

Sr.^a Secretária de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Sr. Prof. Eduardo Beira, Coordenador do Programa de Modernização e Valorização do Ensino Politécnico, Sr. Presidente da Escola Superior de Hotelaria e Turismo e do Estoril, Sr. Diretor-Geral da AHRESP, Caros Colegas das Instituições de Ensino Superior:

Em nome da Rede de Politécnicos com cursos de Turismo (RIPTUR) quero agradecer a iniciativa do Prof. Eduardo Beira ao promover esta sessão de trabalho sobre os desafios em hospitalidade e turismo e congratular-me com a presença da Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, instituição que muito prezo e com a qual pretendemos estabelecer um programa concreto de trabalho e cooperação.

A RIPTUR nasceu no dia 14 de novembro de 2016, dia em que foi outorgado o Acordo de Parceria Estratégica entre 16 instituições públicas do nosso sistema politécnico, que agora já são 17 com a junção da universidade da Madeira (componente politécnica).

Os pressupostos que conduziram a celebração desta parceria estratégica radicam na consideração dos seguintes fatores:

- 1.º A importância do turismo em Portugal, bem como os seus efeitos no plano económico, social, patrimonial e territorial, o que deve implicar um alinhamento claro em torno das opções estratégicas que possam potenciar um desenvolvimento sustentável do setor;
- 2.º O reconhecimento do papel crucial que a formação superior representa na valorização dos recursos humanos que operam no turismo e o contributo que pode ser facultado neste domínio pelo sistema politécnico;
- 3.º A consideração que os politécnicos públicos com cursos de turismo congregam áreas de interesse comum, partilhando objetivos académicos, científicos e culturais, bem como de investigação e desenvolvimento, o que nos remete para a consideração das vantagens decorrentes de uma atuação concertada e assente em mecanismos de cooperação.

A RIPTUR está determinada a dar um contributo válido para se ultrapassarem as fragilidades existentes no sistema, pelo que no seu Plano de Atividades possui linhas concretas de intervenção, onde sobressaem domínios como a melhoria do ensino e formação, o reforço da investigação e do desenvolvimento profissional, o fortalecimento das relações institucionais e com os stakeholders, os desafios da internacionalização e a criação de mecanismos adequados de comunicação e de transferência do conhecimento.

Sem pretender ser exaustivo, sublinho no plano da melhoria do ensino, a existência de linhas de trabalho tendentes a garantir as bases de qualidade ao nível da preparação dos docentes, a adequação das ofertas formativas (política de turismo, orientação dos planos curriculares para as necessidades das empresas e do tecido socioeconómico em geral), a harmonização das designações dos cursos, o reforço da indispensável componente laboratorial, a intensificação do ensino em inglês, o robustecimento da componente das tecnologias e sistemas de gestão de informação e a aposta acrescida na modalidade *e-learning*, a introdução de conteúdos significativos referentes à interpretação e valorização turística do património e o incentivo das ações orientadas para a inovação, a criatividade e o empreendedorismo, dotando os alunos com as ferramentas necessárias para o desenvolvimento destas características.

A outra grande linha de intervenção prende-se com o desenvolvimento da investigação. De facto, existe o reconhecimento de que a investigação em turismo é insuficiente, predominando nitidamente os chamados métodos informais de conhecimento, com as limitações que lhe estão associadas. Esta perspetiva resulta do facto de o turismo se assumir não só como um fenómeno relativamente jovem, com evidente expansão apenas na sociedade contemporânea, mas também decorre da dificuldade em alcançar um certo rigor e estatuto científico, necessitando claramente de credibilizar os seus processos analíticos.

Deve-se ter presente que a própria evolução do setor reclama uma resposta crescente em termos de investigação fundamental e aplicada, face a uma multiplicidade de particularidades que carecem de estudo apurado e de estratégias apropriadas. Esta situação é notória não só por parte dos atores públicos, mas também no que concerne às empresas, onde a inovação e o conhecimento se devem assumir como motores de crescimento perante um contexto de globalização da economia e de concorrência acrescida.

