenas alterações o questionário foi distribuído a cada um dos peritos para recolha de respostas sobre os tópicos submetidos à respetiva consideração.

Aquando da receção dos inquéritos, os mesmos foram organizados pelas três diferentes segmentações, tendo-se recebido dezassete respostas das vinte e uma enviadas. A informação foi tratada com recurso à agregação de respostas e foram elaborados quadros por questão para análise detalhada, estes quadros foram preenchidos com a quantificação, que consiste na identificação da quantidade de vezes que cada perito identificou aquela variável. Para qualificação das variáveis considerou-se na maioria dos casos as variáveis Alto, Médio, Baixo e Nenhum.

Seguiu-se uma outra fase, de maior reflexão para interpretação dos dados recolhidos. Para Patton (1990, p.383), a “interpretação envolve explicar os achados,

responder a questões, anexar significância a resultados particulares e colocar padrões num quadro analítico”. Esta fase que depende muito do conhecimento teórico sobre o assunto por parte do investigador, depende igualmente da sua criatividade e capacidade de análise.

As partes constituintes do inquérito que foram definidas e testadas são assim descritas:

1. Informação geral, corresponde ao primeiro objetivo de caracterizar o próprio painel de peritos. Para a operacionalização desta parte foram elaboradas oito questões todas fechadas, correspondentes cada uma, à informação que se pretende recolher e analisar. A partir desta variável é possível conhecer as características do painel de peritos;
2. Expectativas de desenvolvimento e evolução turística do Alentejo, permite conhecer como o painel antevê a evolução do turismo na região. Para a operacionalização desta parte foram formuladas três questões;
3. Relação com o cliente, onde se pretende aferir que fatores os peritos entendem ser valorizados pelos clientes, a qualidade do serviço, a qualidade do acolhimento, os conhecimentos linguísticos dos funcionários, a decoração dos estabelecimentos, as comodidades oferecidas, a oferta de condições de lazer, a oferta de animação turística e o preço, foram as variáveis em consulta;
4. Expectativas de desenvolvimento dos recursos humanos, considerando o atual quadro de dificuldades de recrutamento e perspetivando as necessidades de recursos humanos num futuro de curto médio prazo, elaboraram-se cinco perguntas com o seguinte teor: preocupações para os próximos cinco anos; como prevê a evolução das qualificações; que necessidade de recursos por áreas funcionais prioriza; que profissões consideram ser mais difícil recrutar; que profissões considera ser mais difícil manter.
5. A formação turística e hoteleira no Alentejo, para operacionalizar este fator elaboraram-se três perguntas, a formação turística e hoteleira no Alentejo responde às necessidades das empresas; considera que os ‘currículo’ dos cursos estão adaptados às necessidades das empresas; da lista de estabelecimentos de ensino que atualmente ministram cursos de turismo e/ou hotelaria no Alentejo, assinale os que considera terem contribuído para a qualificação dos profissionais do setor na região. Procura-se aqui obter as três visões que compõem as segmentações do painel de peritos, a visão das

entidades oficiais e associativas, a visão dos dirigentes escolares, e a visão dos empresários.

6. Nível de conhecimento (*expertise*), por fim numa simples questão procura-se aferir por auto avaliação o nível de conhecimento na temática abordada, apesar de ser informação relevante na caracterização do painel, entendeu-se que a sua colocação no final do inquérito conduziria à obtenção de respostas com base na facilidade ou dificuldade que encontrariam no seu preenchimento.

Após terminada a segunda fase do método, a receção dos inquéritos, deu-se início à terceira fase do mesmo ou seja a compilação das respostas e onde cada resposta ou conjunto de respostas foi novamente submetido à apreciação dos membros do painel que se pronunciaram emitindo a sua concordância ou discordância.

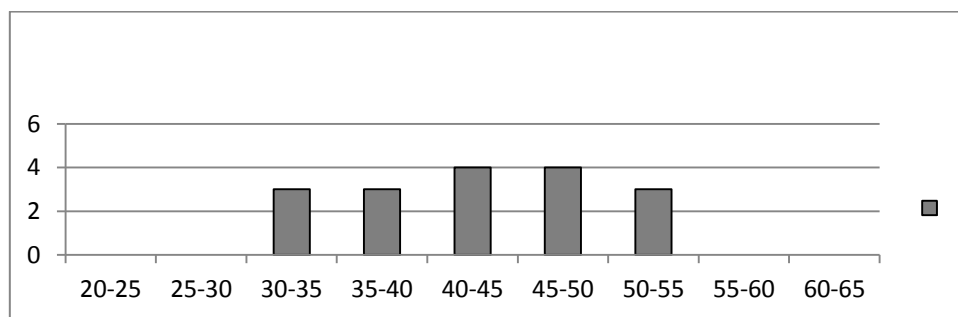
9.2. Análise dos dados da pesquisa

Nesta etapa é apresentada e analisada a informação recolhida, apresentando-a detalhadamente pelas partes constituintes dos inquéritos:

Perfil do Painel

Conforme se pode verificar pelo Quadro 37, referente às idades dos membros do painel estes encontram-se na faixa etária entre os 30 e os 55 anos, sendo que 47% se situam entre os 40 e os 50 anos, e 35,3% está na faixa entre os 30 e os 40 anos. A faixa superior a 50 anos representa 17,6%.

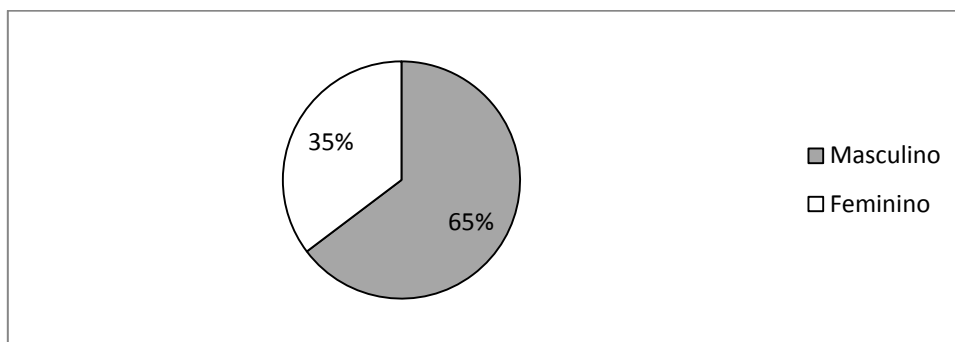
Quadro 35: Membros do Painel - Idades.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Com relação ao género dos participantes, a percentagem encontrada revela predominância de homens, atingindo 65%, contra 35% de mulheres

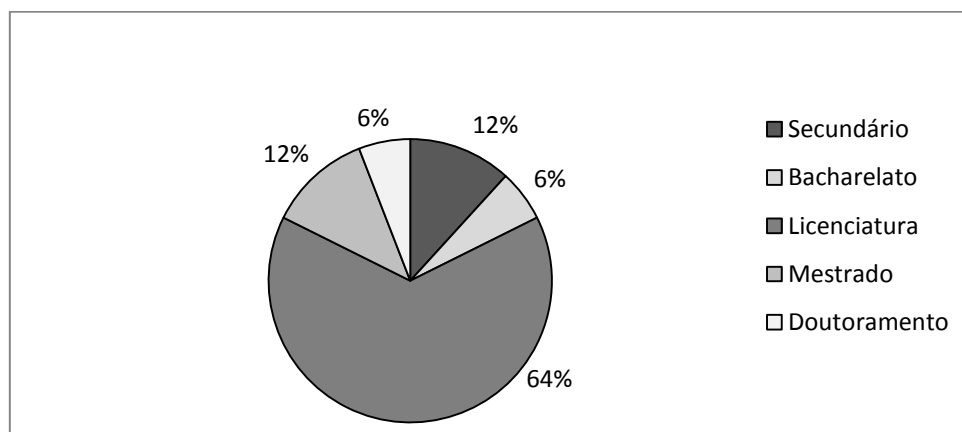
Quadro 36: Membros do Painel - Género.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

No quadro que se segue podemos verificar o nível académico dos participantes. Sendo que a maioria possui uma licenciatura, 64%, que se adicionarmos aos 12% de possuidores do grau de Mestre e dos 6% do grau de Doutor, verificamos que 82% da amostra possui qualificação superior ao nível do 1º, 2º e 3º ciclos. Verifica-se no entanto que as habilitações ao nível do ensino secundário, 12% se verificam no segmento do painel que designámos das empresas da atividade turística. Verificando-se aqui a tendência já abordada do deficiente nível de qualificações das empresas na região.

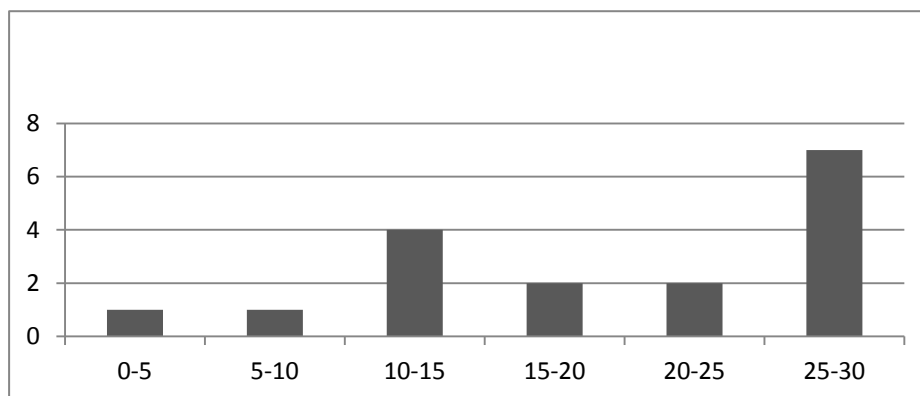
Quadro 37: Membros do Painel – Habilitações académicas.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Ao nível da experiência profissional 41% possui mais de 25 anos, enquanto que 47% se situam no intervalo entre os 10 e os 25 anos. Denotando que o nível de responsabilidades dos peritos nas suas organizações aumenta com a experiência.

