



IPL

**escola superior de turismo
e tecnologia do mar**
instituto politécnico de leiria

*Estudantes do ensino superior e perspetivas de carreira no setor
do turismo e da hotelaria: estudo de caso*

Ana Sofia Castro Ferradosa

2016

*Estudantes do ensino superior e perspetivas de carreira no setor
do turismo e da hotelaria: estudo de caso*

Ana Sofia Castro Ferradosa

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Gestão e Direção Hoteleira

Dissertação de Mestrado realizado sob a orientação da Professora Doutora Conceição
Gomes e da Professora Doutora Sofia Lopes

2016

Copyright © Ana Sofia Castro Ferradosa

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este trabalho de projeto através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Agradecimentos

Ao começar a escrever esta página, percebi o quanto é pequena para a sorte que tenho, por isso, farei agradecimentos genéricos.

Primeiramente, por este trabalho, agradeço à equipa, Professora Doutora Sofia Lopes e Professora Doutora Conceição Gomes. Foram ambas inxcedíveis. Grata!

À minha família. Não por este trabalho, mas pelo facto de estarem sempre atentos. Pelas palavras que não dizem mas que sentem, aos meus pais, o orgulho que sinto pelo trabalho que eles fizeram comigo, tornando-me, sem falsas modéstias, no ser humano que sou! Esta dissertação não é nada em comparação à dimensão do trabalho que o pai João e a mãe Amélia fizeram e têm na minha vida.

Aos meus amigos. À minha Cátia Malheiros Ferreira não só por este trabalho mas por ser como é e ser a minha melhor amiga.

Aos meus colegas. Pelo carinho, paciência, gargalhadas e até apostas em relação à minha pessoa. Seria injusta se não realçasse o gabinete técnico que mais atura as minhas parvoíces, não só com este trabalho mas creio que sempre; a outra Sofia, a Helena, pela disponibilidade e prontidão sempre que digo um ‘ai’.

À minha Gabriela, que eu não seja um exemplo mas uma referência de garra e humanismo!

Resumo

Nos últimos anos, o turismo em Portugal tem vindo a crescer, o que se tem refletido na indústria hoteleira nacional, tornando fundamental a existência de profissionais competentes neste setor. A indústria turística e hoteleira é desafiante devido às suas especificidades, reunindo vários tipos de organizações e serviços. Diversos autores referem a existência de elevadas taxas de rotatividade dos profissionais deste setor, questionando se os estudantes que ingressam em cursos desta área conhecem as características de uma carreira neste setor. A formação e o desempenho dos profissionais desta área poderiam, portanto, beneficiar da interação entre mercado de trabalho e ensino superior de forma a perceber e, se possível, conciliar as expectativas dos estudantes e as competências que as indústrias julgam determinantes para o seu sucesso. Alguns autores referem também a importância da vocação e de algumas características pessoais no desempenho de funções em hotelaria, tendo desenvolvido uma escala com características pessoais associadas à “cultura hoteleira”. Foram já realizados estudos em diferentes países em que foram determinadas as expectativas dos estudantes quanto ao seu futuro profissional ou comparadas as características pessoais de estudantes de diferentes áreas de estudo.

O objetivo deste estudo é caracterizar os estudantes de uma instituição de ensino superior portuguesa quanto às características pessoais e expectativas de uma carreira em turismo e/ou hotelaria e comparar esta perceção com a de um conjunto de profissionais da indústria hoteleira. Para tal, foi elaborado e aplicado um questionário a estudantes de cursos do 1.º ciclo relacionados com a área do turismo e hotelaria de uma escola pública portuguesa do ensino superior (n=329) e foram realizadas entrevistas a profissionais de hotelaria.

Concluiu-se que para a maioria das características pessoais e expectativas de carreira não houve diferenças estatisticamente significativas entre cursos. Nos casos em que houve diferenças, foi possível estabelecer uma associação com as especificidades dos cursos frequentados. Quanto às expectativas, a expressão “oportunidade de viajar” é a que mais se distingue pela positiva e a expressão “um trabalho que seja fácil de conciliar com a família e parentalidade” pela negativa. Geralmente os estudantes manifestaram vontade de trabalhar num setor ligado às especificidades do seu curso, com exceção dos estudantes da licenciatura em Turismo, que privilegiaram o setor da hotelaria.

Os profissionais de hotelaria valorizam não só a formação acadêmica, mas também algumas características pessoais e a experiência profissional, que poderá ser obtida através da realização de estágios.

Palavras-Chave: expectativas de carreira, características pessoais, estudantes do ensino superior, turismo, hotelaria.

Abstract

In the last years, Tourism in Portugal has been growing, which has been reflecting in the hospitality industry, increasing the importance of having competent professionals in this sector. The tourism and hospitality industry is defying due to its specificities, combining several kinds of organisations and services. The existence of high rotation rates of the professionals in this sector has been referred by several authors. It has been questioned if the students who apply for the related degrees know the characteristics of a career in this sector. The education and the performance of the professionals in this sector could benefit from the interaction between the labour market and higher education in order to understand and, if possible, combine the expectations of the students and the competences that industries consider essential for their success. Some authors have also referred the importance of both vocation and some personal characteristics in the accomplishment of functions in hospitality. They have even developed a scale which includes some personal characteristics associated with a “hospitality culture”. Studies have already been done in different countries in which the career expectations of students have been determined or the personal characteristics of students of different degrees have been compared.

This study aims to characterise the students of a Portuguese higher education institution concerning personal characteristics and expectations of a career in tourism and/or hospitality and compare this perception with the one of a number of professionals working in hospitality. Hence, a questionnaire was designed. It was distributed to students of 1st cycle degrees related to tourism and hospitality of a Portuguese higher education school (n=329) and interviews were made to professionals working in hospitality.

It was concluded that for the majority of personal characteristics and career expectations there were no statistically significant differences among degrees. When some differences were detected it was possible to establish an association with the specificities of the attended degrees. As for expectations, the expression “traveling opportunities” was the most valued and “a job easy to conciliate with family and parenthood” was the least expected by the students. In general, students showed the desire to work in a sector directly related to the specificities of their degree, with the exception of the Tourism degree students, who preferred the hospitality sector.

Hospitality professionals value not only the academic competences, but also some personal characteristics and professional experience, which can be obtained through trainings/internships.

Keywords: Career expectation, personal characteristics, higher education students, tourism, hospitality.

Índice geral

Agradecimentos.....	III
Resumo.....	V
Abstract.....	VII
Índice geral.....	IX
Índice de figuras.....	XI
Índice de tabelas.....	XIII
Índice de gráficos.....	XV
Lista de abreviaturas.....	XVII
INTRODUÇÃO.....	1
i) Contextualização.....	1
ii) Objetivos da investigação.....	2
iii) Estrutura da investigação.....	3
1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	5
1.1 A importância do Turismo em Portugal.....	5
1.1.1 O Turismo Português no Contexto Internacional.....	7
1.1.2 A oferta dos empreendimentos turísticos.....	8
1.1.3 Os estabelecimentos hoteleiros.....	11
1.1.4 O emprego em hotelaria.....	12
1.1.5 O ensino superior português nas áreas do turismo e hotelaria.....	13
1.1.6 As licenciaturas nas áreas do turismo e hotelaria na ESTM.....	14
1.1.7 Estágios na indústria hoteleira.....	17
1.2 Caracterização do emprego na hotelaria.....	19
1.2.1 A carreira e a educação.....	22
1.2.2 Características pessoais e cultura da indústria hoteleira.....	29
2. METODOLOGIA.....	33
2.1 Os estudantes.....	33
2.1.1 População e amostra.....	33
2.1.2 Questionário.....	34
i) Perfil do estudante.....	35
ii) Características pessoais e expectativas.....	35
2.1.3 Perspetivas.....	35
2.1.4 O curso.....	36
2.2 Os profissionais.....	36
2.3 Análise dos dados.....	39
i) Questionários.....	39
ii) Entrevistas.....	40
3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	41
3.1 Análise dos resultados do questionário aplicado aos estudantes.....	41
3.1.1 Perfil dos estudantes inquiridos.....	41
3.1.2 Características pessoais.....	43
3.1.3 Relação entre as características pessoais dos estudantes e a licenciatura frequentada.....	46
3.1.4 Expectativas.....	49
3.1.5 Relação entre as expectativas dos estudantes e a licenciatura frequentada.....	53
3.1.5.1 Relação entre as expectativas dos estudantes e o ano frequentado.....	58
3.1.6 Perspetivas.....	62
3.1.7 O curso.....	66
3.2 Análise das entrevistas.....	66

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E CONCLUSÕES.....	71
4.1 Discussão.....	71
4.1.1 Características pessoais	73
4.1.2 Expectativas.....	75
4.1.3 Perspetivas	78
4.1.4 Conclusões.....	81
4.2 Limites e propostas de investigação futura	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
APÊNDICES	91
Apêndice 1 – Guião da Entrevista	92
Apêndice 2 - Transcrição das Entrevistas.....	94
Apêndice 3 – Inquérito por Questionário	123
Apêndice 4 – Respostas às Questões 4.1 e 4.2 do Questionário	129
Apêndice 5 – Respostas Resumidas da Questão 1 da Secção 4	136
Apêndice 6 – Respostas Resumidas da Questão 2 da Secção 4	138
Apêndice 7 – Descrição dos Participantes que Concederam as Entrevistas.....	140
Apêndice 8 – Trabalho aplicado à minha formação académica’/ano de matrícula	142
ANEXOS	143
Anexo 1 – Licenciaturas de Turismo e Hotelaria no Ensino Superior Público.....	144
Anexo 2 - Licenciaturas de Turismo e Hotelaria no Ensino Superior Privado	148

Índice de figuras

Figura 4.1 - Expectativas de estudantes na área de turismo e hotelaria relativamente a uma carreira na área, entre os estudantes da ESTM/IPL corroboradas com a de estudantes dos outros países	75
---	----

Índice de tabelas

Tabela 1.1 - Principais Grupos Hoteleiros a operar em Portugal	12
Tabela 2.1 - Número de inscritos nos três anos das licenciaturas estudadas e número de inquiridos.....	34
Tabela 2.2 - Descrição dos participantes que concederam as entrevistas	38
Tabela 3.1 - Descrição do perfil dos estudantes inquiridos.....	42
Tabela 3.2 - Características pessoais - Pesos fatoriais de cada item, valores próprios, % de variância e alfa de <i>Cronbach</i> associado a cada fator.....	45
Tabela 3.3 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - frequências de respostas, em que 1 - Discordo completamente e 5 - Concordo completamente	50
Tabela 3.4 - Expectativas - Pesos fatoriais de cada item, valores próprios, % de variância e alfa de <i>Cronbach</i> associado a cada fator	52
Tabela 3.5 - Categoria profissional para exercer atividade profissional no início da carreira e passados cinco anos por licenciatura.....	65
Tabela 3.6 - Características pessoais consideradas importantes na contratação de um funcionário para a progressão na carreira.....	67
Tabela 3.7 - Competências técnicas esperadas num recém-licenciado	68
Tabela 3.8 - Frequência de respostas à questão "ser licenciado em GTH é relevante na contratação de novos funcionários?"	68
Tabela 3.9 - Frequência de respostas à questão "o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores?"	69
Tabela 3.10 -Frequência de resposta à questão "o que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?"	69
Tabela 3.11 - Frequência de respostas à questão "que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?"	70
Tabela 4.1 - Perspetivas dos estudantes na área de turismo e hotelaria relativamente a uma carreira na área, dos estudantes da ESTM e de outros países.....	80

Índice de gráficos

Gráfico 1.1 - Proveitos globais nos empreendimentos turísticos de 2014 e 2015, segundo a nomenclatura das unidades territoriais para fins estatísticos (NUTS).....	6
Gráfico 1.2 - Distribuição dos empreendimentos turísticos em Portugal no ano de 2014	9
Gráfico 1.3 - Capacidade de alojamento nas diferentes tipologias em Portugal no ano de 2014	9
Gráfico 1.4 - Evolução da taxa líquida de ocupação - cama de 2009 a 2014.....	10
Gráfico 1.5 - RevPAR (€) dos estabelecimentos hoteleiros de 2009 a 2014.....	11
Gráfico 1.6 - Evolução dos estabelecimentos hoteleiros	11
Gráfico 1.7 - Número de empregados nos hotéis nas diferentes categorias de 2009 a 2013	13
Gráfico 1.8 - Percentagem de estudantes que estagiaram em hotelaria nos anos de 2013 a 2015, por licenciatura	18
Gráfico 3.1 - Características pessoais - média e desvio padrão das respostas	43
Gráfico 3.2 - Características pessoais, 1ª parte - média de respostas por licenciatura ..	46
Gráfico 3.3 - Características pessoais, 2ª parte - média de respostas por licenciatura ..	47
Gráfico 3.4 - "Gosto de servir os outros" - percentagem de respostas por licenciatura	48
Gráfico 3.5 - "Tenho sensibilidade para o negócio" - percentagem de respostas por licenciatura	49
Gráfico 3.6 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas por licenciatura	53
Gráfico 3.7 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas por licenciatura	54
Gráfico 3.8 - Distribuição do <i>score</i> do fator "Gestão e investimento" para as 6 licenciaturas	55
Gráfico 3.9 - "Boas perspetivas de promoção" por licenciaturas	56
Gráfico 3.10 - "Tornar-me um supervisor (a)/gestor (a)/diretor (a)" por licenciatura ..	57
Gráfico 3.11 - "Ter o meu próprio negócio na indústria hoteleira e/ou turismo" por licenciatura.....	58
Gráfico 3.12 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas, por ano de matrícula	58