Assim, a RIPTUR pretende dinamizar, desenvolver e difundir a investigação em turismo, contribuindo para a aproximação e colaboração das estruturas de investigação especializadas em turismo. É seu objetivo fomentar agendas de investigação ditadas pelas prioridades que enquadram a intervenção dos atores turísticos e incentivar a criação de redes que resultem de parcerias estáveis e que confirmem uma massa crítica acrescida neste processo. Neste sentido, a RIPTUR irá impulsionar, sob a sua égide, a criação de um Centro de Investigação em Turismo com a massa crítica desejável e que garanta o diálogo com as organizações públicas, associativas e empresariais, de modo a

que estas possam usufruir dos seus serviços, devidamente orientados para as prioridades que enquadram a intervenção dos atores turísticos.

O reforço da posição e da credibilização do turismo passa necessariamente pelo aprofundamento da investigação em torno das várias formas que esta pode assumir, de modo a eliminarem-se mitos, minimizarem-se eventuais efeitos negativos e potenciarem-se os fatores indutores do seu desenvolvimento e, conseqüentemente, dos seus benefícios.

O turismo assume-se como uma atividade das mais dinâmicas da economia nacional, tendo beneficiado nos últimos anos de condições conjunturais favoráveis, pelo que o nosso país potenciou estas vantagens e reforçou a sua posição no quadro competitivo internacional. Contudo, há que ter sempre presente que as bases duradouras para o desenvolvimento turístico passam pela aposta na organização correta da oferta turística, devidamente inserida num processo de planeamento integrado, onde a formação profissional deverá constituir um vetor indispensável.

Com efeito, um dos vetores de desenvolvimento para a própria sustentabilidade económica do setor do Turismo assenta precisamente na qualificação e formação dos seus profissionais, e conseqüentemente, no reforço da qualidade do serviço que pode constituir um fator diferenciador. Qualquer setor de atividade que ambicione alcançar elevados padrões de desempenho, necessita de apostar de uma forma consistente na formação profissional dos seus Recursos Humanos, como forma de investimento a longo prazo, com retorno ao nível da produtividade e qualidade e, sobretudo, com vista ao aumento da satisfação do consumidor final.

Em Portugal, os diagnósticos efetuados sobre os recursos humanos no setor evidenciam algumas deficiências estruturais, visíveis no forte recurso a mão-de-obra pouco qualificada, com baixos níveis de escolaridade e com elevada rotatividade, o que torna os empregos no turismo menos atrativos para os jovens. Por outro lado, as empresas turísticas necessitam de incutir na sua gestão uma orientação clara no sentido da inovação e diferenciação de produtos, do aumento da produtividade, da modernização dos processos de produção, da segmentação da procura, da potenciação das tecnologias e de informação e de comunicação e da valorização dos recursos humanos.

Os diagnósticos existentes destacam igualmente as possíveis vantagens decorrentes de uma eventual mudança no sistema educativo/formativo, passando-se a enfatizar mais a aprendizagem e a formação ao longo da vida e as condições de adaptação dos recursos

humanos às profundas alterações económicas, tecnológicas e socioculturais que caracterizam as sociedades contemporâneas e o fenómeno do turismo em particular.

Assim, e ao nível da formação superior, verificou-se nos últimos anos, uma tendência para o aumento da oferta de cursos, sobretudo ao nível dos técnico-profissionais, das licenciaturas e dos cursos de pós-graduação. Contudo, a estrutura da oferta formativa existente, e à semelhança do que se verifica com o modelo de ensino profissional no setor, prima pela disseminação geográfica e pela duplicação de cursos existentes, o que tem dificultado a mobilização de sinergias de continuidade e a transposição das políticas setoriais.