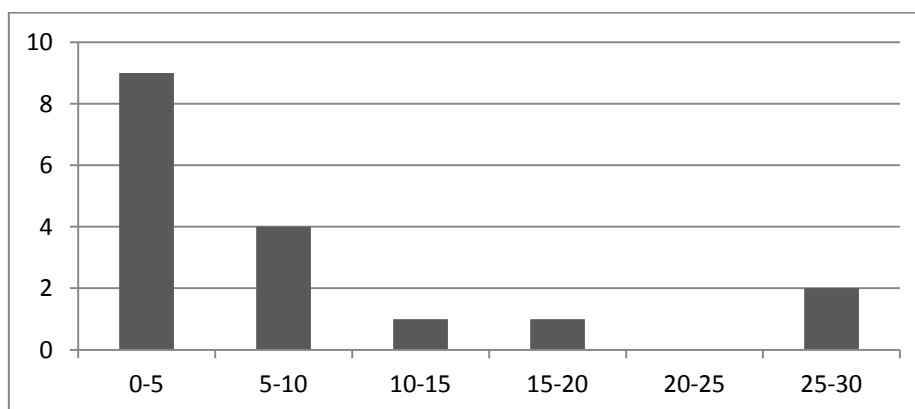
Quadro 38: Membros do Painel – Experiência Profissional.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

No entanto se cruzarmos os dados obtidos da ‘experiência profissional’ com os dados da ‘antiguidade na entidade’ e ‘antiguidade na função atual’ podemos verificar que 76,4% está na sua organização ou na sua função à menos de 10 anos, sendo que 53% está nesta situação á menos de 5 anos, denotando-se assim a existência de mobilidade ou progressão na carreira, tanto no segmento das organizações oficiais e associativas, como nas entidades de ensino publicas e privadas, e nas empresas.

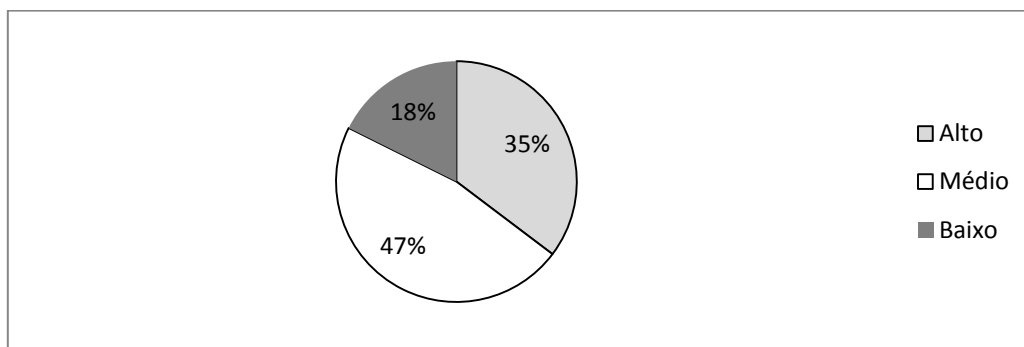
Quadro 39: Membros do Painel – Antiguidade na Entidade e Função.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Para terminar a caracterização do painel de peritos, a sua auto-avaliação sobre o grau de conhecimento da matéria revelou que apenas 18% considerou estar pouco habilitada a responder às questões formuladas, 47% considerou-se medianamente conhecedor e 35% auto revelou-se com conhecimentos altos na matéria em análise.

Quadro 40: Membros do Painel – Nível de conhecimento sobre a temática do inquérito (*expertise*).



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Tal abordagem permite concluir estar perante um painel de peritos que credibiliza os dados apurados.

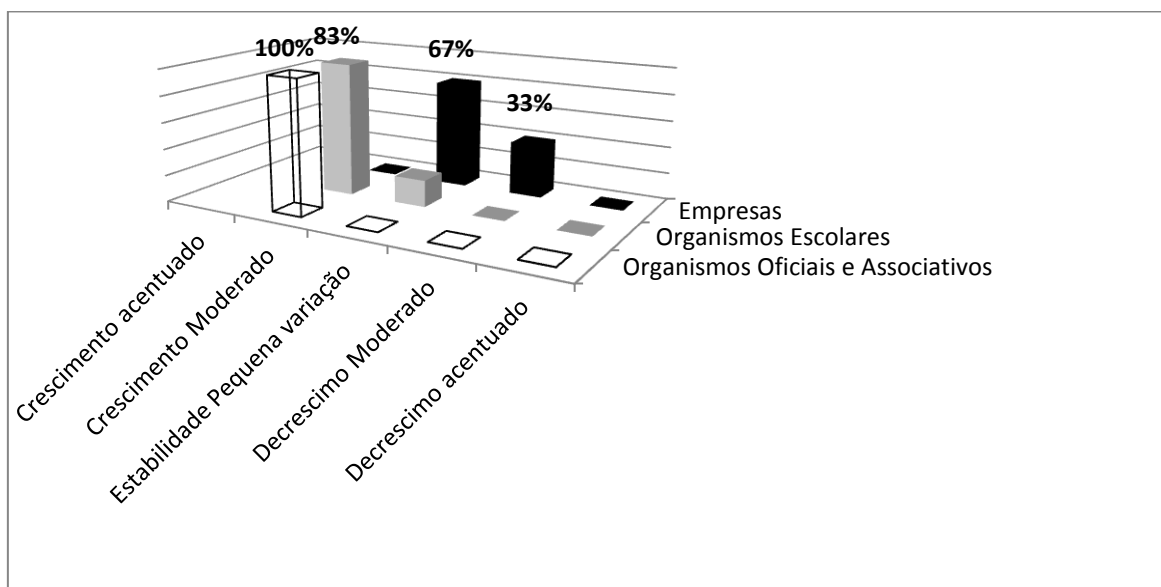
Expectativas de desenvolvimento e evolução turística do Alentejo

Pretendeu-se com as três questões formuladas, poder ter as diferentes visões do painel em relação à evolução da atividade turística na região nos próximos 10 anos. Para tal as questões dividiram-se em torno de três linhas estratégicas. A perspetiva económica; a vocação prioritária de direcionamento da oferta turística regional; e por último a visão de investimento a realizar com base nos projetos de investimento já divulgados.

Quanto ao primeiro tema abordado, “como perspetiva o crescimento turístico do Alentejo nos próximos 5 anos? O posicionamento no segmento dos organismos oficiais e associativos e das entidades na área do ensino, mostrou-se bastante alinhado, ambos os segmentos advogam o “crescimento moderado” com 100% no caso dos primeiros e 83% dos segundos. Mais cauteloso foi o posicionamento do segmento que designamos por empresas, onde as opções se dividiram ente a “estabilidade com pequena variação” e o “decréscimo moderado”, com valores respetivamente de 67% e 33%. Verificando-se aqui a

preocupação das empresas com a evolução económica, contrastando com algum otimismo moderado por parte dos restantes membros do painel.

Quadro 41: Perspetiva do crescimento turístico no Alentejo nos próximos 5 anos.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

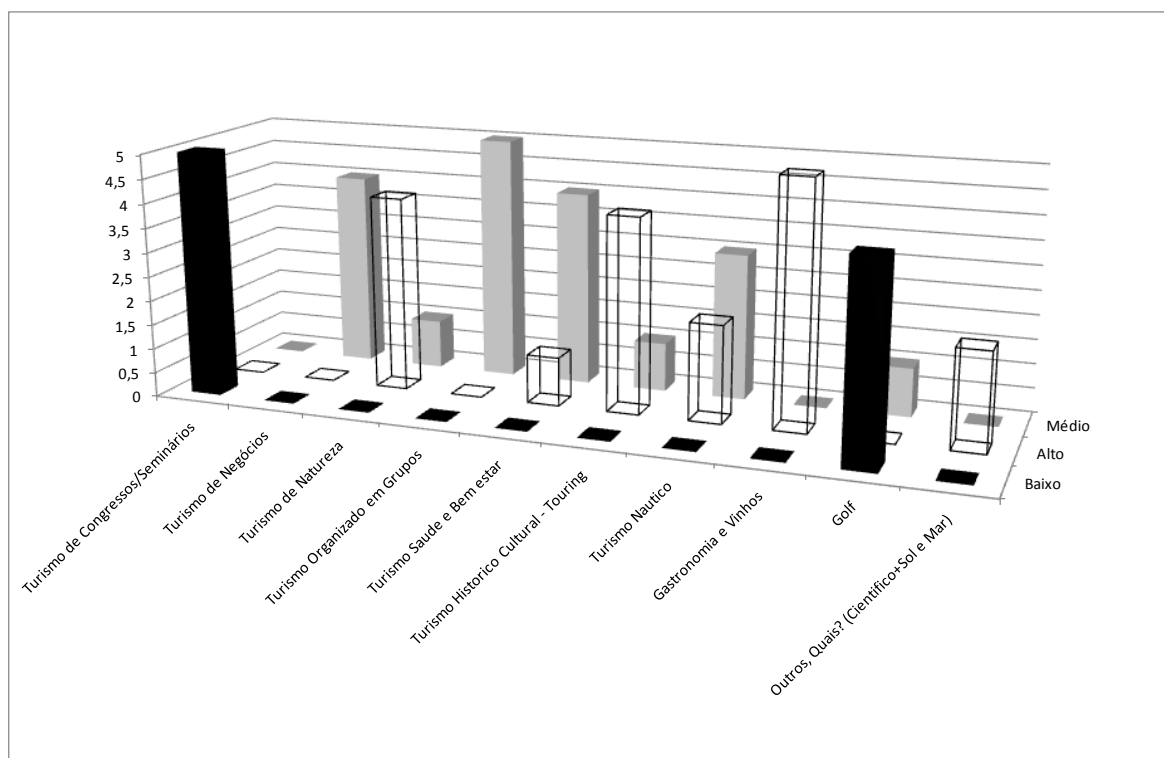
Quanto ao segundo tema analisado, onde se deverão concentrar esforços e com que intensidade, três produtos ‘gastronomia e vinhos’ ‘touring histórico e cultural’ e ‘turismo de natureza’ apresentam os valores mais destacados e foram considerados de intensidade alta em termos de desenvolvimento.