Gráfico 3.13 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas, por ano de matrícula	59
Gráfico 3.14 - Distribuição do <i>score</i> do fator “Conhecimento e competências” para os 3 anos.....	60
Gráfico 3.15 - "Boas perspetivas de promoção" por ano de matrícula.....	61
Gráfico 3.16 - " Mobilidade - facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar" por ano de matrícula	61
Gráfico 3.17 - "Um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências e técnicas" por ano de matrícula	62
Gráfico 3.18 - Setor preferencial para exercer atividade profissional por licenciatura .	63
Gráfico 3.19 - Preferência para exercer atividade profissional em hotelaria por licenciatura	64

Lista de abreviaturas

INE – Instituto Nacional da Estatística

UE – União Europeia

ESTM – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

IPL – Instituto Politécnico de Leiria

OMT – Organização Mundial do Turismo

PIB – Produto Interno Bruto

EUA – Estados Unidos da América

ENATUR – Empresa Nacional de Turismo

UC – Unidade Curricular

F&B – Food and Beverage

UNWTO – World Tourism Organization

TUR – Turismo

GTH – Gestão Turística e Hoteleira

GT – Gestão Turística

GH – Gestão Hoteleira

MT – Marketing Turístico

RC – Restauração e Catering

GE – Gestão de Eventos

AT – Animação Turística

RH – Recursos Humanos

NUTS – Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

RevPAR - Revenue per Available Room

DGES – Direção Geral do Ensino Superior

ECTS - Sistema Europeu de Transferência de Créditos

ADHP – Associação dos Diretores de Hotéis em Portugal

CTP – Confederação do Turismo Português

HICP – Hospitality Industry Culture Profile

HCS – Hospitality Culture Scale

MBA – Mestrado em Administração de Negócios

INTRODUÇÃO

i) Contextualização

A importância do turismo em Portugal tem vindo a crescer, refletindo-se em resultados significativos, quer no saldo da balança turística, quer no produto interno bruto (PIB). Em 2013, a contribuição do turismo foi de 5,8% no PIB nacional, gerando uma receita líquida de mais de seis mil milhões de euros. Entre 2010 e 2014 existiu um aumento de 34% na receita líquida do turismo em Portugal (Instituto Nacional de Estatística (INE), 2015).

Este crescimento do turismo refletiu-se na indústria hoteleira nacional pois em 2014 Portugal foi o país da União Europeia (UE) que mais se destacou com o maior crescimento no número de dormidas relativamente ao ano anterior com o acréscimo de 11,1%, segundo a Eurostat (Barradas, 2015).

A indústria hoteleira pode ser considerada única e com um elevado grau de diferenciação na medida em que engloba a prestação de diferentes serviços como, por exemplo, alojamento, comidas e bebidas, animação e lazer (Dawson, Abbott e Shoemaker, 2011). A gestão de recursos humanos é extremamente importante na indústria hoteleira, por um lado, porque existe um estreito contacto entre os trabalhadores e os clientes e, por outro lado, porque, segundo Dawson, Abbott e Shoemaker (2011), existe um nível de rotação elevado em relação aos trabalhadores nesta indústria.

Em Portugal, existem 37 grupos hoteleiros nacionais e nove estrangeiros, os principais a operar no país. O total desta operação é de mais de mil milhões em volume de negócios e mais de 25 mil postos de trabalho (Parreira, Mello e Moura, 2014). No ano de 2014 existiam 3 500 estabelecimentos hoteleiros em Portugal, sendo que 31% são classificados como hotéis (INE, 2015).

Com a indústria hoteleira em franco crescimento, surge a necessidade de apostar em pessoas que são, entre outros fatores, a chave do sucesso para um serviço de qualidade e

para a satisfação e conseqüente fidelização dos clientes, através da prestação de serviços, atitudes, desempenho e comportamentos do trabalhador (Kusluvan e Kusluvan, 2000).

Embora a indústria cresça de ano para ano e o número de licenciaturas na área seja considerável, Kock e Strydom (2014) defendem que o maior desafio da indústria de turismo e hotelaria é a falta de vocação para se trabalhar nesta área tão peculiar. Além disso, esta indústria apresenta o número mais baixo de trabalhadores com formação superior relativamente a outras indústrias (Kusluvan e Kusluvan, 2000).

De forma a inverter esta tendência torna-se necessário a interação da indústria com o ensino, de forma a perceber as expectativas dos estudantes e as competências que a indústria hoteleira enfatiza como determinantes para o sucesso, assim como aprofundar a temática da elevada rotatividade verificada na indústria.

ii) Objetivos da investigação

É necessário, por um lado, conhecer as variáveis que influenciam o estudante na escolha da área para o desenrolar de uma carreira e também conhecer melhor a percepção que os estudantes têm acerca dos atributos e das exigências da hotelaria. Por outro lado, que competências espera a hotelaria que os recém-licenciados tenham para ingressar com sucesso na indústria hoteleira. Nessa sequência e baseado nos estudos já realizados, foi proposto para este trabalho, estudar o caso de seis licenciaturas ligadas ao Turismo da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar (ESTM), do Instituto Politécnico de Leiria (IPL), com os seguintes objetivos:

- Analisar o perfil dos estudantes, nomeadamente quanto à experiência profissional prévia, como estagiários ou profissionais no setor;
- Perceber quais as expectativas dos estudantes, quanto ao mercado de trabalho: secção preferida, categoria profissional aquando do término da licenciatura; perspectiva quanto à progressão na carreira cinco anos após o ingresso na indústria;
- Comparar estudantes quanto às suas expectativas e características pessoais associadas à cultura da indústria hoteleira de acordo com o seu percurso académico;

Na perspectiva da indústria e com ajuda de profissionais de alguns setores da área, pretende-se:

- Perceber quais as expectativas da indústria relativamente aos licenciados na área, tanto em competências pessoais como técnicas (perceber se dão mais importância às habilitações ou experiência profissional e/ou a algumas características pessoais);
- Descrever as características pessoais mais valorizadas na indústria hoteleira;
- Averiguar o que mais valorizam aquando a contratação e o que esperam que estes licenciados tragam como mais-valia para a indústria;
- Perceber os pontos fortes e fracos numa carreira nesta indústria.

iii) Estrutura da investigação

A investigação está dividida em quatro capítulos, que são:

Capítulo 1 – Enquadramento teórico, em que se faz uma contextualização do estudo, recorrendo a números e factos para demonstrar o quanto a indústria no turismo e hotelaria tem um peso realmente importante no contexto internacional e também em Portugal. É ainda apresentada uma revisão de literatura, acerca das expectativas dos estudantes do ensino superior da área de turismo e de hotelaria quanto a uma carreira na indústria hoteleira, revelando os pontos de vista e resultados, mas em países com realidades diferentes. Apresenta-se uma síntese de alguns trabalhos de investigação que estudaram as especificidades do emprego neste setor, as dificuldades que estas levantam na retenção de funcionários nesta indústria, as expectativas e perspetivas de estudantes destas áreas específicas e o estudo de características pessoais, que podem ser a chave do sucesso na ligação com a cultura organizacional.

No capítulo 2 – Metodologia, são descritas as ferramentas utilizadas para a recolha da informação necessária para o desenrolar deste estudo, assim como se caracteriza a amostra de pessoas envolvidas e imprescindíveis para o fornecimento da informação, através dos questionários e das entrevistas realizadas. No âmbito deste trabalho, foi aplicado um questionário aos estudantes de seis licenciaturas da área de turismo e hotelaria de uma instituição de ensino superior público portuguesa – a ESTM, do IPL, realizada uma entrevista a profissionais da área de hotelaria.

No capítulo 3 – Apresentação e análise dos resultados, analisa-se os principais resultados e apresenta-se toda a informação recolhida e, no capítulo 4 – Discussão dos resultados e

conclusões, são apresentadas as respostas aos objetivos propostos e analisadas as hipóteses colocadas, incluindo-se também algumas considerações para futuras investigações.

Em função do exposto, espera-se que este trabalho possa dar contributos para fortalecer as ligações e a colaboração entre os principais intervenientes no processo de formação de futuros profissionais do setor – estudantes, instituições de ensino superior e indústria do turismo e da hotelaria, tão exigente e ímpar nas suas características e com tanto potencial no desenvolvimento económico do país.

1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo pretende-se enquadrar a temática deste trabalho. Assim, começa-se por apresentar um conjunto de informação sobre o impacto da indústria do turismo e da hotelaria em Portugal (secção 1.1 e 1.1.1), a oferta formativa no ensino superior privado e público nacional na área (secção 1.2.1 e 1.2.2) e a descrição das particularidades da indústria como empregadora (secção 1.3).

1.1 A importância do Turismo em Portugal

“O turismo é uma realidade não só económica como social. É uma actividade que tem como uma das suas condicionantes as sociedades em que decorre. Sociedades que são entidades dinâmicas, em permanente transformação, sendo uma das suas características, cada vez mais relevante, o fenómeno da moda, que condiciona toda a vida moderna, desde os hábitos alimentares, à tipologia das habitações, à forma de vestir, à maneira de divertir e descansar, e que é amplificada por uma comunicação social que dela vive e que a gera.” (Costa e Sousa, 2011: 72).

Conhecido por ser um setor que gera emprego de forma direta, indireta e induzida, crê-se que os números de emprego contabilizados, pelos diferentes organismos, no setor do turismo ficam muito aquém da precisão (Salgado, 2007). Ao longo das décadas, o turismo tem tido um crescimento contínuo e tornou-se num dos setores a nível mundial com mais rápido e maior crescimento. Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT) das Nações Unidas, hoje em dia, o volume de negócios do turismo iguala ou até supera o das exportações de petróleo, produtos alimentares ou automóveis, para além de que o turismo para muitos países em desenvolvimento tornou-se a principal fonte de rendimento. Assim sendo, o turismo trouxe benefícios económicos e de emprego em muito setores desde a construção, à agricultura ou telecomunicações. Estima-se que a nível mundial, em cada onze pessoas, uma pessoa trabalha direta ou indiretamente neste setor. Para além disto, o impacto do setor do turismo é de 10% no produto interno bruto (PIB) mundial de forma direta ou indireta, 30% responsável pelas exportações de serviços e 6% das exportações mundiais (UNWTO, 2015).

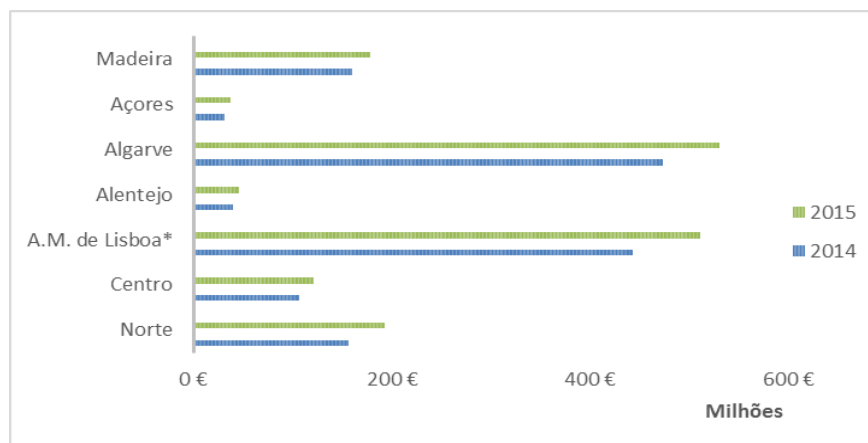
Nunes (2014) citado em Silva (2014) afirma mesmo que o turismo é um dos principais setores da nossa economia.

O crescimento do turismo refletiu-se na indústria hoteleira já que em 2014 Portugal foi o país da UE que mais se destacou por ter sido o país com o maior crescimento no número de dormidas relativamente ao ano anterior com o acréscimo de 11,1%, segundo a Eurostat (Barradas, 2015).

O valor resultante da atividade dos empreendimentos turísticos em 2014 foi no total de mais de 2 mil milhões com alojamento, restauração, aluguer de salas, spa e outras atividades. Passado um ano, em 2015 assistimos a um aumento nos proveitos globais de mais de 273 milhões, isto é, mais de 2,4 mil milhões de euros no total anual (Turismo de Portugal, 2016).