Sem minimizar o papel relevante do ensino profissional no turismo, esta componente não pode ser a única a justificar um tratamento privilegiado nas estratégias públicas. A qualificação dos recursos humanos do turismo deve derivar de um esforço articulado entre todos os níveis de ensino, onde o superior deve ter um papel fundamental face aos objetivos de diferenciação, inovação e de reforço do conhecimento.

Face a novas exigências nos modelos e processos de negócios, perspetivam-se necessidades claras de formação em áreas tais como a capacidade de gestão, o planeamento, a especialização, a qualidade e a inovação, tendo em vista a aquisição de competências – chave em domínios estratégicos. A necessidade de se possuírem profissionais competentes nas funções tradicionais é hoje complementada com o imperativo de existirem gestores e quadros técnicos com a visão estratégica e os conhecimentos suscetíveis de promoverem as ações tendentes a assegurar os objetivos de diversificação e de especialização da oferta, o que implica alterações profundas ao nível dos métodos, técnicas e competências da gestão.

Deste modo, as Escolas Superiores de Turismo enfrentam o desafio de adequar as suas ofertas aos novos paradigmas existentes, incentivando o reforço das atividades de I&D e, conseqüentemente, a transferência de conhecimento para os *stakeholders*, a prestação de serviços à comunidade, o fomento do empreendedorismo e o desenvolvimento e a gestão de projetos e negócios de aplicação.

No plano das competências a desenvolver, parece-me bem evidente que existem cinco domínios concretos que justificam uma atenção muito nítida:

- 1.º Bloco: No plano da gestão, onde as chefias intermédias e de topo devem não só possuir a formação adequada nas áreas da gestão estratégica, do planeamento e da coordenação dos departamentos funcionais, mas igualmente

- no plano da gestão operacional, com reflexos nas políticas e planos de ação de cada setor. Para tal, exigem-se competências de gestão com um cariz transversal.
- 2.º Bloco: Componente de interação e de marketing junto dos clientes (capacidade de corresponder a exigências que decorrem da heterogeneidade dos turistas e da integração do denominado marketing holístico;
 - 3.º Bloco: Desenvolvimento das chamadas competências transversais (comuns aos vários subsetores do turismo e que devem incidir em áreas como o trabalho de equipa, a adaptabilidade à evolução tecnológica e a já referida abertura para a aprendizagem ao longo da vida;
 - 4.º Bloco: Desenvolvimento de competências técnicas específicas dos vários subsetores do turismo, onde as exigências vão desde a inovação na produção alimentar, ao uso adequado das tecnologias de informação e de comunicação, com particular incidência na gestão dos canais *online* de reservas e de comercialização, bem como na redução dos custos diretos de operação e nas funções de *revenue e yield management*;
 - 5.º Bloco: A formação avançada para empresários deve ser outra área a expandir, com carências a colmatar bem visíveis no âmbito da organização/liderança/visão estratégica/aumento da massa crítica (convém não esquecer o peso enorme das micro e pequenas empresas).

Pela abrangência da sua intervenção e pela composição dos seus grupos setoriais, a AHRESP afigura-se como a entidade privilegiada para refletir connosco sobre esta matéria das qualificações, mas também para se assumir como facilitadora da criação de canais adequados que possibilitem assegurar a geração e a transferência de conhecimento das instituições de ensino e centros de investigação para as empresas. A sua forte representatividade regional e subsetorial conferem-lhe um papel muito importante no associativismo empresarial do turismo.

Neste sentido, a RIPTUR irá escutar com atenção os pontos de vista da AHRESP para os dois temas em apreço – “Educação e formação” e “Investigação, desenvolvimento e inovação – de forma a posteriormente se definirem as bases para um acordo de cooperação, o qual poderá revestir várias formas consoante a dimensão do trabalho a efetuar e o envolvimento institucional que se considere necessário para o efeito.

Estoril, 21/04/2017

José Sancho Silva, Coordenador da Comissão Executiva da RIPTUR