Com um nível de intensidade média de desenvolvimento foram identificados quatro produtos, ‘turismo de negócios’, ‘turismo organizado em grupos’, ‘turismo saúde e bem estar’ e ‘turismo náutico’.

Com um nível de intensidade baixo, foram identificados dois produtos o “turismo de congressos/seminários” e o “golf”.

Foram ainda identificados como produtos a desenvolver os produtos ‘turismo científico/astronomia’ e o ‘sol e praia’.

Quadro 42: Vocação prioritária de desenvolvimento turístico.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Por último pretendeu-se ter uma visão, perante o vasto conjunto de investimentos já anunciados para o Alentejo nos próximos anos, quais os que se concretizarão num universo temporal de cinco e dez anos.

Os investimentos alvo da pergunta foram os integrantes nos Quadros 30,31,32 e 33.

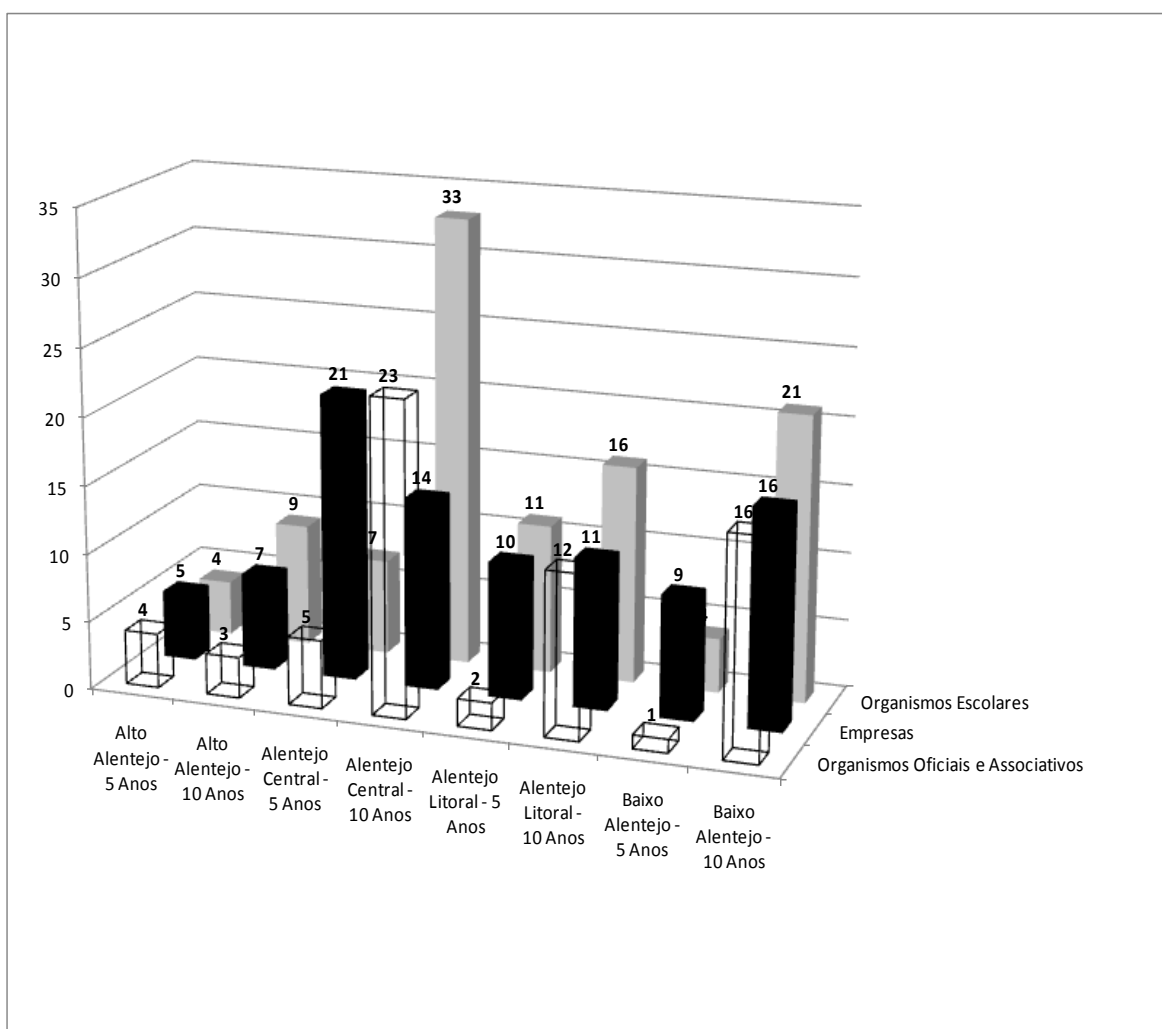
Da análise por NUT II, podemos concluir que na sub-região Alto Alentejo, a perspetiva é que os investimentos se venham a concretizar num horizonte temporal mais dilatado a 10 anos, no entanto, alguns projetos de investimento poderão ainda vir a iniciar-se num prazo mais reduzido de 5 anos. A visão da segmentação do painel é muito idêntica, havendo uma pequena variação. Na sub-região Alentejo Central, onde se concentram uma grande parte dos investimentos previstos, muito fruto do projeto de desenvolvimento associado ao grande lago do Alqueva, e da forte atratividade da cidade património mundial, Évora, a previsão aponta igualmente para um horizonte a 10 anos, não sendo aqui unânime a opinião do painel, estando o segmento empresas mais otimista quanto á concretização de projetos de investimento em período de tempo mais curto.

Quanto á sub-região Alentejo Litoral o panorama é muito idêntico, previsão de investimentos a 10 anos, um acentuado equilíbrio em relação aos projetos a concretizar em

5 anos. Nesta sub-região o segmento do painel constituído pelos organismos oficiais e associativos, foi o que se apresentou mais pessimista em relação à concretização nos diferentes horizontes temporais. Pode-se denotar aqui o facto de serem normalmente possuidores de informação mais atualizada.

Por último, a sub-região Baixo Alentejo, apresenta igualmente uma marcada visão dos investimentos a 10 anos, com o segmento organismos oficiais e associativos a apresentar a visão mais pessimista do seu desenvolvimento, sendo uma vez mais as empresas aquelas que perspetivam mais investimento a 5 anos.

Quadro 43: Perspetiva de investimento turístico a 5 anos e 10 anos nas sub-regiões do Alentejo.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

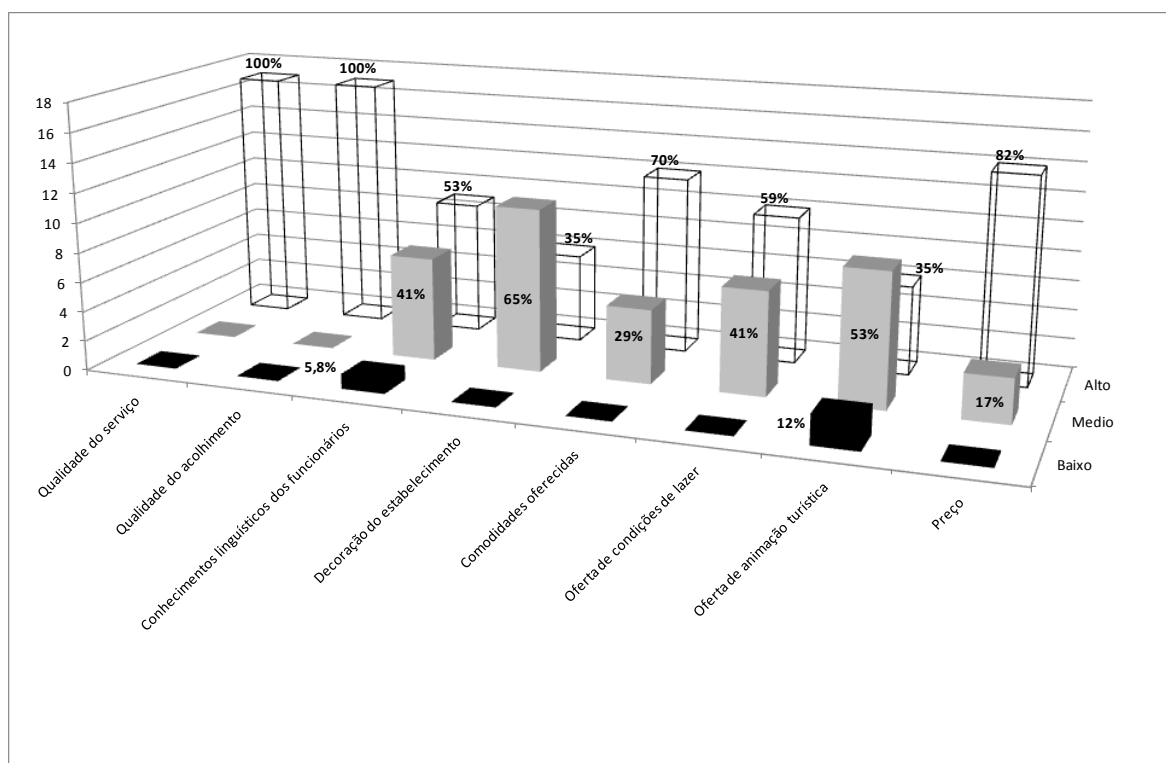
Relação com o Cliente

Os fatores que os peritos entenderam que são mais valorizados pelos clientes foram de uma forma consensual a ‘qualidade do serviço’ e a ‘qualidade do acolhimento’ 100% das opiniões recolhidas. Seguiram-se de perto o fator ‘preço’ e as ‘comodidades oferecidas’ com 82% e 70% respetivamente. Ainda apresentando valores superiores a 50% foram referenciados a ‘oferta de condições de lazer’ e os ‘conhecimentos linguísticos’, com 59% e 53% respetivamente.