A região que mais se destaca nos proveitos globais nos empreendimentos turísticos é o Algarve tanto em 2014 e melhor em 2015. Segue-se a Área Metropolitana de Lisboa. Os Açores são os que apresentam proveitos mais baixos em relação ao resto do país (gráfico nº 1.1).

Gráfico 1.1 – Proveitos globais nos empreendimentos turísticos nos anos de 2014 e 2015, segundo a Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS)



Fonte: realizado com base nos dados do Turismo de Portugal, 2015

Particularizando os proveitos de aposento, de 2009 a 2014 verificou-se um crescimento gradual, exceto de 2011 para 2012 que registou um decréscimo de mais de 17 500 euros. O

ano de 2014 registou um total de mais 1,5 mil milhões de euros, com um acréscimo em 2015 perfazendo mais de 1,6 mil milhões de euros (Turismo de Portugal, 2016)¹.

1.1.1 O Turismo Português no Contexto Internacional

Segundo a OMT das Nações Unidas (2016), as chegadas a nível mundial de turistas internacionais no ano de 2015 atingiram os 1 184 milhões, representado um acréscimo de 4,4% face a 2014. É a sexta vez consecutiva, em 2015, que existe um crescimento acima da média (acima dos 4%).

De acordo com o relatório da *Eurobarometer* (2013) em 2012, os principais motivos mencionados pelos turistas europeus para fazerem férias, eram no top 3, o sol e a praia com 40%, visitar amigos e familiares com 36% e o gosto pela Natureza com 26%. Os três principais motivos mais indicados pelos turistas para voltarem ao mesmo local para férias foram as condições naturais, seguidas da qualidade do alojamento e os preços na generalidade.

A importância e o impacto do turismo para a nossa economia, comparando com os três destinos turísticos mais procurados da UE em 2013, é notoriamente mais relevante. Isto porque Espanha, Itália e França apresentaram valores de 4,4% (Espanha) e 2,1% (Itália e França) no seu PIB (Eurostat, 2015). Recorde-se que, como já foi referido anteriormente, nesse ano em Portugal a contribuição do turismo foi de 5,8% do PIB.

No ano de 2013, Portugal encontrava-se na 20ª posição no ranking global de competitividade, a nível mundial. A nível do continente Europeu, Portugal alcança a 12ª posição (Costa e Palmeira, 2013).

Num contexto internacional, dados de 2014 revelam que o Top 3 dos destinos com mais entradas de turistas internacionais foi a França, Estados Unidos da América (EUA) e

¹ Os dados disponibilizados pelo Turismo de Portugal dos anos de 2014 e 2015 são provisórios e o mês de dezembro encontra-se ausente de dados.

Espanha; Portugal nesta classificação ocupou o 35º lugar. Já segundo a Eurostat (2015), EUA, Espanha e China lideram as receitas do turismo internacional e Portugal encontra-se no 26º lugar.

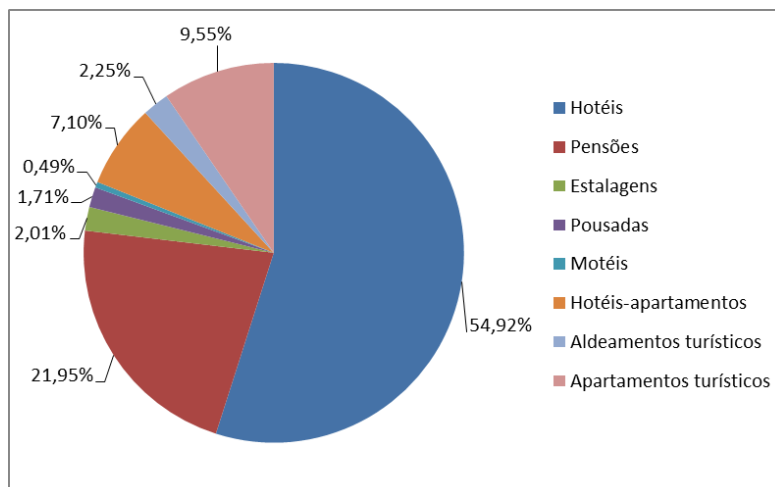
1.1.2 A oferta dos empreendimentos turísticos

Empreendimentos turísticos são estabelecimentos hoteleiros que fornecem alojamento temporário mediante uma tarifa diária e a este serviço pode acrescentar-se outros serviços como, por exemplo, o serviço de comidas e bebidas. Empreendimentos turísticos podem ser aldeamentos turísticos, estabelecimentos hoteleiros, apartamentos turísticos, conjuntos turísticos (*resorts*), empreendimentos de turismo de habitação, empreendimentos de turismo no espaço rural, parques de campismo e caravanismo e empreendimentos de turismo da natureza. Os requisitos, classificação e funcionamento dos empreendimentos turísticos são responsabilidade dos que trabalham nas áreas do turismo e do ordenamento do território, da administração local e da agricultura e do desenvolvimento rural no Governo (segundo o Decreto-lei nº 39/2008 de 7 de março).

Segundo o INE (2014), Portugal tinha em 2014 mais de 3 500 empreendimentos turísticos. A partir de 2014 os empreendimentos de turismo da natureza deixam de pertencer à tipologia de empreendimento turístico (segundo o Decreto-lei nº 15/2014 de 23 de janeiro).

Relativamente à oferta, o número de empreendimentos turísticos tem vindo a aumentar gradualmente. De facto, entre 2009 e 2012, foi registado o aumento de quarenta empreendimentos turísticos; já no período de 2013 a 2014, o aumento foi de 233 empreendimentos turísticos. Este último aumento contempla estabelecimentos turísticos de turismo no espaço rural e novas unidades de alojamento local não permitindo fazer comparação direta com o aumento dos anos anteriores, como consequência da reconversão de empreendimentos turísticos, empreendimentos de turismo no espaço rural e casas de natureza nas novas tipologias e categorias (segundo o Decreto-lei nº 228/2009 de 14 de setembro). Como se pode observar através do gráfico 1.2, dos empreendimentos turísticos existentes, os hotéis são em número mais significativo, detendo a fatia maior de 54,92% no mercado hoteleiro português.

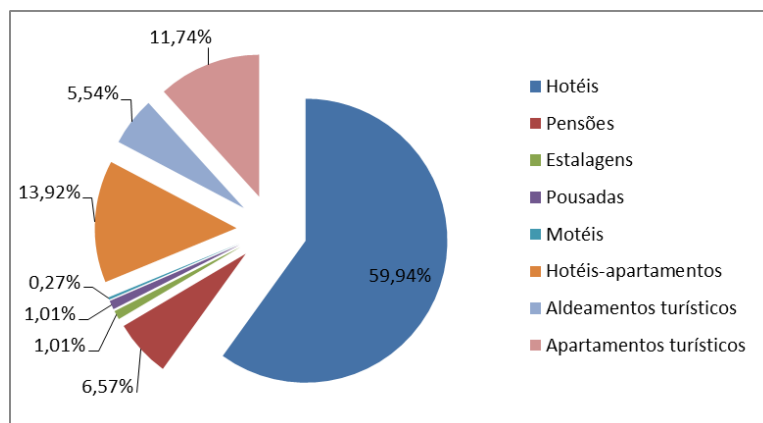
Gráfico 1.2 – Distribuição dos empreendimentos turísticos em Portugal no ano de 2014



Fonte: realizado com base nos dados do INE (2016)

Em termos de capacidade de alojamento, assistiu-se a um aumento de mais de 22 500 camas entre 2009 e 2012; já entre 2013 e 2014 o aumento foi de 16 310 camas (INE, 2015). Os empreendimentos que oferecem maior capacidade de alojamento são os hotéis como se pode observar no gráfico 1.3.

Gráfico 1.3 – Capacidade de alojamento nas diferentes tipologias em Portugal no ano de 2014

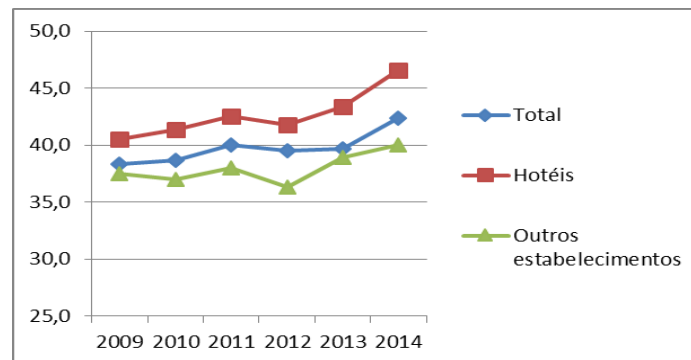


Fonte: realizado com base nos dados do INE, 2015

De forma a avaliarmos a capacidade de alojamento média no período de referência (2009 a 2014), foi estudado o indicador de taxa líquida de ocupação-cama², através deste indicador, percebemos que a capacidade de alojamento média entre 2009 a 2014 aumentou 4,1%. No entanto, ao longo deste período a capacidade de alojamento média não cresceu sempre, tendo havido, de 2011 para 2012, uma diminuição de 0,5% (INE, 2015).

O gráfico 1.4 permite observar que a taxa líquida da ocupação-cama aumentou no período de 2009 a 2014, tendo havido um aumento gradual em cada ano, exceto de 2011 para 2012. Nos ‘outros estabelecimentos’ os valores abaixo apresentados são medianos, isto é, fez-se a média de todas as outras tipologias, que não os hotéis, que foi feito separadamente.

Gráfico 1.4 – Evolução da taxa líquida da ocupação-cama de 2009 a 2014



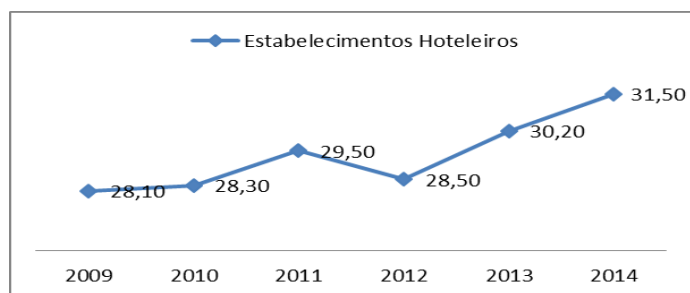
Fonte: realizado com base nos dados do INE, 2015

Quanto aos indicadores do setor, registou-se em 2015, uma taxa de ocupação-cama de 48,7%, verificando-se uma subida relativamente ao ano anterior (Turismo de Portugal, 2016). Por sua vez, o rendimento médio por quarto disponível (RevPAR³) também tem vindo a aumentar, tendo-se registado um aumento de três euros e quarenta cêntimos, de 2009 para 2014, o que corresponde a um aumento de 12,1%, como retrata o gráfico 1.5 (INE, 2015).

² Taxa líquida de ocupação-cama: corresponde à relação entre o número de dormidas e o número de camas disponíveis no período de referência, considerando como duas as camas de casal (Jagels e Coltman, 2004).

³ *Revenue per available room*: rendimento por quarto disponível. Este indicador obtém-se dividindo o rendimento de quartos pelo número de quartos disponíveis (Jagels e Coltman, 2004).

Gráfico 1.5 – RevPAR (€) dos estabelecimentos hoteleiros de 2009 a 2014



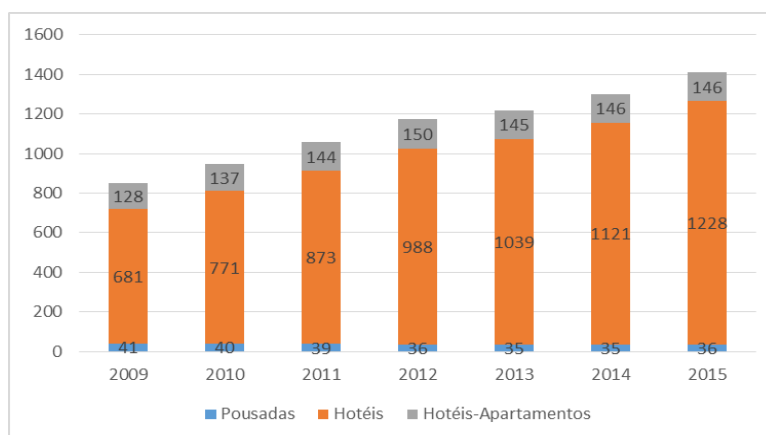
Fonte: realizado com base nos dados do INE, 2015

1.1.3 Os estabelecimentos hoteleiros

São estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos classificados como hotéis, hotéis-apartamentos (aparthotéis) e pousadas quando exploradas pela Empresa Nacional de Turismo, S.A. (ENATUR) ou por terceiros quando os imóveis são de interesse público ou edifícios com interesse histórico e/ou arquitetónico (segundo o Decreto-lei nº 39/2008 de 7 de março). Estes devem ter, no mínimo, dez quartos ou unidades de alojamento.