De referir ainda por se entender com expressão para a análise ter sido apontado como fatores de importância média a ‘decoração do estabelecimento’ e a ‘oferta de animação’ com valores de 65% e de 53% respetivamente.

Podemos assim concluir que os fatores mais valorizados pelo cliente são aqueles em que interferem diretamente os recursos humanos, na qualidade do serviço e na qualidade do acolhimento, fatores que de forma alguma se podem deixar de associar á intervenção humana e intrinsecamente à qualidade da mão-de-obra disponível.

Quadro 44: Fatores valorizados pelo cliente.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

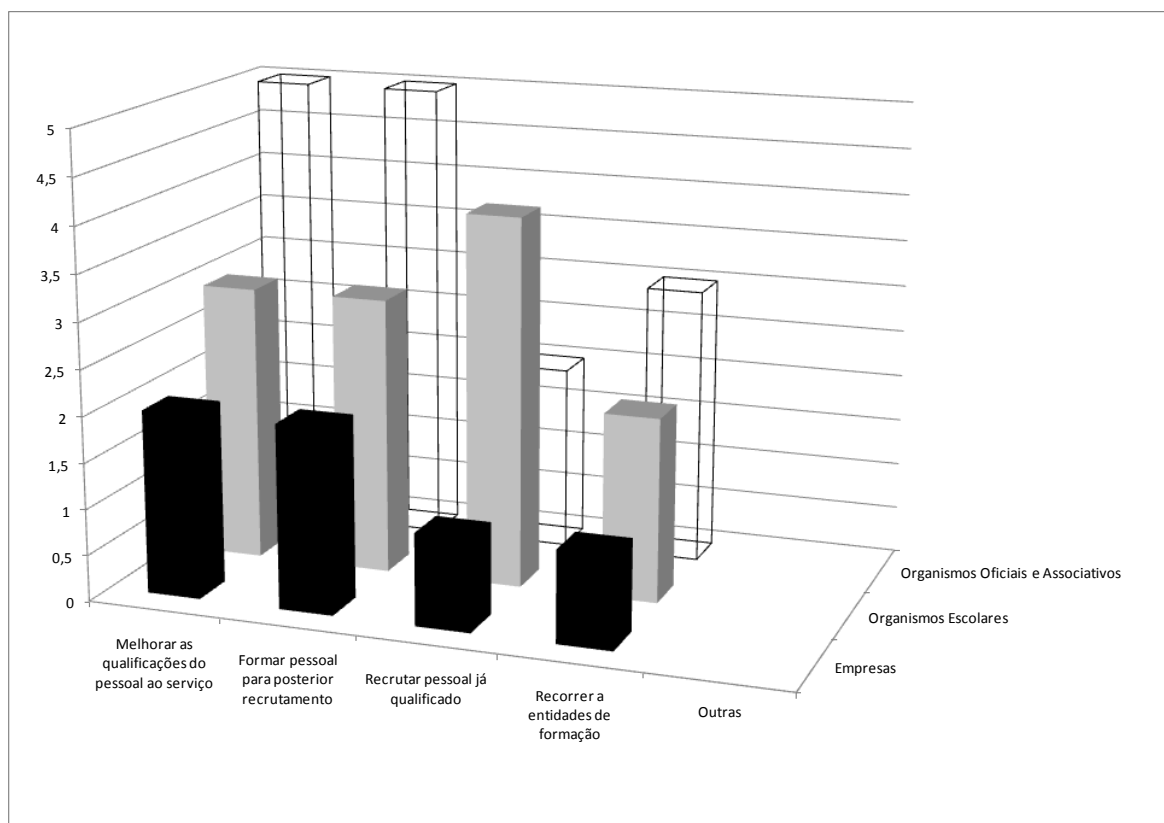
Expetativas de desenvolvimento dos recursos humanos

No sentido de aferir estas expetativas foram elaboradas cinco perguntas, a primeira das quais, ‘que preocupações para os próximos cinco anos?’ o painel exprime apesar das diferenças na frequência da resposta que ‘melhorar as qualificações do pessoal ao serviço’ e ‘formar pessoal para posterior recrutamento’ deverão ser as prioridades na atuação.

Releva-se a frequência com que o segmento entidades de ensino referiram ‘recrutar pessoal já qualificado’ uma vez que como entidades educativas responsáveis por essa atividade terão feito uma leitura muito própria deste item.

Outro dado relevante é o facto do segmento empresas continuar a apostar na melhoria das qualificações do pessoal ao seu serviço, e terem optado pela via ‘formar pessoal para posterior recrutamento’ em detrimento da opção ‘recrutar pessoal já qualificado’ denotando por um lado o interesse das empresas em continuarem a formar o seu pessoal, e por outro um distanciamento entre as empresa e as entidades de educação e formação.

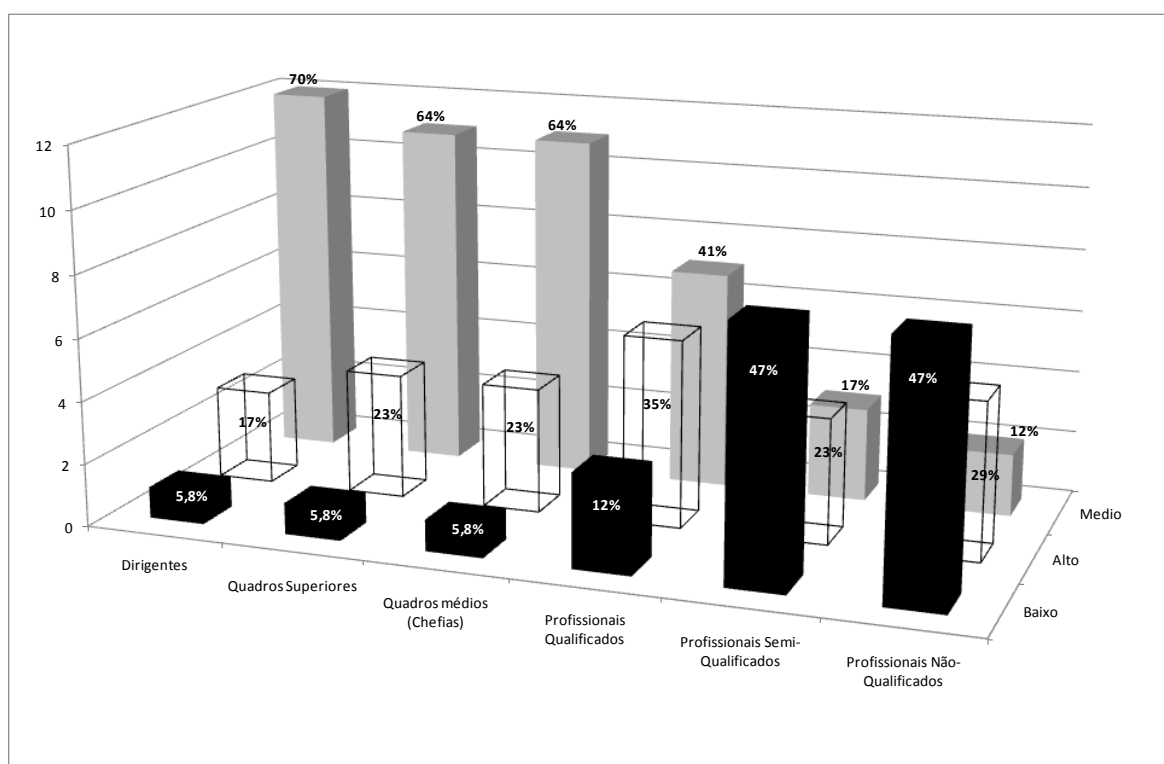
Quadro 45: Preocupações da evolução dos recursos humanos nos próximos 5 anos.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Na pergunta ‘como prevê a evolução das qualificações’, para os ‘profissionais qualificados’, ‘profissionais semi qualificados’ e ‘profissionais não qualificados’ as perspetivas apontadas como de evolução alta apresentam valores inferiores a 50% denotando o interesse no aumento das qualificações deste profissionais, mas com algum grau de dúvida na sua concretização. Oposta a esta interpretação estão os valores apresentados como de média evolução para ‘dirigentes’, ‘quadros superiores’, e ‘quadros médios chefias’ onde as perspetivas apontadas são superiores a 60%, denotando convicção no interesse e na execução da evolução das suas qualificações.