No ano de 2015 existiam 1 302 estabelecimentos hoteleiros (1 228 hotéis, 146 hotéis-apartamentos e 36 pousadas) (Deloitte, 2016). A evolução dos estabelecimentos hoteleiros entre 2009 e 2014 é positiva (gráfico 1.6) visto que houve um aumento de 452 estabelecimentos hoteleiros mas sendo mais significativa nos hotéis com o acréscimo de 440 unidades ao contrário das pousadas que diminuíram seis unidades. Os hotéis-apartamentos tiveram um aumento de dezoito unidades (INE, 2015).

Gráfico 1.6 – Evolução dos estabelecimentos hoteleiros



Fonte: realizado com base nos dados do Turismo de Portugal, 2015 e Deloitte, 2016

Dos estabelecimentos hoteleiros, a tipologia hotéis é a que tem a maior fatia de proveitos em 2015.

Segundo o Turismo de Portugal (2014), no ano de 2013, 63% das unidades hoteleiras pertencem a grupos hoteleiros e as restantes a empresários independentes. Em Portugal existem 37 grupos hoteleiros nacionais e nove estrangeiros considerados os principais a operarem no país. O total desta operação é de mais de mil milhões em volume de negócios e mais de 25 mil postos de trabalho (Parreira, Mello e Moura, 2014).

Como se pode constatar na tabela 1.1, o maior grupo hoteleiro português é o Grupo Pestana com a gestão de 36 Pousadas de Portugal, 23 hotéis com classificação de quatro e cinco estrelas e emprega sete mil funcionários. É na ilha da Madeira que este grupo concentra mais unidades de alojamento.

Em segundo lugar temos o Grupo Vila Galé Hotéis com dezoito unidades hoteleiras com classificações de quatro e cinco estrelas e dois mil empregados. O Algarve é a região que concentra mais de dois mil quartos deste grupo.

Tabela 1.1 - Principais Grupos Hoteleiros a operar em Portugal

Grupos	Volume de negócios (milhões)	Estabelecimentos hoteleiros	Nº empregados
Pestana	320,8	63	7000
Vila Galé	106,3	18	2000
Tivoli	100,0	12	1800
Sana	94,0	14	960

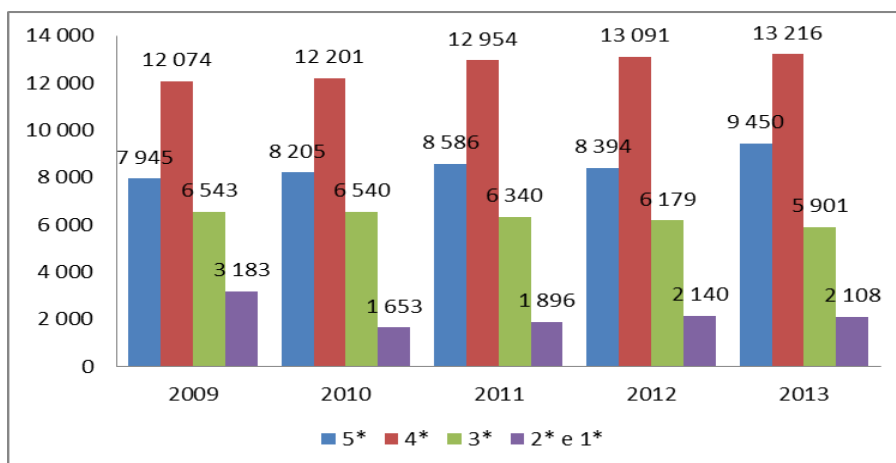
Fonte: realizado com base nos dados de Parreira, Mello e Moura, 2014

1.1.4 O emprego em hotelaria

Os dados apresentados anteriormente quanto ao crescimento do turismo e da oferta hoteleira refletem-se num aumento do emprego no setor hoteleiro, como se pode ver no gráfico 1.7.

Segundo o Turismo de Portugal (2016), são os hotéis de quatro estrelas com maior número de empregados. De facto, em 2013 os hotéis com esta classificação empregavam 13 216 pessoas, o maior número desde o ano de 2009 nesta categoria.

Gráfico 1.7 – Número de empregados nos hotéis nas diferentes categorias de 2009 a 2013



Fonte: realizado com base nos dados do Turismo de Portugal, 2015

O ano de 2010 foi o ano que empregou um menor número de pessoas nos empreendimentos turísticos. Ao contrário, o ano de 2013 foi o que registou um maior número comparativamente aos outros.

1.1.5 O ensino superior português nas áreas do turismo e hotelaria

O ensino superior português no ano letivo de 2015/2016 ofereceu 64 licenciaturas (anexo 1 e 2) diretamente ligadas às áreas de hotelaria e turismo. Há 40 licenciaturas ministradas no ensino superior público, 35 no ensino superior politécnico e 5 no ensino superior universitário (anexo 1). No ensino superior privado temos 24 licenciaturas, sendo 13 ministradas no ensino superior politécnico e 9 no ensino superior universitário (anexo 2).

No ensino superior privado com três estabelecimentos a encerrar a partir do ano letivo de 2014/2015, contabilizou-se menos licenciaturas nestas áreas, nomeadamente a de Gestão Turística e Turismo Sustentável do Instituto Superior D. Afonso III e Gestão Hoteleira do Instituto Superior de Espinho (DGES, 2016).

Das 64 licenciaturas ligadas ao turismo e hotelaria, foi a licenciatura Produção Alimentar em Restauração, da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, aquela com maior percentagem de estudantes que ingressaram pela primeira vez nos anos letivos de 2012/2013 e 2013/2014, como primeira opção do concurso nacional de acesso, com 84,4%.

Nas licenciaturas de Gestão em Turismo e Hotelaria os planos curriculares são diferentes, mas, normalmente, incluem um conjunto de UC's comuns no domínio da gestão: contabilidade, gestão financeira, gestão comercial, marketing e gestão de recursos humanos (RH) e UC's específicas da área hoteleira: gastronomia, enologia, gestão de alojamentos, animação turística e legislação do turismo; e inclui UC's de base e/ou complementares, como línguas estrangeiras, informática, matemática, direito ou economia (Salgado, 2007).

Segundo Eurico, Silva e Valle (2015), o nível de satisfação dos estudantes na frequência do ensino superior não é diretamente relacionado com a capacidade desses estudantes garantirem uma integração adequada no mercado de trabalho. Este estudo permitiu observar através das atitudes dos inquiridos, que presentemente os estudantes continuam a ver o ensino superior como o passaporte para o sucesso na sua contratação num emprego. Na escolha da instituição do ensino superior, o estudo aponta a negligência por parte dos estudantes, de aspetos como estágios e a sua importância no currículo, as ferramentas e o investimento que a instituição oferece, as necessidades atuais da indústria do turismo e as respostas a estes pontos que a instituição lhes dá.

1.1.6 As licenciaturas nas áreas do turismo e hotelaria na ESTM

A ESTM do IPL integra os números referidos anteriormente quanto à oferta formativa em turismo e hotelaria, visto que oferece cursos do 1.º ciclo de Turismo (TUR), Marketing Turístico (MT), Animação Turística (AT) e Gestão Turística e Hoteleira (GTH) composta por dois ramos (Gestão Hoteleira e Gestão Turística). Para além destas licenciaturas mais diretamente relacionadas ao turismo e hotelaria, a ESTM oferece ainda as licenciaturas em Gestão de Eventos (GE) e em Restauração e *Catering* (RC), que são também muito associadas ao sector turístico e hoteleiro.

AT tem como objetivo dar formação para exercer funções em entidades ligadas ao turismo, procurando-se, para isso, desenvolver competências nas vertentes de animação turística como: desportiva, cultural, ambiental, lúdica e de entretenimento. São apontadas como saídas profissionais trabalho em empresas e entidades ligadas ao setor turístico, empresas de animação turística, empresas marítimo-turísticas, empreendimentos turísticos, hotéis, restaurantes, empresas de organização de eventos, casinos e outras entidades ligadas ao turismo. A área científica predominante do plano de estudos desta licenciatura é Turismo e Lazer, com 76 transferências de crédito (ECTS) (42%), seguido de Línguas e Literaturas

Estrangeiras, com 28 ECTS (16%). Não há qualquer UC associada à área científica de Hotelaria e Restauração (segundo o Despacho nº 8598/2014 de 02 de julho).

A licenciatura de GE aposta nas ferramentas necessárias para planear, coordenar e controlar atividades ligadas à organização de eventos. Como saídas profissionais são apontadas as seguintes possibilidades: gestor de eventos, diretor de eventos, diretor de feiras e exposições, diretor de grupos em hotelaria, organizador de eventos, diretor de espetáculos, consultor de eventos e profissional independente de organização e gestão de eventos (ESTM, *website*, 2015).

A área científica predominante no plano de estudos da licenciatura em GE é Gestão e Administração, com 62 ECTS (34%), seguida das áreas Marketing e Publicidade, com 26 ECTS (14%), e Turismo e Lazer, com 25 ECTS (14%). Há 6 ECTS (3%) atribuídos à área científica de Hotelaria e Restauração (segundo o Despacho nº 7586/2013 de 12 de junho).

GTH fornece ferramentas necessárias para a área da gestão turística hoteleira. Esta licenciatura no terceiro ano divide-se em dois ramos de opção entre Gestão Turística (GT) e Gestão Hoteleira (GH). Descreve como saídas profissionais: gestão de empresas turísticas para os que escolhem o ramo de GT e gestão em unidades hoteleiras para os do ramo GH. Para os estudantes que optem pelo ramo GT a área científica predominante no plano de estudos é Turismo e Lazer, com 57 ECTS (32%), seguida de Gestão e Administração, com 34 ECTS (19%), e Hotelaria e Restauração, com 24 ECTS (13%). No ramo de GH, a área científica que mais se destaca é Hotelaria e Restauração, com 55 ECTS (31%), seguida de Gestão e Administração, com 33 ECTS (18%), e Turismo e Lazer, com 22 ECTS (12%). Relativamente à formação em Hotelaria e Restauração, o tronco comum inclui as seguintes UC's com componente prática: enogastronomia, práticas de restaurante e bar e técnicas de alojamento. Para os estudantes que optam pelo ramo de GH, há ainda as UC's, práticas de cozinha e *software* aplicado à hotelaria com componente prática: (segundo o Despacho nº 10720/2013 de 19 de agosto). As aulas decorrem em salas próprias, nomeadamente a sala prática de cozinha, sala prática de bar, sala prática de restaurante e o hotel-escola.

Esta licenciatura é certificada pela Associação dos Diretores de Hotéis em Portugal (ADHP) (ESTM, *website* 2015).

MT tem como objetivo dotar de aptidões os profissionais de forma a gerirem as diferentes especialidades que intervêm em planos e/ou estratégias de marketing. Saídas profissionais apontadas: diretor comercial das unidades hoteleiras, promotor comercial das unidades hoteleiras, diretor de marketing de empresas e operadores turísticos, diretor de agências turísticas, diretor e assistente de marketing, relações públicas, consultores e auditores de marketing, diretores de vendas, técnico analista de mercados e gestor de produto. A área científica predominante na licenciatura em MT é marketing e publicidade, com 64 ECTS (36%), seguida de turismo e lazer, com 38 ECTS (21%) e Gestão e Administração, com 28 ECTS (16%). A área científica de Hotelaria e Restauração não está prevista no plano de estudos desta licenciatura (segundo o Despacho n° 7520/2013 de 11 de junho).

RC qualifica profissionais no âmbito da produção alimentar seja para organizar como para gerir unidades e/ou empresas de restauração. As saídas profissionais apontadas são como diretor de departamento e assistente de alimentação e bebidas (F&B) em unidades hoteleiras, diretor de restaurante, diretor de empresas de *catering*, assistente de direção de empresas de restauração e *catering*, diretor de unidades de produção alimentar e consultor na área da restauração/*catering*.

O plano de estudos de RC tem a área científica de Hotelaria e Restauração como área predominante, com 86 ECTS (48%), seguida de Gestão e Administração, com 22 ECTS (12%) e Línguas e Literaturas Estrangeiras, com 20 ECTS (11%) (segundo o Despacho n° 7587/2013 de 12 de junho).

Esta licenciatura tem uma componente prática acentuada com UC's como Introdução ao *Catering* e à Restauração, Prática de Bar, Prática de Cozinha I e II, Prática de Restaurante I e II, Enologia, Gastronomia Internacional, Gastronomia e Vinhos e Novas Tendências em Gastronomia que se desenvolvem nos laboratórios e salas práticas adequadas, como a sala prática de cozinha, sala prática de bar, sala prática de restaurante e laboratório de análise sensorial (ESTM, 2015).

A licenciatura de TUR é direcionada para a formação de profissionais do turismo para operarem na administração pública local, regional e nacional, animação turística e consultadoria. Como saídas profissionais prevê-se: diretor de agências de viagem e operadores turísticos, diretor e gestor de empresas turísticas, gestor de empresas de animação e organização de eventos turísticos, especialista na criação, organização e acompanhamento

de itinerários turísticos, especialista no levantamento, planeamento e promoção turística em empresas turísticas e organismos públicos e consultor em projetos de desenvolvimento turístico e planeamento e gestão do território.

A área científica com maior destaque no plano de estudos de TUR é Turismo e Lazer, com 54 ECTS (30%), seguida de Línguas e Literaturas Estrangeiras, com 40 ECTS (22%) e Sociologia e Outros Estudos, com 26 ECTS (14%). Há 8 ECTS (4%) dedicados à área científica da Hotelaria e Restauração (segundo o Despacho nº 7584/2013 de 12 de junho).

Em todas as 6 licenciaturas apresentadas existe no último ano a UC opcional de estágio, em alternativa a uma UC de projeto. Estas UC's têm um peso de 8 ECTS. O estágio tem a duração de 160 horas.

As seis licenciaturas ligadas ao turismo e hotelaria da ESTM são reconhecidas com a certificação Tedqual, por parte da OMT: “The objective of this programme is to improve the quality of the tourism education, training and research programmes.” (UNWYO, 2016).

1.1.7 Estágios na indústria hoteleira

‘O estágio pressupõe uma contínua reflexão, sobre o que se é e o que se gostaria de ser, sobre a realidade e a idealidade’ (Salgado, 2007).

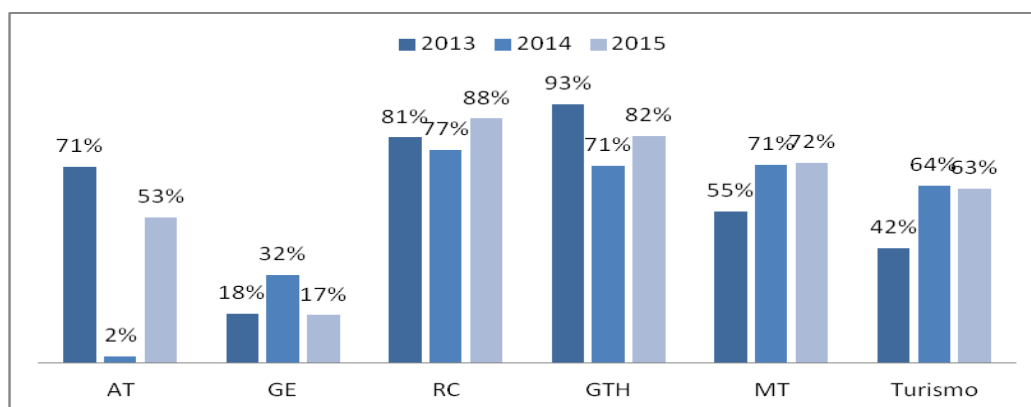
De acordo com o relatório de Humburg, van der Velden e Verhagen (2013), os estágios e as primeiras experiências no mundo do trabalho desempenham um papel importante na questão da empregabilidade dos licenciados. O relatório refere o facto da experiência profissional relevante influenciar a empregabilidade e refere ainda que muitas vezes o problema é iniciar a aquisição dessa experiência. Os estágios e outras formas de “*study-related work practices*” são indicados como parte da solução para essa dificuldade.

Salgado (2007) citando Leslie (2000), apresenta os benefícios do estágio para os intervenientes diretos, no contexto do Turismo – estudante, indústria turística e instituição educativa. O estudante, por exemplo, “amplia o seu conhecimento sobre os vários sectores”, “melhora a sua consciência sobre a diversidade da indústria” e pode também beneficiar desta experiência no momento da “escolha da carreira”. São também referidos benefícios para a indústria turística, tais como a possibilidade de beneficiar da “oportunidade para o estudante realizar investigação apoiada pela instituição e por tutores”, do facto de empregar um

potencial futuro funcionário a “preço baixo” e “oportunidade de ter alguém na organização que não fica parado perante a tradição”. A instituição de ensino poderá beneficiar com “os contactos desenvolvidos em resultado do sistema de estágio”, que “podem induzir a outros benefícios indirectos”, como por exemplo, facilitar “a entrada de representantes da indústria no desenvolvimento dos cursos” e melhorar “a ligação entre a instituição educativa e a indústria”.

Apesar dos estudantes, nos anos antes, realizarem frequentemente estágios extracurriculares, o ano de 2013 foi o primeiro ano em que o estágio curricular (opcional) passou a integrar o plano de estudos de todos os cursos de licenciatura. A ESTM conta com um Gabinete de Estágios que regista e apoia a organização dos estágios. Entre 2013 a 2015, a ESTM registou entre os estudantes das seis licenciaturas nas áreas do turismo e de hotelaria um total de 1 130 estágios. Como se pode observar no gráfico 1.8, na licenciatura em GTH, a única diretamente direcionada para a hotelaria, nos últimos anos, em média, 82% dos estudantes que estagiaram, fizeram-no neste setor. Nas restantes licenciaturas foi também considerável o aumento da percentagem de estudantes a estagiar no setor da hotelaria.

Gráfico 1.8 – Percentagem de estudantes que estagiaram em hotelaria nos anos de 2013 a 2015, por licenciatura



Fonte: realizado com base nos dados dos Relatórios do Gabinete de Estágios de 2013, 2014 e 2015

Em 2013, dos 320 estudantes que estagiaram, 236 estagiaram em hotelaria sendo que a maior percentagem de estágios nesta área pertencem a GTH. A licenciatura de RC prova a sua forte ligação à indústria hoteleira já que, como se pode observar no gráfico 1.8, a maior parte dos estudantes escolhem estágio na hotelaria.

Do ano de 2013 para 2014 aumentou o número total de estagiários em 35 estudantes, no entanto, os estágios na indústria hoteleira diminuíram, com menos 11 estudantes a estagiar neste setor relativamente ao ano anterior. No ano letivo 2014/2015 RC destaca-se na percentagem do número de estudantes a estagiar na indústria hoteleira, assim como MT e GTH.

O ano de 2015 foi o que registou um maior número de estagiários (455) e destaca-se a licenciatura de AT com um aumento do número de estudantes a ingressar na indústria hoteleira como se constata no gráfico 1.8 (Domingues, 2015).

Em suma, nas licenciaturas RC, GTH e MT a maioria dos estagiários estagiaram em hotelaria em todos os anos em que existiu a opção de estágio curricular. No caso do curso de TUR, esta tendência apenas começou a verificar-se desde 2014. Em AT, em 2013 e 2015 a maioria dos estagiários estagiaram em hotelaria, mas em 2014 apenas uma minoria dos estudantes estagiou neste setor. GE é a única licenciatura deste grupo em que a maioria dos estudantes estagiou noutras áreas.

1.2 Caracterização do emprego na hotelaria

O turismo é considerado uma das atividades económicas mais importantes mesmo a nível mundial, estimando-se que, em 2007, haveria 231,2 milhões de empregos neste setor (Lu e Adler, 2009).

Numa área em que o contacto com o cliente - o turista - é essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados, os estudantes com boa formação são procurados para desempenhar funções no mercado de trabalho desta indústria (Canny, 2002, e Ng e Burke, 2006, citados por Lu e Adler, 2009). Os estudantes valorizam na indústria do turismo e de hotelaria boas condições laborais, benefícios e um trabalho que considerem interessante (Kim et al., 2009 citado em Brown, Arendt e Bosselman, 2014).

No entanto, de acordo com Lu e Adler (2009), citando McKercher *et. al* (1995), há uma elevada percentagem de licenciados em turismo que não se mantêm na indústria cinco anos depois de iniciarem-se a trabalhar neste setor. Estas taxas de abandono na área do turismo e hotelaria podem justificar-se por algumas especificidades e dificuldades de uma carreira na hotelaria. Esta indústria é descrita como *stressante*, com sobrecarga horária, prejudicial para a família em prol do trabalho, instável, socialmente pouco considerada, com poucas promoções, baixas remunerações, poucos benefícios e fracas condições para os seus trabalhadores (Kuslivan e Kuslivan, 2000).

Os neozelandeses referem as mesmas dificuldades: muitas horas laborais, salários baixos e acrescentam a necessidade de trabalhar em fins-de-semana, feriados, trabalhar até tarde à noite e muito cedo pela manhã, consoante os seus turnos. Contudo, os estudantes da licenciatura em GH referem que se sentem preparados para enfrentar estas condições de trabalho devido aos planos curriculares contemplarem experiências de trabalho na prática (Kim, 2008).

Os problemas mais marcantes e com consequências mais penosas para ambos os intervenientes neste processo - estudantes e indústria - são, segundo Dawson, Abott e Shoemaker (2011), a rotatividade na indústria e a exaustão dos empregados. Estes problemas manifestam-se quando recém-licenciados procuram trabalho numa área diferente da sua formação, quando licenciados, após o seu primeiro trabalho na área, saem da indústria em média após dois anos e quando os diretores/gestores permanecerem em média apenas entre três a cinco anos (Lu e Adler, 2009).

Tendo em conta estas especificidades do emprego neste setor, podem ser promovidas medidas que ajudem a reter os profissionais competentes, essenciais para a continuidade do crescimento, não só em quantidade, mas também em qualidade, da oferta turística e hoteleira.

Dawson, Abott e Shoemaker (2011), identificaram seis fatores pessoais que propiciam positivamente a relação com a indústria hoteleira. Estes são: ser uma pessoa com princípios, oportuna, líder, aventureira, rigorosa e calma. Referem que estes atributos são determinantes pois mais do que prestar um serviço, a indústria hoteleira proporciona uma experiência aos seus clientes.

Por outro lado, a indústria deverá trabalhar no sentido de reter esses funcionários qualificados e competentes. Para tal, é importante que os empregadores conheçam as necessidades e exigências destes profissionais e o estudo das expectativas e objetivos em termos de carreira dos estudantes deste setor poderá ser um importante contributo (Lu e Adler, 2009). A indústria deverá aplicar esta informação para refletir e implementar medidas que melhorem as condições de trabalho dos seus profissionais, nomeadamente as dificuldades referidas anteriormente, tais como a carga horária e salários, de forma a conseguir manter a colaboração e motivação desses funcionários (Kusluvan e Kusluvan, 2000). Paralelamente, a situação desfavorável do contexto económico, favorece a redução de procura, a urgência da circunstância, a diminuição do consumo e aumento da sazonalidade, exigindo à indústria uma maior aproximação ao cliente, uma prospeção de mercado mais cuidada, implementação de comunicação e marketing mais agressivos e assertivos e a necessidade de desenvolver um trabalho por parte da indústria, de maior diferenciação de oferta, mais consistente e pró-ativo (Confederação Do Turismo Português (CTP), 2013).

Segundo Dawson, Abott e Shoemaker (2011), a chave para medir o potencial dos empregados é ter a certeza de que os seus valores se coadunam com os da indústria, no entanto, os serviços são diferentes e cada pessoa ambienta-se de forma diferente, por isso é importante colocar o empregado no serviço mais ajustado à sua personalidade para não cair na frustração do desempenho da sua função. A indústria hoteleira é um serviço simultâneo de produção e consumo, logo o empregado é confrontado com decisões imediatas na prestação de um serviço que se deseja ser de qualidade.

“Na realidade, as empresas hoteleiras devem, sempre, tentar compreender as necessidades dos clientes, estudar as soluções mais ajustadas e aplicar tais soluções no sentido mais adequado.” (Costa, 2012: 23). Para tal, é fundamental que a indústria consiga captar e manter funcionários competentes, capazes de dar resposta a estas necessidades específicas do setor.

Também Ferreira (2015) concluiu, ao estudar clientes de hotéis de 4 estrelas independentes, que um aspeto se destacou, foi a importância dos RH e da personalização do serviço na perceção da qualidade do serviço. Assim destacou que “os recursos humanos que contactam diretamente com os clientes têm papel fundamental já que são elementos chaves na prestação de um serviço personalizado”.

1.2.1 A carreira e a educação

Uma licenciatura enriquece um indivíduo a nível de aquisição de conhecimentos numa área específica, a nível intelectual, torna-o mais recetivo para o saber e com mais-valia para o mercado de trabalho (Eurico, 2011).

A CTP (2013), no contacto com agentes da hotelaria, aponta com frequência a inadequação da formação e a dificuldade na gestão de recursos humanos nesta área.

Vários autores defendem o desfasamento educacional na indústria hoteleira. Justificam que os funcionários apresentam excesso ou insuficientes habilitações para a posição ocupada. Os empregados com habilitações insuficientes compensam com a sua elevada experiência (Brown, Arendt e Bosselman, 2014). Segundo Kock e Strydom (2014), as instituições de ensino superior em turismo e hotelaria devem saber quais as competências necessárias exigidas pelas indústrias aos estudantes e futuros empregados. Blomme, Rheede e Tromp (2009) e Brown, Arendt e Bosselman (2014) argumentam que deve existir uma maior integração dos profissionais da indústria hoteleira no ensino, de modo a mostrar a realidade hoteleira.