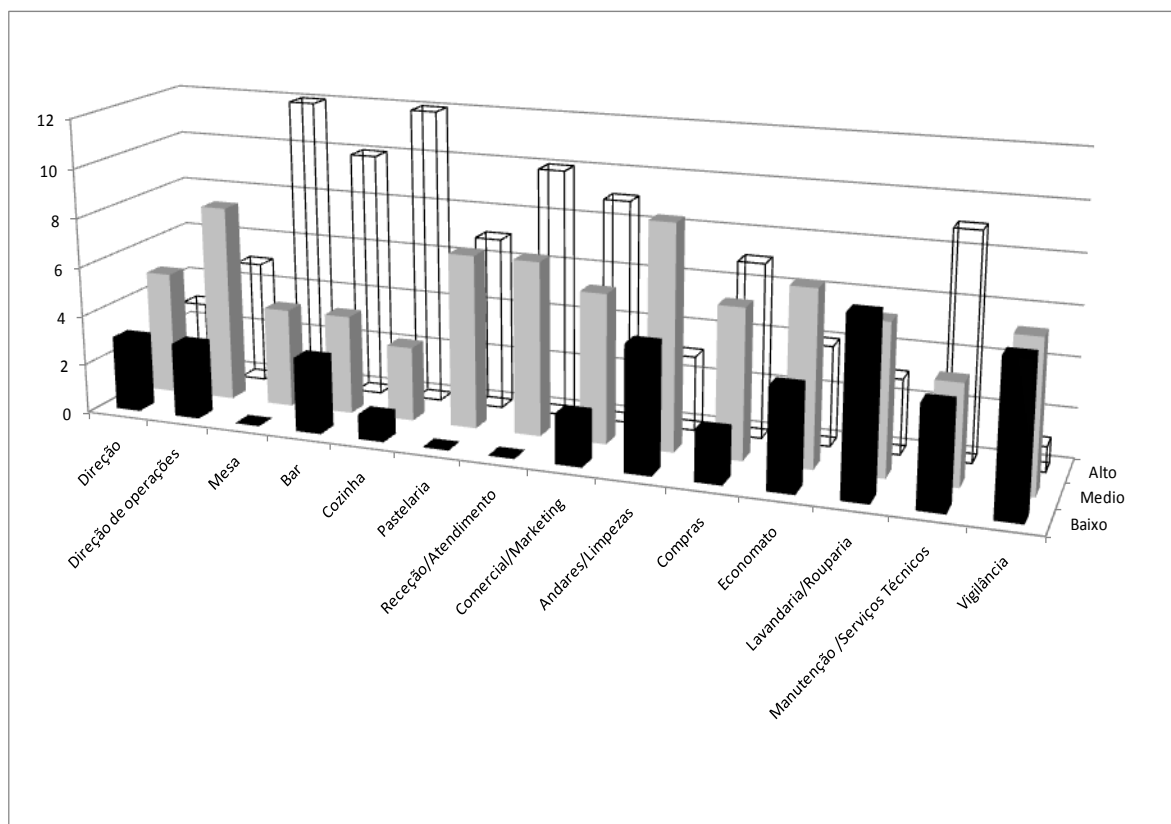
Quadro 46: Previsão da evolução das qualificações.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Na questão ‘que necessidades de recursos por áreas funcionais prioriza’ as áreas operacionais de ‘mesa’, ‘bar’, ‘cozinha’, ‘receção atendimento’, ‘manutenção e serviços técnicos’ e ‘comercial e marketing’ são as que foram referenciadas como de prioridade alta em termos de necessidades (Quadro 47). Numa segunda priorização são referidos os ‘andares e limpezas’, a ‘pastelaria’ a ‘direção de operações’ e o ‘economato’.

Quadro 47: Priorização da necessidade de recursos por área funcional.

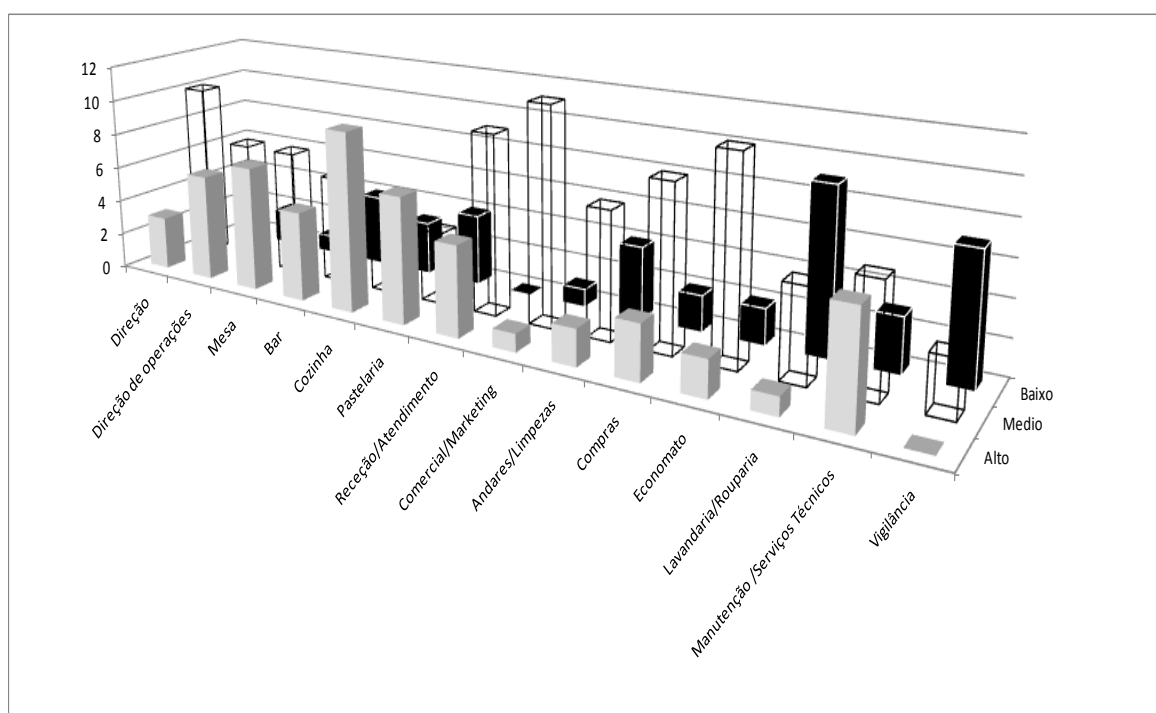


Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Analisando agora a pergunta ‘que profissões consideram ser mais difícil recrutar’, (Quadro 48) verifica-se que as profissões operacionais são as que apresentam mais dificuldade na contratação, a ‘cozinha’, a ‘pastelaria’ a ‘mesa’, o ‘bar’, a ‘manutenção e serviços técnicos’, e a ‘recepção e atendimento’ são as mais referenciadas ao nível mais elevado.

A um nível médio de dificuldade de recrutamento surge o ‘comercial, marketing’, o ‘economato’, as ‘compras’ e os ‘andares, limpezas’. Tal constatação vem confirmar a necessidade de continuar a formar profissionais nestas áreas, por serem aquelas a que o mercado está mais recetivo.

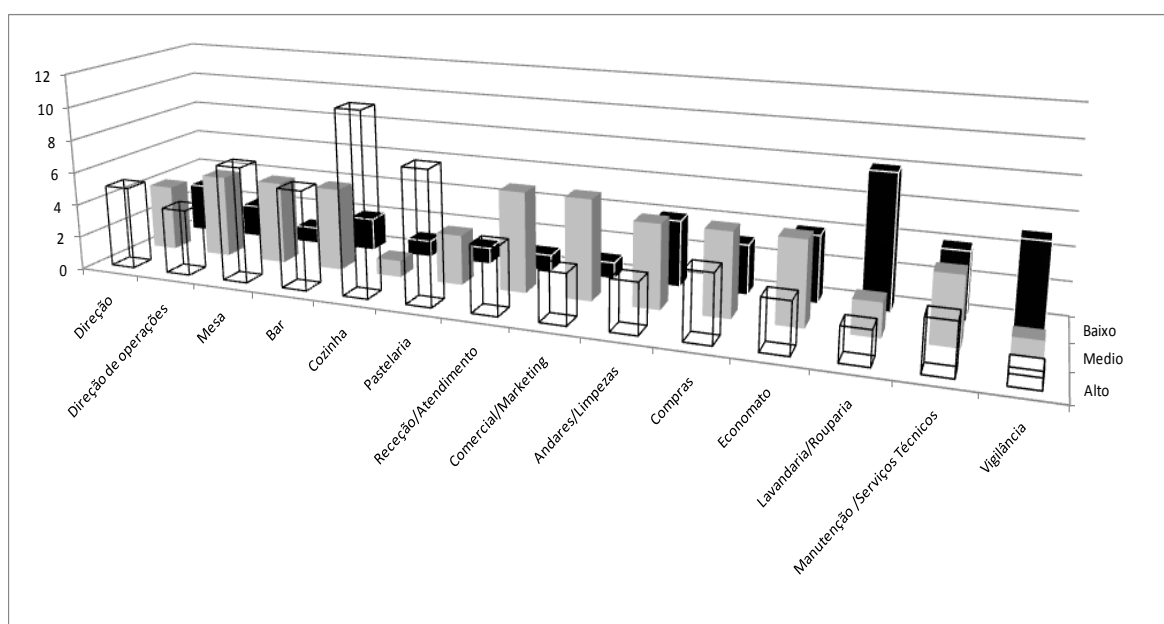
Quadro 48: Profissões de difícil recrutamento.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Na última pergunta dedicada à vertente dos recursos humanos procurou-se identificar ‘que profissões se considera ser mais difícil manter’.