Kusluvan e Kusluvan (2000) referem que as instituições de ensino superior deverão informar os seus estudantes sobre as verdadeiras condições e particularidades de uma carreira profissional em hotelaria e turismo, para que estes possam estar esclarecidos quando escolherem a área da sua formação académica e não fiquem desapontados quando interagirem com este mercado de trabalho e não sintam que foi uma perda de tempo o seu investimento pessoal na sua formação. Com o acréscimo de preocupação de empregabilidade depois do término da licenciatura, aumenta também a importância da compreensão de como atualmente os licenciados oportunamente fazem decisões quanto à sua carreira (Nachmias e Walmsley, 2015). Já no ensino secundário os estudantes devem ser informados para que a sua escolha no acesso ao ensino superior seja consciente e, assim, mais provavelmente acertada. Alguns autores sugerem mesmo que os candidatos ao ensino superior tenham, antes do ingresso, de apresentar alguma experiência de trabalho na área (Kusluvan e Kusluvan, 2000). Além disso, as instituições de ensino podem também apoiar a indústria no recrutamento de funcionários competentes (Lu e Adler, 2009). Os educadores devem enfatizar a importância da relação com os clientes e o *stress* causado naturalmente pelas particularidades desta indústria (Dawson, 2014).

Li e Liu (2016) defendem que a forma de como é desenhado o curso contribui para o interesse dos estudantes em aprenderem e estarem aptos às mudanças. Quando os estudantes estão conscientes das alterações na hotelaria estão mais propensos a novas informações estimulando novas ideias e trocas de informações. Tudo isto ajuda os estudantes a adaptarem-se aos ambientes futuros, ou seja, ao mercado de trabalho. Suh, West e Shin (2012) alertam para a diversidade cultural que a hotelaria tem presente, remetendo para a importância da compreensão das diferenças culturais e o domínio da língua inglesa. É comum supervisores ou assistentes de direção terem que coordenar uma equipa com origens variadas. É necessário que os estudantes adquiram a competência do impacto das diferenças culturais e terem a percepção desse impacto no trabalho e nos negócios, evitando situações sensíveis e difíceis de contornar. Por outro lado, a indústria hoteleira deverá explorar os benefícios de um funcionário com aptidão para lidar com as diferenças culturais pois fortalece o desempenho da equipa e melhora a eficácia organizacional das empresas, cada vez mais globalizadas (Sucher e Cheung, 2015).

As opiniões estão divididas já que temos os que referem que os licenciados em hotelaria não têm competências suficientes para a resolução de problemas, nas tecnologias utilizadas assim como na comunicação oral (Müller *et al.*, 2009). Em opinião contrária, Lee (2007) citado em Brown, Arendt e Bosselman, (2014), defende que os licenciados em hotelaria e turismo têm uma melhor percepção das operações nas organizações, mais realistas quanto às expectativas na carreira, uma maior rede de contactos na indústria, maior iniciativa e adaptação à mudança, melhor liderança e compreensão financeira. No entanto, o desfasamento continua a ser apontado por outros autores. Brown, Arendt e Bosselman (2014) defendem que o Gestores de RH, na contratação de um indivíduo que preencha os requisitos da função e cumpra o que foi estipulado e o que é esperado, precisa de o motivar e o desafiar para continuar a proporcionar-lhe formação intelectual.

A educação e os educadores têm um papel fundamental para gerir expectativas, fomentar estágios e ir de encontro às expectativas do estudante e alinhar com a sua carreira (Brown, Arendt e Bosselman, 2014). Os pontos fracos na preparação dos estudantes e as lacunas no currículo serão identificados no terreno; os estudantes deverão enfrentar os erros que cometem no desenrolar das suas carreiras e aprender, posteriormente, a passar a sua aprendizagem aos seus subordinados (Dawson, 2014).

Segundo King, Funk e Wilkins (2011), a indústria hoteleira precisa de perceber os benefícios da investigação académica de forma a reforçar a sua posição competitiva. A indústria pode colaborar com as escolas de hotelaria, fornecendo informações sobre a carreira e também apoiando essas escolas na admissão de estudantes realmente interessados em fazer uma carreira em hotelaria. Durante os primeiros anos de estudos, os supervisores e o departamento de RH da indústria hoteleira devem envolver-se no processo de ensino de forma a ajudar a definir e direccionar da melhor forma as expectativas por parte dos estudantes, para isso, devem trazer a realidade da indústria para dentro da sala de aulas com palestras, por exemplo (Blomme, Rheede e Tromp, 2009).

De acordo com Salgado (2007), este relacionamento entre indústria e educadores é restrito provocando a falha de comunicação quanto às necessidades por parte da indústria para com que os educadores e, como consequência, falham as instituições de ensino como linha condutora e o estudante com o seu currículo falha na sua função de servir bem.

As instituições superiores de ensino, através do corpo docente, precisam de assegurar que os estudantes tenham expectativas reais e conhecimento de todas as categorias profissionais disponíveis na indústria de forma a poderem planear as suas carreiras (Richardson e Butler, 2012). Chuang (2010) corrobora com esta ideia, pois defende que o corpo docente ao estudar a progressão dos estudantes de hotelaria beneficia de uma melhor compreensão para posteriormente ajudar outros estudantes a lidar melhor com os seus obstáculos, colocá-los no caminho certo para a obtenção dos seus objetivos futuros. Um trabalho que se constrói com a escolha consciente da licenciatura a tirar, a formulação de um objetivo claro que ajudará o estudante a empenhar-se mais na conquista para, mais tarde, como empregado na indústria, ter viabilidade e sucesso.

O estudo de King, Funk e Wilkins (2011) defende que a indústria, num esforço conjunto com as instituições de ensino de hotelaria, deve colaborar para moldar o futuro deste setor a nível mundial. Brown, Arendt e Bosselman (2014) referem que os empregadores devem fazer algo de modo a reter os funcionários e diminuir a elevada rotação no sector. Devem ser criados mais desafios e oportunidades de formação.

As instituições do ensino superior devem primar pela inovação, reflexão e previsão para desenvolverem as suas práticas educativas na preparação de estudantes aptos (Eurico, Silva e Valle, 2015).

A retenção dos futuros empregados na indústria começa desde a escolha consciente da carreira por parte destes, contribuindo o ensino para a preparação desses estudantes que provocará um maior empenho e melhores decisões (Chuang, 2010).

1.2.2 Expectativas dos estudantes de turismo e de hotelaria quanto à carreira

Tendo em conta a necessidade de conhecer as expectativas dos estudantes de ensino superior em turismo e hotelaria, na perspectiva de a indústria conseguir reter os profissionais competentes, têm sido feitos diversos estudos nesta área, em diferentes contextos.

Na China, a maioria dos estudantes de turismo e hotelaria de ensino superior planeiam trabalhar na área, após finalizar a licenciatura e expectam tornar-se, passados poucos anos, supervisores, diretores e gestores de hotéis, agências de viagens e negócios do turismo em geral e gestão e coordenação de eventos e convenções. São otimistas quanto ao futuro (Lu e Adler, 2009). Já os estudantes da África do Sul, segundo Kokt e Strydom (2014), dão preferência aos setores de gestão e coordenação de eventos e convenções, seguido do setor de viagens e comidas e bebidas. Os neozelandeses, segundo Kim (2008), preferem para os seus primeiros empregos os setores de F&B, seguido de RH, finanças e comercial e marketing.

Blomme, Rheede e Tromp (2009) compararam as expectativas dos estudantes de primeiro ano com os estudantes licenciados, assim como com os *alumni*⁴ a trabalharem na hotelaria. Desta comparação foram encontradas diversas diferenças significativas entre estes três grupos. Contudo, concluíram que para trabalhar nesta indústria é necessário gostar, ou seja, ter sentimento de pertença assim como ter perspetivas de uma carreira internacional. O desenvolvimento de oportunidades e o conteúdo do trabalho são razões para que os licenciados não optem pelo ramo da hotelaria. Contudo, o salário não foi identificado como fator que influencie a opção pela hotelaria.

Blomme, Rheede e Tromp (2009) identificaram que os estudantes modificam as suas expectativas ao longo da licenciatura devido à formação que é concedida. Todavia, na maior

⁴ *Alumni*: nome dado para designar um antigo estudante licenciado numa instituição superior (Blomme, Rheede e Tromp, 2009).

parte dos casos quando chegam ao mercado de trabalho as suas expectativas são frustradas e acabam muitas das vezes por abandonar o ramo. Os empregadores também deviam melhorar aspetos referentes às oportunidades de carreira e desenvolvimento profissional. Por outro lado, Zwane, Plessis e Slabbert (2014) apontam como frustrante quando as expectativas dos empregadores são mais elevadas do que as competências do funcionário.

Gu *et al.* (2007) citados por Lu e Adler (2009) corroboram o facto de os estudantes serem pessimistas em relação à indústria turística e hoteleira, defendendo que a mesma não é promissora. Os estudantes tendem a escolher outra profissão noutras indústrias, após licenciatura, porque acreditam que os salários são mais competitivos; não querem começar em posições com baixos salários e trabalhos em que tenham de servir os outros e o rótulo de baixo *status* social. No entanto, os turcos consideram o trabalho na indústria turística é interessante, alegando que inovarão a sua aprendizagem, exercerão a sua autoridade pessoal e terão um certo grau de liberdade. Consideram que o trabalho é muito *stressante* e cansativo, com muitas horas laborais, o que acaba por prejudicar a família em prol do trabalho. Referem também a dificuldade em ter segurança do seu posto de trabalho devido à sazonalidade, e sentem que trabalhar em hotelaria e turismo não é prestigiante (Kusluyan e Kusluyan, 2000). O estudo de Wan, Wong e Kong (2014) vem de encontro ao anterior, quando defendem a importância de manter e promover o *status* social da indústria hoteleira de forma a atrair os estudantes.

No entanto, os fatores apontados como sendo importantes para os funcionários hoteleiros são o horário disponível para atividades de tempo livre, ajuda no local de trabalho, flexibilidade nos horários, fidelidade ao trabalho, redução voluntária das horas de trabalho para tratar de assuntos pessoais, orientação nas suas aspirações profissionais e manutenção do trabalho e carreira (Wong e Ko, 2009).

A indústria hoteleira deve pensar seriamente nas medidas para a redução do conflito família-trabalho, que comporta consequências negativas ao funcionário e à organização; um bom princípio é reconsiderar as muitas horas laborais e reduzir de seis dias seguidos de trabalho para cinco dias, permitindo que os funcionários tenham mais tempo livre para um maior controlo do seu tempo no sentido de poderem gerir melhor as suas obrigações familiares (Wong e Ko, 2009 e Tromp e Blomme, 2012).

As razões que levaram os estudantes chineses à indústria do turismo e hotelaria são principalmente oportunidade de emprego e progressão de carreira, a possibilidade de aplicar as ferramentas apreendidas na licenciatura e a oportunidade para conhecer e comunicar com pessoas diferentes (Lu e Adler, 2009). Todavia, os estudantes da África do Sul, segundo estudo de Kock e Strydom (2014), ingressam no turismo e hotelaria preferencialmente com o intuito de terem o seu próprio negócio na área e pela oportunidade de viajar e de trabalhar em destinos exóticos, podendo interagir e prestar um excelente serviço aos hóspedes e/ou clientes. Porém, os estudantes chineses que ao terminarem a sua licenciatura não querem prosseguir com uma carreira nesta área, justificam com o facto de não terem interesses pessoais e personalidades compatíveis com a indústria (Lu e Adler, 2009).

Já o estudo de Blomme, Rheede e Tromp (2009), com os licenciados em hotelaria dos Países Baixos, relata que os mesmos querem uma carreira na área pela empatia que têm pela hotelaria e pela internacionalidade do trabalho. Comparativamente, os que já trabalham na área, defendem que é um trabalho simpático, desafiante, hospitaleiro e com oportunidades de carreira.

Na Malásia e na Austrália, os estudantes esperam conseguir um trabalho de que vão gostar, num ambiente agradável, com boas perspectivas de promoção e elevados ganhos durante a progressão na carreira (Richardson, 2009; Richardson e Butler, 2012).

Mais de metade dos estudantes malaios concorda que a indústria oferece responsabilidades no desempenho das suas funções, consideram ser importante iniciar com uma boa remuneração e consideram importante a conjugação de parentalidade com o trabalho (Richardson e Butler, 2012). Os estudantes australianos referem que são importantes as promoções laborais (Richardson, 2009).

A maioria dos estudantes neozelandeses querem trabalhar na indústria após o término das suas licenciaturas e, como é uma indústria que está em crescimento, acreditam que possam ter muitas oportunidades de carreira. Os estudantes admitem que o compromisso para com o trabalho é importante, assim como a vontade para aprender. Para o sucesso na carreira, os estudantes acreditam que as características pessoais, como a comunicação, são fatores importantes, justificando a interação com pessoas (Kim, 2008).