Quadro 49: Profissões de difícil manutenção.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

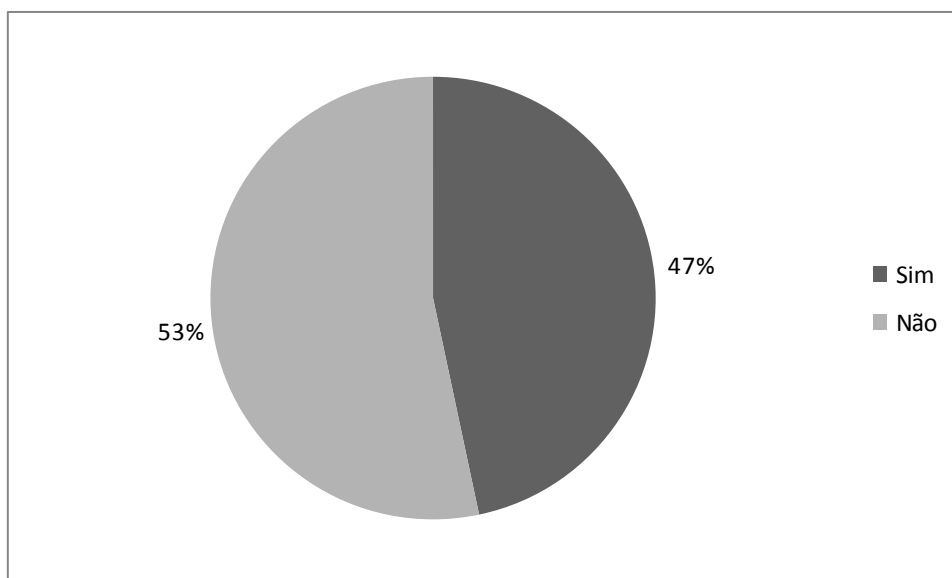
Da análise aos dados (Quadro 49) verifica-se que a ‘cozinha’, a ‘pastelaria’ e a ‘mesa’ são as áreas mais difíceis de manter. As razões apontadas pelo painel foram essencialmente uma procura superior à oferta, muita procura externa, pouca oferta qualificada, e oferta de melhor remuneração e melhores condições de trabalho.

Num segundo nível de dificuldade de retenção é apontado o ‘comercial, marketing’, a ‘receção’ e os ‘andares, limpezas’.

Formação turística e hoteleira no Alentejo

Elaboraram-se três perguntas, de forma a perceber se ‘a formação turística e hoteleira no Alentejo responde às necessidades das empresas’

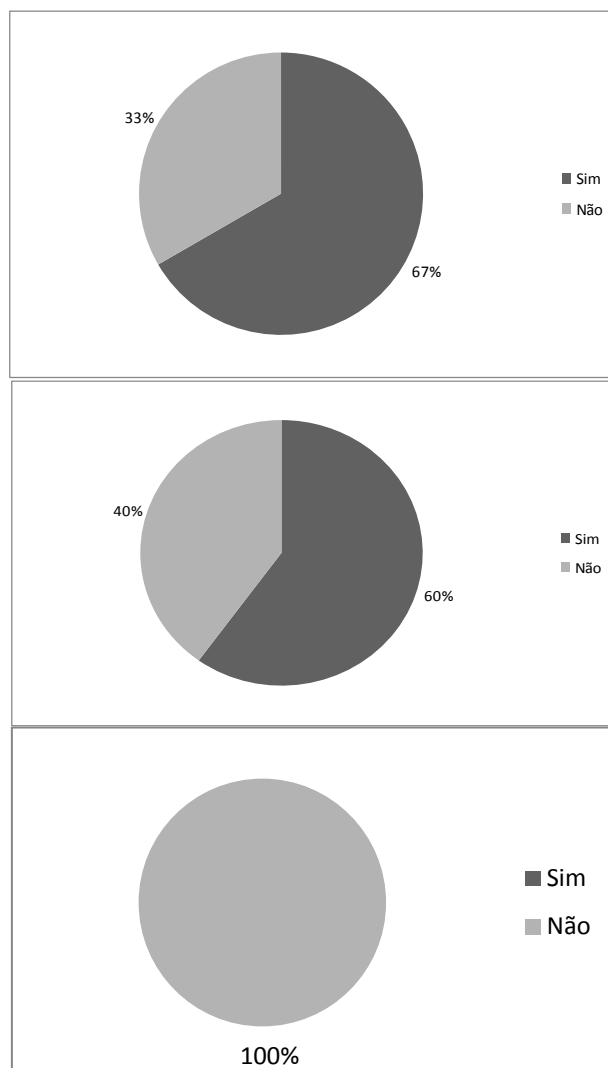
Quadro 50: A formação responde às necessidades das empresas (global).



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Atendendo aos resultados procurou-se detalhar por segmento do painel, para melhor se poderem aferir os resultados.

Quadro 51: A formação responde às necessidades das empresas (escolas, empresas, organismos oficiais e associativos).



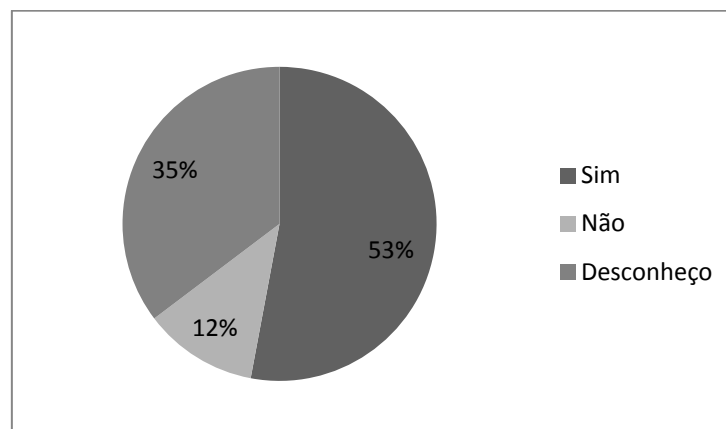
Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Podemos assim concluir que as escolas percecionam que formam em função das necessidades das empresas. As empresas avaliam positivamente os resultados das escolas. Os organismos oficiais e associativos possuem uma má perceção da resposta das escolas às necessidades das empresas e da opinião destas em relação às escolas. Podemos aferir daqui a necessidade urgente de conciliação entre estas três importantes partes na construção do desenvolvimento turístico do Alentejo.

Na pergunta 'considera que os *curriculum* dos cursos estão adaptados às necessidades das empresas', as resposta já se repartiram pelo desconheço, representando

este 35% da amostra. No entanto a maioria dos membros do painel consideram que os *curriculum* estão adaptados às necessidades da empresas.

Quadro 52: Adaptação dos *curriculum* às necessidade das empresas.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Por fim, de uma lista de estabelecimentos de ensino que ministram cursos de turismo e/ou hotelaria no Alentejo, solicitou-se que fossem assinalados os que mais contribuíram para a qualificação dos profissionais do setor na região. Na análise dos dados entendeu-se retirar a informação referente à seleção ‘baixo’ e ‘nenhum’, por não se considerarem relevantes para o presente trabalho.

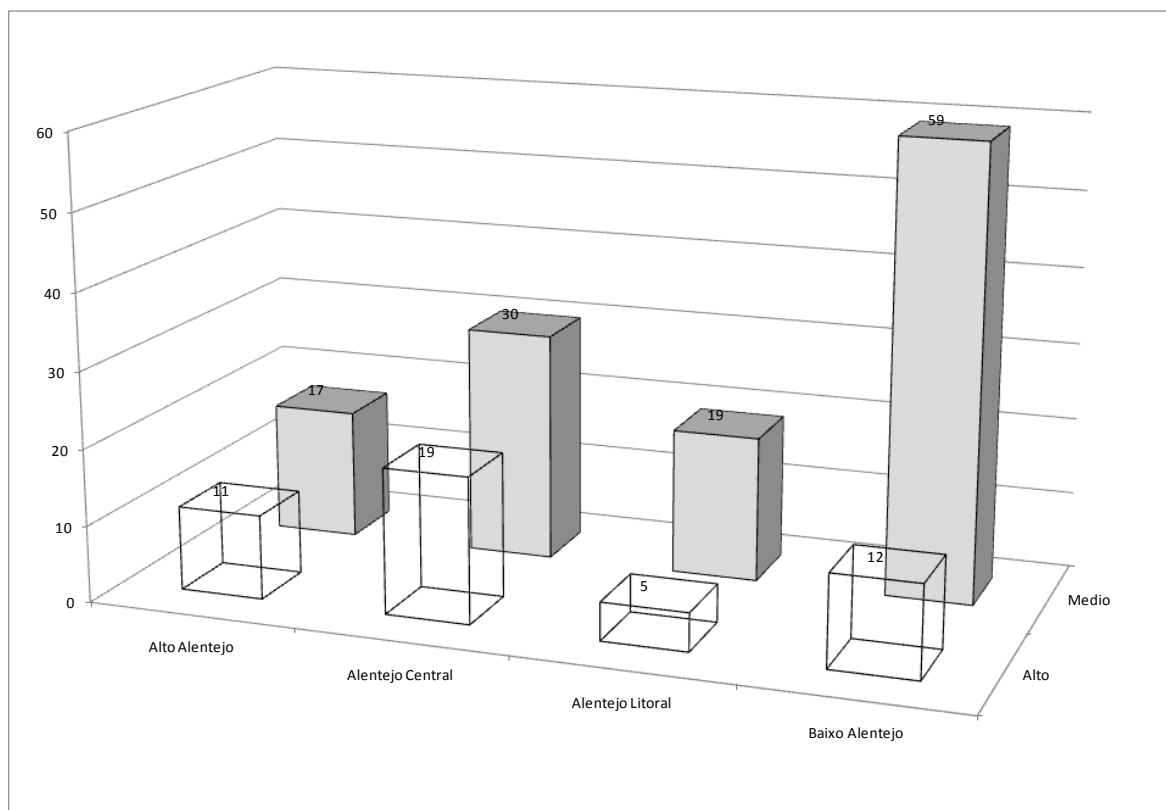
Fazendo uma análise por sub-região, no Alto Alentejo, a Escola de Hotelaria e Turismo de Portalegre e o Instituto Politécnico de Portalegre são apontados como as entidades formativas que mais contribuíram para a qualificação dos recursos humanos na região.

Na sub-região Alentejo Central a que mais contribuiu globalmente para a qualificação dos recursos humanos, as entidades formativas que mais frequentemente foram apontadas como relevantes foram a EPRAL - Escola Profissional da Região Alentejo, e a Universidade de Évora.

Na sub-região Alentejo Litoral as entidades formativas que mais frequências obtiveram foram o Instituto Piaget em Santo André e a Escola Profissional de Grândola.