No estudo desenvolvido por Kusluvan e Kusluvan (2000), os resultados parecem contraditórios, já que 78% dos inquiridos dizem sentir prazer em trabalhar nesta indústria e 94% sentem-se felizes ao servir os hóspedes, mas por outro lado 68%, dos estudantes sentem-se escravos enquanto trabalhadores da indústria do turismo e hotelaria e 75% não se sentem confortáveis em servir pessoas que estão em lazer. Os autores referem que estes podem ser consequência de má interpretação das perguntas ou respostas de forma aleatória na escala apresentada. O que reúne consenso nos estudantes turcos são os salários baixos na maioria das funções desempenhadas em turismo e hotelaria assim como os benefícios nesta área serem insuficientes e pouco satisfatórios como as oportunidades de promoção, bónus, férias, refeições. Deste modo, estes estudantes ao terminarem a licenciatura não querem prosseguir a carreira nesta área.

Nos Países Baixos, os estudantes e os licenciados são mais positivos quanto às oportunidades na carreira do que os licenciados que já trabalham na indústria (*alumni*), no entanto, todos eles têm uma visão bastante positiva que vai diminuindo com o aumento do caminho percorrido. No que diz respeito ao salário, os estudantes do primeiro ano são mais positivos do que os licenciados e os trabalhadores; os autores concluíram que neste ponto, estes estudantes ainda não têm uma visão realista do que se pode esperar das recompensas monetárias relativamente ao trabalho desempenhado (Blomme, Rheede e Tromp, 2009).

Todavia, apesar da caracterização das condições laborais não ser abonatórias, existem estudantes que esperam ingressar nesta indústria após o término das licenciaturas. Logo, para assegurar e motivar estas pessoas qualificadas, a indústria deve repensar nas suas condições laborais e ter um maior rigor na contratação dos seus RH, de forma a assegurar a balança entre trabalho e família, reduzir a rotatividade, baixar custos e aumentar a produção (Kusluvan e Kusluvan, 2000; Blomme, Rheede e Tromp, 2009).

Paralelamente, no estudo de Brown, Thomas e Bosselman (2015) à pergunta porque continuam os licenciados em hotelaria a apostar na carreira, a resposta mais comum foi porque gostam da mesma, gostam de trabalhar com pessoas, servir os outros, da excitação que este trabalho provoca; defendem que podem encontrar estas características separadamente numa qualquer indústria mas a combinação das mesmas é difícil encontrar noutra indústria que não a hotelaria.

1.2.2 Características pessoais e cultura da indústria hoteleira

“O conceito de cultura empresarial é relativamente recente, significando as diferenças e peculiaridades que são específicas de cada empresa e, por tal, não transmissíveis para outras organizações.” (Costa, 2012: 19)

A cultura empresarial comporta diferentes elementos e estes são: científicos-técnicos, políticos, económicos, ideológicos e sociais.

Segundo Dauber, Fink e Yolles (2012) a cultura organizacional é muito importante para analisar organizações em vários contextos. Referem ainda que na literatura existem vários modelos relacionados com a cultura organizacional. Contudo, existem domínios que se repetem: sistema de valores e crenças, estratégia, estrutura da organização, atividades organizacionais e o ambiente externo. Os modelos estudam as dinâmicas culturais de uma organização e ajudam a caracterizar os efeitos da cultura.

A transmissão cultural de uma organização é um processo de divulgação de preferências, crenças e normas resultantes das interações sociais (Bisin e Verdier, 2008 citado em Dawson, 2014); essa transmissão inclui também comportamentos, ideias e aceções dos indivíduos (Miller, 1984 citado em Dawson, 2014).

A indústria hoteleira tem uma cultura específica face às outras atividades económicas (Dawson, Abbott e Shoemaker, 2011) como, por exemplo, elevada rotação de empregados pois nem todas as pessoas têm apetência para trabalhar na hotelaria.

Os potenciais empregados da indústria hoteleira devem ser sensíveis às práticas organizacionais, capazes de cumprir as normas e valores da mesma para que a relação entre empregado e organização seja consistente (Chatman, 1989 citado em Dawson, 2014).

De acordo com Dawson (2014), de forma a medir a cultura da indústria hoteleira foram desenvolvidas duas escalas: *Hospitality Industry Culture Profile* (HICP), desenvolvida por Tepecci e Bartlett (2002) citados em Dawson (2014) e *Hospitality Culture Scale* (HCS) desenvolvida por Dawson, Abbott e Shoemaker (2011). As duas escalas têm o objetivo de avaliar a cultura organizacional e os atributos/valores dos empregados que colaboram com as organizações. Dawson, Abbott e Shoemaker (2011) desenvolveram uma escala (HCS), que estabelecesse a ligação entre a cultura organizacional da hotelaria e os atributos pessoais

dos colaboradores de modo a formar uma sintonia. Defendem que esta escala permite o sucesso na colocação do empregado num dos setores da indústria e no recrutamento mais eficaz de potenciais empregados que se identifiquem com a cultura da indústria. No desenvolvimento destas escalas foi necessário investigar a cultura hoteleira e as particularidades desta indústria foram estudadas em duas perspetivas: as palavras usadas pelos profissionais do setor, que são usadas para descrever a própria indústria, e as palavras usadas para identificar as pessoas que trabalham na indústria. A primeira parte da pesquisa subordinada aos atributos culturais foi dividida em quatro partes: a própria organização, o papel da pessoa completando o instrumento, as atitudes para com os funcionários e as atitudes para com os clientes; a segunda parte da pesquisa contempla os atributos usados para descrever as pessoas que estão dentro das organizações. Um grupo de especialistas foi convidado a avaliar os atributos que podem descrever a organização e a si próprio. Uma vez terminada a pesquisa para a construção das escalas acima mencionadas (HICP) e (HCS), na experimentação foram enviados via *internet* os questionários para todos os funcionários ativos na indústria hoteleira pudessem responder e, posteriormente, medir resultados.

Dawson (2014) desenvolveu um estudo usando a escala HCS, com estudantes finalistas de licenciaturas em artes liberais (como música, inglês, história), negócios e hotelaria para confirmar, comparando-os, se os estudantes da licenciatura em hotelaria seriam os que se encaixavam culturalmente e possuíam as características propensas ao sucesso na indústria hoteleira. Quanto aos resultados, nos fatores organizacionais, os estudantes da licenciatura de hotelaria diferenciavam-se de ambos os grupos de estudantes das licenciaturas nos fatores ‘relação com os clientes’ e na ‘motivação’. Em relação aos fatores pessoais divergiam significativamente dos estudantes da licenciatura em artes liberais. Os estudantes da licenciatura de negócios diferenciavam, também, significativamente dos estudantes da licenciatura de artes liberais nos fatores pessoais, no entanto, os estudantes de negócios e de hotelaria não se diferenciavam em nenhum fator pessoal. Os estudantes de hotelaria caracterizam-se por terem uma elevada relação com os clientes, ou seja, procuram empresas direcionadas para a prestação de serviços. Em relação aos fatores pessoais (princípios, propício, liderança, tomador de risco, precisão) apresentam sempre uma pontuação mais elevada face aos estudantes de artes liberais.

Os professores são a principal fonte de transmissão cultural (Dawson, 2014) e este estudo contribuiu para, através dos resultados, perceber que estão a ser transmitidos traços culturais

fundamentais através dos programas educativos (Bisin e Verdier, 2008 citados em Dawson, 2014), a importância quanto à produtividade, eficiência e volume de negócios (Carbery *et al.*, 2003 citados em Dawson, 2014) e que os programas centram-se nas competências de negócio e de gestão em detrimento das habilidades operacionais (Harper *et al.*, 2005; Raybould e Wilkins, 2005; Rimmington, 1999 citados em Dawson, 2014).

As empresas preferem os funcionários que partilham a mesma cultura de valores (Schneider, 1987 citado em Dawson, 2014).

É inegável o peso do turismo e hotelaria para a economia, exportações, emprego e investimento em Portugal.

A indústria hoteleira é ímpar, quer pela sua intangibilidade de serviços, quer pelas suas características menos positivas apontadas pelos funcionários como, por exemplo, a exaustão, a rotatividade e a dificuldade de reter funcionários qualificados. Daí a importância do papel dos educadores no sentido de direcionar perspetivas e controlar expectativas para que nem, por um lado, os estudantes se sintam dececionados com a hotelaria quando abraçam a carreira, nem por outro lado, a indústria hoteleira ao esperar mais competências técnicas do recém-licenciado. Este intercâmbio entre os hoteleiros e a escola é primordial para a perceção do que é necessário adaptar em ambos os intervenientes e na gestão de expectativas para que as relações futuras sejam de sucesso.

Na sequência dos estudos já realizados neste sentido e, considerando os principais resultados obtidos, estabeleceram-se os seguintes objetivos para este trabalho:

- a) Analisar o perfil dos estudantes, nomeadamente quanto à experiência profissional prévia, como estagiários ou profissionais no setor;
- b) Perceber quais as expectativas dos estudantes, quanto ao mercado de trabalho: secção preferida, categoria profissional aquando do término da licenciatura; perspetiva quanto à progressão na carreira cinco anos após o ingresso na indústria;
- c) Comparar estudantes quanto às suas expectativas e características pessoais associadas à cultura da indústria hoteleira de acordo com o seu percurso académico.

Do lado da indústria e através de profissionais de alguns setores da área, propusemo-nos:

- a) Perceber quais as expectativas da indústria relativamente aos licenciados na área, tanto em competências pessoais como técnicas (perceber se dão mais importância às habilitações ou experiência profissional e/ou a algumas características pessoais);
- b) Descrever as características pessoais mais valorizadas na indústria hoteleira;
- c) Averiguar o que mais valorizam aquando a contratação e o que esperam que estes licenciados tragam como mais-valia para a indústria;
- d) Perceber os pontos fortes e fracos da indústria.

Além disso, considerando os resultados dos estudos descritos nas secções anteriores, elaborou-se as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1: *Existem diferenças entre licenciaturas quanto às características pessoais dos estudantes ligadas associadas à cultura da hotelaria;*

Hipótese 2: *Há diferenças entre as várias licenciaturas quanto às expectativas de carreira dos estudantes;*

Hipótese 3: *O percurso académico influencia as expectativas dos estudantes quanto à carreira;*

Hipótese 4: *Há diferenças entre as várias licenciaturas quanto à disponibilidade para trabalhar no setor da hotelaria.*

2. METODOLOGIA

Este capítulo tem como objetivo descrever os processos que permitiram, com base em estudos anteriores, a recolha e tratamento da informação obtida neste trabalho.

Para a realização deste estudo, recorreu-se a instrumentos de investigação para ir de encontro aos objetivos já definidos no capítulo anterior. Os instrumentos de investigação usados foram, por um lado, os inquéritos por entrevista feito a um conjunto de profissionais de hotelaria e, por outro lado, inquéritos por questionários aplicados aos estudantes das licenciaturas das áreas de turismo e de hotelaria da ESTM.

2.1 Os estudantes

2.1.1 População e amostra

A população deste estudo é composta pelos estudantes dos três anos das licenciaturas de AT, TUR, MT, GE, RC e GTH da ESTM, no ano letivo de 2014/2015. Um questionário foi aplicado aos estudantes nos meses de maio e junho de 2015, durante algumas aulas previstas nos seus horários. O questionário foi assim entregue, preenchido e recolhido em sala de aula.

Como está representado na tabela 2.1, a população em estudo é constituída por 652 estudantes, dos quais foram obtidas um total de 329 respostas, correspondendo a uma taxa de respostas de 50,5%.

Tabela 2.1 - Número de inscritos nos três anos das licenciaturas estudadas e número de inquiridos

		AT	TUR	MT	GE	RC	GTH	Totais
1.º ano	Inquiridos	7	32	20	20	15	39	133
	Inscritos	29	53	37	29	27	68	243
	% de respostas	24	60	54	69	56	57	55
2.º ano	Inquiridos	9	22	14	13	16	28	102
	Inscritos	24	48	24	29	26	62	213
	% de respostas	38	46	28	45	62	45	48
3.º ano	Inquiridos	1	34	10	11	16	22	94
	Inscritos	24	53	24	22	25	48	196
	% de respostas	4	64	42	50	64	46	48

Fonte: elaboração própria

2.1.2 Questionário

Desenvolveu-se um questionário para ser aplicado aos estudantes das licenciaturas das áreas de turismo e de hotelaria da ESTM (apêndice 3), onde foram considerados os questionários já aplicados noutros estudos relacionados com a mesma problemática. Foram incluídas com as devidas adaptações, as questões que se relacionavam com os objetivos deste trabalho. O questionário foi dividido em três secções distintas: Secção 1 - Perfil do estudante; Secção 2 - Características pessoais e expectativas; Secção 3 - Perspetivas e Secção 4 - O curso.