Por fim na sub-região Baixo Alentejo são referenciados o Instituto Politécnico de Beja, e a Escola Profissional de Alvito num patamar ‘alto’ e a Escola Profissional Bento Jesus Caraça- Delegação de Beja e a Escola Profissional de Odemira, num patamar ‘médio’

Quadro 53: Frequência de entidades apontadas como relevantes para a a qualificação dos profissionais.



Fonte: Elaboração própria, dados da pesquisa, 2011.

Podemos concluir desta análise, que apesar da dispersão de entidades a ministrarem formação nesta área, a relevância das mesmas para a qualificação dos recursos é mínima. Assim sendo, uma concentração de esforços e de recursos num número mais reduzido de entidades poderia contribuir para uma melhor desempenho da oferta face à procura de recursos humanos.

10. Conclusões e considerações

Encerrando este trabalho apresentam-se as principais conclusões resultantes da análise da pesquisa provocada e realizada ao mesmo tempo que se procurará responder às perguntas de partida que colocámos no início do mesmo, e, que convém agora relembrar: A formação turística regional dará resposta às necessidades? E que repercussão terá o projetado crescimento turístico no mercado de trabalho?

Em relação ao primeiro objetivo foi possível concluir que a formação turística regional dá resposta às necessidades das empresas, apesar da perceção contrária que a administração e os organismos associativos vêm revelando em matérias relacionadas com o ensino do turismo e da hotelaria. É essencial desenvolver uma relação mais direta entre estas instituições, as instituições de ensino e as empresas, para que os objetivos se alinhem, e ajudem a reduzir o fosso entre a oferta e a procura de recursos humanos. A adaptação dos *curriculum* às necessidades, que já se verifica, mas é desconhecido de grande número, melhoraria com a existência de um currículo nacional, claro e abrangente dos diferentes níveis de ensino.

Em relação ao último objetivo, o projetado crescimento turístico e o seu impacto no mercado de trabalho, pode-se verificar, não nos abstraindo da atual conjuntura económica, que o reescalonamento dos investimentos para um horizonte temporal mais alargado é mais que esperado. As áreas operacionais continuarão a ser aquelas onde as empresas mais necessitarão de recursos, e onde fruto da ausência de profissionais qualificados em número suficiente para o mercado, as tornará, em áreas de difícil retenção.

A concentração da formação turística e hoteleira em instituições com essa vocação sectorial, ficou realçada pela relevância que foi atribuída às instituições que o têm feito na região. Importará agora aprofundar os modelos e mecanismos de financiamento para as infraestruturas formativas, garantir a sua sustentabilidade, avaliar os diferentes atores e os diferentes modelos de formação com a participação do sector público, privado, instituições de ensino e empresas.

Por fim, torna-se interessante referir sugestões para a realização de desenvolvimentos futuros assentes em novos trabalhos e novas pesquisas que estejam relacionadas com a evolução e perspectivas das necessidades de formação turística e hoteleira, que poderão ser:

- Estudo e dimensionamento da rede escolar regional;
- Identificação do *curriculum* que melhor responda às necessidades das empresas e dos profissionais;
- Avaliação do impacto da aprendizagem na melhoria do desempenho dos profissionais.

Bibliografia

- Agência Nacional de Qualificações [ANQ] & Associação Nacional de Escolas Profissionais [ANESPO]. (2011). *Relatório – Análise Prospetiva da Evolução Sectorial em Portugal*. Lisboa: Agência Nacional de Qualificações & Associação Nacional de Escolas Profissionais.
- Airey, David & Tribe, John. (2000). *Education for Hospitality In: In Search of Hospitality, Theoretical Perspectives and Debates*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Airey, David, & Johnson, Susan. (1999). *The Content of Tourism Degree courses in The UK* (vol.20, nº2, p.220-235). *Tourism Management*.
- Airey, David. (1988). *Cross Cultural Approaches to Teaching Tourism, Teaching Tourism into the 1990s*. International Conference for Tourism Educators, University of Surrey.
- Almeida, Luís Tadeu. (2002). *2º Relatório, Caracterização e Potencialidades do Sistema Logístico, Transportes e Acessibilidades nas Regiões Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo*. Lisboa: Instituto Superior Técnico.
- Alvarenga, António, Carvalho, Paulo & Escária, Susana. (2007). *Delphi – Métodos e Aplicações*. Lisboa: Departamento de Prospetiva e Planeamento e Relações Internacionais, Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional.
- Associação de Municípios do Distrito de Évora [AMDE]. (2008). *Programa Territorial de Desenvolvimento do Alentejo Central*, Évora: Associação de Municípios do Distrito de Évora.
- Ayikoru, Maureen, Tribe, John & Airey, David. (2009). *Reading Tourism Education, Neoliberalism Unveiled* (vol. 36, nº 2). *Annals of Tourism Research*.
- Belhassen, Yaniv & Caton, Kellee. (2009). *Advancing Understanding – A Linguist Approach in Tourism Epistimology* (vol 56, nº 2, pp. 335-352). *Annals of Tourism Research*.
- Brito, Sérgio Palma. (2003). *Notas sobre a Evolução do Viajar e a Formação do Turismo*. Lisboa: Medialivros.
- Bueno, Maryeles Siqueira & Dencker, Ada de Freitas Maneti (org) (2003). *Hospitalidade: Cenários e oportunidades*. São Paulo: Thomson Learning.
- Burgess. (1982). *Perspectives in Gift Exchange and Hospitable Behaviour* (vol.1, nº1, p.49-57). *International Journal of Hospitality Management*.

- Butler, R.W.. (1980). *The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources* (vol. 24, nº.1, p. 5-12). Canadian Geographer.
- Butler, R.W.. (1989). *Alternative tourism: Pious hope or Trojan Horse?* (vol. 31, nº.4, p. 9-17). World Leisure and Recreation.
- Butler, R.W.. (1991). *Tourism, environment and sustainable development* (vol.18, nº. 3, p. 201-209). Environmental Conservation.
- Butler, R.W.. (1999). *Sustainable tourism: A state-of-the-art review* (vol.1, 1, 7-25). Tourism Geographies.
- Butler, R.W..(1980). *The concept of tourist area cycle of evolution: implications for management of resources* (nº 24, pp.5-12).Canadian Geographer.
- Buttle, E.. (1986). *Hotel and Food Service Marketing*. London: Holt.
- Camargo, Luiz Octávio de Lima. (2008). *A pesquisa em hospitalidade* (ano V, n. 2, p. 15-51, jul.- dez). São Paulo: Revista Hospitalidade.
- Classificação Nacional de Profissões. (1980). Lisboa: IEF, Ministério do Trabalho.
- Classificação Nacional de Profissões. (1994). Lisboa: IEF, Ministério do Trabalho.
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo [CCDR]. (2004). *Plano regional de inovação do Alentejo*. Relatório Final da Fase 2, dezembro. Lisboa: Augusto Mateus & Associados, Sociedade de Consultores, Lda
- Cooper, Chris, Shepherd, Rebecca & Westlake, John. (1996). *Educating the Educators in Tourism, A Manual of Tourism and Hospitality Education*. Madrid: World Tourism Organization & University of Surrey.
- Cooper, Chris, Westlake, John & Shepherd, Rebecca. (1994). *Tourism & Hospitality Education*. University of Surrey: Guildford,
- Cunha, Licínio. (2006). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Diário da República, 1ª série – 11 de Março de 2002. Ministério da Economia. Decreto-Lei nº 56/2002 de 11 de Março. Lisboa: INCM.
- Diário da República, 1ª série – 16 de Fevereiro de 1999. Ministério da Economia. Decreto-Lei nº 47/1999 de 16 de Fevereiro. Lisboa: INCM.
- Diário da República, 1ª série – Nº 142 – 24 de Julho de 2008. Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Decreto-Lei nº 142/2008 de 24 de Julho. Lisboa: INCM.
- Diário da República, 1ª série – Nº 94 – 15 de Maio de 2009. Ministério da Economia e da Inovação. Decreto-Lei nº 108/2009 de 15 de Maio. Lisboa: INCM.

- Dias, Célio M. de Moraes. (2002). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole
- Duarte, Acácio. (1998). *As profissões no sector do Turismo, as atividades profissionais na restauração*. Lisboa: INFT.
- Eagles, P.F.J.. (2001). *International Trends in Park Tourism*. (nº.179/2009, p. 7-25). Europarc, Edition 4, Matrei: Estudios Turísticos.
- Evans, Michael R.. (1988). *Academic credibility and the hospitality curriculum: The image problem* (vol. 29, nº 2, August 1988, Pages 44-45). The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.
- Goeldner, Dr. C.R.. (1988). *The Evaluation of Tourism as an Industry and a Discipline, Proceedings of the First International Conference for Tourism Educators*. University of Surrey
- Grinover, Lúcio. (2003). *Hospitalidade e Qualidade de Vida: Instrumentos para a Ação*. In: Bueno, Maryeles Siqueira, Dencker, Ada de Freitas Maneti (org). *Hospitalidade: Cenários e Oportunidades*. São Paulo: Thomson Learning.
- Honggen, Xiao. & Stephen. L. J. Smith. (2008). *Knowledge Impact: An appraisal of tourism scholarship* (vol. 35 (1), p. 62-83). Annals of Tourism Research.
- III Congresso Nacional de Turismo. (1985). *Portugal 1911/1986 75 anos de turismo*. Lisboa: Comissão Executiva do Ano do Jubileu do Turismo Português & Secretaria de Estado do Turismo.
- Instituto de Formação Turística [INFTUR]. (2006). *INFTUR 1965-2006*. Lisboa: Instituto de Formação Turística.
- Instituto de Formação Turística. (2006). *INFTUR 1965-2006*. Lisboa: Instituto de Formação Turística.
- Instituto Politécnico de Beja. (2010). *Relatório de Auto-Avaliação Politécnico de Beja*. Beja: Instituto Politécnico de Beja
- International Labour Organization [ILO]. (2010). *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector*. Genève: International Labour Office.
- International Labour Organization [ILO]. (2010). *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector, Sectoral Activities Programme*. Geneva: International Labour Office Geneva.
- Jafar, Jafari. (1990). *Research and Scholarship. The Basis of Education* (vol.1, 1, p. 33-41). Journal of Tourism Studies.

- Jafar, Jafari. (1992). *Understanding the Structure of Tourism, An Avant Propos to Studying its Cost and Benefits*. AIEST.
- Jafar, Jafari. (2002). *Tourism Education and Training Models* (nº5, 1/2002). Tequal.
- Jones, Peter & Lockwood, Andrew. (2004). Administração das Operações de Hospitalidade. In: Lashley, Conrad & Morrison, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- Koh, Khoon. (1995). *Designing the Four-Year Tourism Management Curriculum:Marketing Approach* (nº34, (1), p. 68-72), Journal of Travel Research.
- Lashley, C. & Morrison, A. (Orgs) .(2004).*Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. São Paulo: Manole.
- Lashley, Conrad. (2008). *Handbook of Hospitality Marketing Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Lillo Bañuls, Adelaida. (2009). *Capital humano y rendimiento educativo en turismo* (nº.179/2009, p. 7-25). Estudios Turísticos.
- Lillo Bañuls, Adelaida. (2009). *El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas* (nº.24, Julio-Diciembre, 2009, p.53-64). Cuadernos de Turismo.
- Lopes, Cidália. (2011). *Alentejo em suspenso* (01 Novembro, 20-23). Imobiliária.
- Lopes, Hernâni Rodrigues. (2010). *A Constelação do Turismo na Economia Portuguesa*. Lisboa: Jornal Sol.
- López Bonilla, Luis Miguel & López Bonilla, Jesús. (2004). *Evolucion y perspectivas del enfoque interdisciplinar en el estudio del turismo* (nº. 160/2004, p. 31-44). Estudios Turísticos.
- Lourenço, Luciano (2008) *Guia Expresso*. Lisboa: Expresso.
- Manwaring, G., & Elton, L. (1984). *Workshop on course design*. In: P. Cryer (Ed.), *Training Activities for Teachers in Higher Education* (Vol. 2). Windsor: NFER-Nelson
- Mathieson, Alister & Wall, Geoffrey. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*. Essex: Longman Publishing Group.
- Menu, R., Mc Donald, R., Marchal, P., Müller, M., Perrot, S., & Sebban, A..(2001). *Livre Blanc, Euroformation*. Bruxelles:Eurhodip.
- Nailon, Philip. (1981). *Theory and Art in Hospitality Management*. Surrey University Inaugural Lecture. University of Surrey.

- Oliveira, Ana Luísa. (1999). *Estudo das Qualificações e Diagnóstico das Necessidades de Formação*. Coleção de Estudos Sectoriais 3, Janeiro, Separata. Lisboa: INOFOR.
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2010). *Tourism Trends and Policies*.
- Organizacion Mundial del Turismo [OMT]. (2010). *El turismo internacional encarrilado hacia la recuperación después de un 2009 extraordinariamente difícil*.
- Page, Stephen. (2003). *Evaluating research performance in tourism: UK Experience* (vol.24, nº6, December, 607-622.). Tourism Management.
- Patton, M.Q.. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Califórnia: Thousand Oaks.
- Pina, Paulo. (1988). *Portugal: o turismo no século XX*. Lisboa: Lucídus Publicações.
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo [CCDR]. (2007). *POR Alentejo 2007-2013, Programa Operacional Regional do Alentejo*. Évora: Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo.
- Rejowsky, Miriam. (1996). *Turismo e Pesquisa Científica, pensamento internacional x situação brasileira*. Campinas: Papirus Editora
- Ribeiro, Orlando. (1998). *Portugal o Mediterrâneo e o Atlântico*. Lisboa: Livraria Sá da Costa Editora.
- Ring, Amieta, Dickinger, Astrid & Wöber, Karl. (2009). *Designing the Ideal Undergraduate Program in Tourism* (Vol. 48 nº.1 p.106-121). Journal of Travel Research.
- Rodríguez Antón, J.M. & Andrada, L.R.. (2006). *Proposta de creacion de um modelo de capital intelectual hotelero latinoamericano* (nº.167/2006, p.55-90). Estudos Turísticos.
- Santos, Marcos & Baltazar, Maria. (2009). *O Alentejo no final e no pós 2013:contributo para um exercício prospectivo aplicado ao desenvolvimento regional*. Comunicação apresentada ao 1º Congresso de Desenvolvimento Regional de Cabo Verde.
- Serafim, Ana. (2010). *Os milhões do turismo no Alentejo* (12 de março, p.13). Lisboa: Jornal Sol.
- Silva, Manuel Coelho. (1995). *Contributos para a história da formação turística em Portugal* (nº0, 1º Semestre). Estudos Turísticos.
- Talaya, Águeda Esteban. (2000). *La investigación turística en la universidad española* (nº. 144-145, p. 155-180). Estudios Turísticos.

- Tribe, John. (2001). *Research Paradigms and the Tourism Curriculum* (May, vol.39 n.º.4, p. 442-448). Journal of Travel Research.
- Turismo de Portugal, I.P. & Ministério da Economia e da Inovação. (2007). *Plano Estratégico Nacional do Turismo* [PENT]. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P. & Ministério da Economia e da Inovação.
- Turismo de Portugal, I.P.. (2010). *Relatório de Sustentabilidade – Atuar para o Desenvolvimento Sustentável*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P..
- Turismo de Portugal, I.P.. (2009). *Estudo de Avaliação da Atratividade dos Destinos Turísticos de Portugal Continental para o Mercado Interno*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P..
- Turismo de Portugal, I.P.. (2008). *Caracterização da Educação e formação turística em Portugal-2006/2007*. Lisboa: Turismo de Portugal, I.P..
- United Nations Economic and Social Council. (1991). *Resolutions of the International Conference on Travel and Tourism Statistics* (24-28 June 1991, 30 December 1991). Ottawa: United Nations Economic and Social Council
- United Nations Statistics Division [UNSD], Statistical Office of the European Communities [EUROSTAT], Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD] & World Tourism Organization [UNWTO]. (2008). *Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework*. Statistical Commission Background Document.
- United Nations World Tourism Organization [UNWTO]. (2009). *Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de Los Recursos Humanos en el Sector Turístico en América Latina, Informe Ejecutivo*. Secretaria General Iberoamericana.
- United Nations. (1987). *General Assembly, Report of World Commission on Environment and Development*. New York: United Nations.
- United Nations. (1994). *Recommendations on Tourism Statistics*. (Series M, N.º. 83) New York: Department for Economic and Social Information, Policy Analysis Statistical Division & World Tourism Organization.
- World Travel & Tourism Council [WTTC] & Oxford Economics. (2011). *Travel & Tourism Economic Impact 2011 – Portugal*. London: WTTC
- Yup, Chung K.. (2000). *Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in hotel industry* (vol. 21, n.º 5, October, p. 473-487). Tourism Management.

Web-sites consultados:

Bañuls, Adelaida Lillo. El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas, retirado a 13 de outubro, 2011, em <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=39812474003>.

Beja Digital, caracterização do Baixo Alentejo, retirado em 10 de maio, 2011 em <http://www.bejadigital.biz/pt/conteudos/territorial/caracterizacao+do+distrito/>

European Agency for Safety and Health at Work [EASHW] Horeca Sector retirado a 10 dezembro, 2011, em http://osha.europa.eu/pt/sector/horeca/index_html

European monitoring centre on change [EMCC] retirado em 05 de dezembro, 2011, em http://www.eurofound.europa.eu/emcc/content/source/eu05027a.htm?p1=ef_publication&p2=null

Hawk, Douglas, History of Hospitality Education retirado a 22 setembro, 2011, em http://www.ehow.com/about_6632437_history-hospitality-education.html#ixzz1h4DGeo00

Instituto Brasileiro de Hospitalidade empresarial [IDHE] O que é Hospitalidade, retirado em 20 de outubro, 2011, em <http://www.ibhe.com.br/hospitalidade/>

Município de Ourique, Agenda 21, Relatório Caracterização Área Estratégica – Turismo, retirado em 18 agosto, 2011, em http://www.agenda21-ourique.com/uploads/cms/20110314164052_Relatorio_Area_Estrategica_Turismo.pdf

Organisation Mondiale du Tourisme [OMT], Histoire, retirado a 10 de novembro, 2011, em <http://unwto.org/fr/about/histoire>

Sezões, Carlos, Um Turismo (realmente) competitivo no Alentejo, retirado em 18 agosto, 2011, em <http://www.alentejodeexcelencia.com/artigo2.html>

Turismo de Portugal, I.P., Lisboa, retirado a 24 de abril, 2010, em <http://www.visitportugal.com>

World Association for Hospitality and Tourism Education and Training [AMFORHT] retirado a 12 de Dezembro, 2011 em <http://www.amforht.com/>

Índice Remissivo

Alentejo,	4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 76, 77, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 94, 95, 96, 97, 104, 105, 106, 109, 110, 112, 113, 114, 115, 116
Escolas Profissionais,	6, 10, 29, 30, 32, 33, 72, 109
Formação,	4, 6, 31, 32, 33, 34, 42, 44, 47, 49, 51, 52, 71, 75, 104, 109, 111, 113
Formação turística,	13, 24, 27, 33, 49, 75, 89, 90, 104, 108, 114
Hospitalidade,	17, 18, 19, 23, 110, 112, 115
Hotelaria,	4, 8, 9, 10, 14, 17, 18, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 34, 36, 37, 38, 42, 43, 48, 49, 68, 69, 76, 78, 80, 81, 85, 87, 90, 106, 108
Turismo,	3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 16, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 42, 44, 49, 50, 52, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 87, 88, 106, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116

Anexos