O uso do inquérito por questionário, neste estudo, justifica-se pela necessidade de identificar determinadas características ou factos e descrever uma população (estudantes das licenciaturas nas áreas de turismo e hotelaria). A fase final de elaboração deste questionário passou por um pré-teste, de forma a garantir a maior eficácia possível na recolha da informação pretendida (Mendes, Fernandes e Correia, n.d.).

i) Perfil do estudante

A primeira secção do questionário reunia um conjunto de questões para caracterizar o perfil do estudante, nomeadamente género, idade, licenciatura, o ano que frequenta, se a licenciatura frequentada foi a sua primeira escolha e, caso não seja, qual foi e ainda questões sobre a experiência prévia e atual, através do exercício de funções remuneradas ou através da realização de estágios. As questões desta secção eram fechadas.

ii) Características pessoais e expectativas

Foi apresentado um conjunto de afirmações sobre características pessoais, retiradas da HSC, desenvolvida por Dawson, Abbot e Shoemaker (2011) e aplicada também posteriormente por Dawson (2014). Na seleção e adaptação realizada foram considerados os resultados dos trabalhos de Dawson *et al.* (2011) e Dawson (2014). Assim, na questão das características pessoais, eram apresentados aos estudantes, atributos pessoais com afirmações como “Caracterizam-me como uma pessoa alegre”, “Tenho sensibilidade para o negócio” e “Sou um líder por natureza” pedindo-se aos próprios para se auto avaliar respondendo numa escala de 1 a 7, em 1 representava ‘Não me descreve’ e 7 representava ‘Descreve-me perfeitamente’.

Baseado nos estudos de Richardson (2009), Lu e Adler (2009) e Richardson e Butler (2012) sobre as expectativas dos estudantes, colocou-se também uma questão que tinha como objetivo perceber o que os estudantes esperam encontrar na indústria turística ou hoteleira durante o seu percurso profissional. A questão apresentava dezassete afirmações com uma escala de *Likert* de 5 itens, em que o 1 representava ‘Discordo completamente’ e o 5 ‘Concordo completamente’. Todas as afirmações têm como base a expressão ‘Uma carreira na indústria turística ou hoteleira vai-me proporcionar...’ (Lu e Adler, 2009; Richardson, 2009) e são apresentadas expressões como, por exemplo, “a oportunidade de viajar”, “ter o meu próprio negócio” e “um trabalho com um horário flexível”.

2.1.3 Perspetivas

A informação solicitada abordava os estudantes sobre o setor em que gostariam de exercer a sua atividade profissional depois de concluir a licenciatura. Os estudantes assinalavam as opções que se aplicassem dentro dos setores de hotelaria e turismo apresentados e que

foram baseados no estudo de Lu e Adler (2009). As opções incluíam, por exemplo, “hotalaria”, “atrações turísticas” e “ensino ou formação”.

A pergunta nº 2 abordava a perspetiva quanto à área pretendida, se em hotelaria ou noutra área ou, caso não tenham hipótese de trabalho na área de preferência, se colocavam a hipótese de trabalhar em hotelaria.

A pergunta nº 3, baseada no estudo de Lu e Adler (2009), foi dividida temporalmente, foi solicitado que se marcasse através de uma cruz numa categoria profissional pensada para o início de carreira e outra categoria profissional passados esses cinco anos a trabalhar na mesma área, por exemplo, começo de carreira como ‘rececionista’ e passados cinco anos ‘chefe de receção’. Caso as categorias profissionais não se encontrassem descritas, o estudante tinha a liberdade de a colocar na opção ‘outras’. As categorias profissionais foram baseadas no plano de negócios de Matias (2011).

2.1.4 O curso

Baseadas em Lu e Adler (2009), foram colocadas duas questões abertas para que os estudantes pudessem exprimir-se acerca do que consideram de importante desenvolvido no seu trajeto curricular, até ao momento e o que, na opinião dos mesmos, gostariam que integrasse no plano de estudos.

2.2 Os profissionais

Para conhecer a perspetiva da indústria hoteleira, foram feitas dez entrevistas presenciais com gravação áudio e integralmente transcritas (apêndice 2) a dez participantes profissionais de hotelaria.

As entrevistas são utilizadas para recolher informações sobre opiniões, conceções, expectativas, perceções sobre objetos ou factos ou ainda para complementar informações sobre factos ocorridos que não puderam ser observados de outra forma, como exemplo, acontecimentos históricos. A entrevista pode ser um meio complementar para estudar os objetivos pretendidos (Manzini, 2003). Verifica-se um contacto direto com os profissionais o que permite visualizar a sua reação face às questões colocadas (Yin, 2001).

Trata-se de uma entrevista focal, pois apesar de ter guião realizou-se num curto espaço de tempo (Yin, 2001).

Neste estudo, o objetivo das entrevistas foi a recolha de opiniões e, para isso, as questões apresentadas eram abertas a uma população específica, neste caso, a um grupo de profissionais de hotelaria (tabela 2.2). A condução da entrevista permitiu a devida flexibilidade na sequência e apresentação das perguntas (apêndice 1). Aos entrevistados e ao entrevistador, também lhe é permitido realizar perguntas complementares para entender o melhor possível o objeto de estudo (Manzini, 2012).

O objetivo da utilização das entrevistas prendeu-se com a necessidade que o entrevistado exprimisse a sua vivência ou a perceção que tenha do problema, levando-o à elaboração do seu pensamento ao longo da entrevista, segundo Quivy e Campenhoudt (2003), devemos considerar como fonte de informação nas entrevistas exploratórias, o discurso enquanto fonte de informação e/ou o discurso enquanto processo, sendo neste estudo, a última fonte de informação referida a que se aplica.

As entrevistas foram gravadas de modo a não corromper a informação e foram transcritas para consulta (apêndice 2). Foi elaborado um guião de apoio (apêndice 1) para que as entrevistas fossem estruturadas.

Para além dos dados pessoais dos entrevistados, suas categorias profissionais e a breve descrição do percurso profissional, a entrevista continha seis questões para nos ajudar a compreender o que é valorizado na indústria hoteleira (competências técnicas e pessoais), que conselhos os profissionais da área transmitem aos recém-licenciados que vão começar uma carreira e o que a hotelaria oferece aos seus funcionários.

A marcação das entrevistas teve em conta a preferência dos entrevistados no estudo e a sua duração variou entre os 15 e os 45 minutos. Durante a sua realização existiu uma preocupação acrescida no sentido de respeitar e não influenciar as respostas dos entrevistados.

Tabela 2.2 - Descrição dos participantes que concederam as entrevistas

Dados do entrevistado	Categoria profissional atual
Ana Raquel Simões, 32 anos (entrevista 6 na transcrição) Mestrado em Marketing Executivo em Gestão de Marcas - ISCTE	Sub-Diretora Trype Lisboa Aeroporto*****
Daniel Roberto, 32 anos (entrevista 7 na transcrição) Licenciado em RC na ESTM	Assistente de direção de F&B - Marriott*****
Carla Onofre, 34 anos (entrevista 2 na transcrição) Curso profissional de Restauração, Organização e Gestão de Controlo	Chefe de mesa - Marriott*****
Carmen Tomé, 34 anos (entrevista 3 na transcrição) Curso de Especialização Tecnológica em Gestão Hoteleira	Chefe de mesa - Marriott*****
Marta Oliveira, 32 anos (entrevista 5 na transcrição) Licenciada em GTH na ESTM-IPL	Chefe de sala do Villa Batalha*****
Heloísa Cunha, 35 anos (entrevista 4 na transcrição) Pós graduação em Gestão de Organizações Turísticas	Diretora financeira adjunta de todo o grupo da Praia Del Rey
Raúl Ferreira (entrevista 8 na transcrição) Licenciado	Diretor de hotel
Suzana Branco (entrevista 1 na transcrição) Pós-graduação em Recursos Humanos e Comportamentos Organizacionais	Supervisora do Departamento de RH no Marriott*****
Paulo Pereira (entrevista 10 na transcrição) Pós-graduação no Estoril	Diretor de F&B do Marriott*****
Carlos Gonçalves (entrevista 9 na transcrição) Curso médio de 3 anos na Escola de Hotelaria do Estoril	Chefe executivo do Marriott*****

Fonte: elaboração própria

Na fase introdutória da entrevista foi pedido aos entrevistados que para além dos dados pessoais (nome, idade e habilitações), descrevessem o seu percurso profissional até à categoria que desempenham no presente; seguidamente os entrevistados foram questionados acerca da sua opinião quanto às características pessoais num funcionário para a sua progressão na carreira hoteleira e competências técnicas que consideravam importantes num recém-licenciado. Os entrevistados também foram questionados sobre o que a hotelaria oferecia aos seus funcionários, que mais-valia poderia um recém-licenciado trazer ao hotel em detrimento de um não licenciado e, mediante a experiência profissional do entrevistado, que conselho dava a quem ia ingressar no mercado hoteleiro para uma carreira na área.

2.3 Análise dos dados

i) Questionários

Os dados recolhidos por aplicação dos questionários aos estudantes foram analisados estatisticamente. Foi realizada uma análise descritiva que incluiu a análise de frequências, a análise de medidas de localização e dispersão, como a média e o desvio-padrão e representações gráficas como gráficos de barras, circulares, gráficos de médias e diagramas de extremos e quartis. “A estatística descritiva pode ser considerada como um conjunto de técnicas analíticas utilizado para resumir o conjunto dos dados recolhidos numa dada investigação, que são organizados, geralmente, através de números, tabelas e gráficos.” (Morais, 2005). Aplicou-se análise fatorial para estudar as características pessoais e as expectativas dos estudantes quanto à carreira. Recorreu-se à análise fatorial pelo método da análise de componentes principais, com rotação *varimax*. Analisou-se a matriz anti-imagem e tendo-se verificado que a medida de adequação de amostragem era superior a 0,5 para todos os itens, pelo que não houve necessidade de uma remoção de variáveis prévia à análise (Marôco, 2014). A validade da análise fatorial foi também avaliada pelo critério do KMO e com os critérios de classificação definidos em Marôco (2014). Aplicou-se o critério de *Kaiser* (valor próprio superior a 1), a análise do *screeplot* e a percentagem de variância retida para determinar o número de fatores a reter (Marôco 2014, Pestana e Gageiro 2008). Apesar de não terem sido removidos, apenas foram interpretados os itens para os quais a respetiva comunalidade era superior a 0,4 (Hair, Ringle e Sarstedt, 2011 e Henseler, Ringle, Sinkovics, 2009) e o peso fatorial na matriz de rotação era superior a 0,5.

A consistência interna do grupo de variáveis (ou itens) associadas a cada fator foi medida com o coeficiente Alfa de *Cronbach*, interpretado de acordo com os critérios estabelecidos em Pestana e Gageiro (2008). O estudo da relação entre o percurso académico e características pessoais e expectativas foi feito seguindo duas abordagens:

1. Seguindo o procedimento descrito por Dawson (2014), foi determinada, para cada fator resultante da análise fatorial, uma variável *score* que correspondia à média das respostas às características pessoais ou expectativas associadas a esse fator, pelos critérios referidos anteriormente. Uma vez que a maioria das variáveis *score* assim

determinadas não verificavam os pressupostos dos testes MANOVA e ANOVA, recorreu-se ao teste não paramétrico de *Kruskal-Wallis* para avaliar se havia uma relação significativa entre o percurso académico e as características pessoais e expectativas. O teste de *Kruskal-Wallis* foi seguido da comparação múltipla das médias das ordens como descrito em Marôco (2014);

2. Foi aplicado o teste do Qui-quadrado (Pestana e Gageiro, 2008) para investigar a existência de relação estatisticamente significativa entre o percurso académico e cada uma das características pessoais e expectativas dos estudantes (consideradas agora separadamente). Como as respostas relativas às características pessoais eram dadas numa escala de 1 a 7 e às expectativas eram dadas numa escala de 1 a 5 e como as categorias mais baixas tiveram reduzidas frequências de resposta, houve a necessidade de reagrupar as categorias mais baixas numa só categoria (por exemplo, frequentemente as categorias 1 a 3 foram agrupadas numa só categoria), para que se verificassem os pressupostos do teste do Qui-quadrado e o teste pudesse ser interpretado (Pestana e Gageiro, 2008).

Em todos os testes estatísticos foi considerado um nível de significância de 5%. Os testes estatísticos foram realizados com recurso ao *software IBM SPSS Statistics, Versão 22*.

ii) Entrevistas

Tendo em conta a seleção do método de entrevistas semiestruturadas para a recolha dos dados fornecidos pelos profissionais de hotelaria, foi necessário escolher um método adequado para a análise da informação obtida. Após recolhida toda a informação, foi necessário fazer o isolamento das partes dos discursos, relevantes para o estudo, e fazer a sua organização de modo a manter um maior controlo e facilidade na interpretação e análise dos dados, dentro dos objetivos definidos. Para tal, selecionou-se o método de análise de conteúdos.

“ (...) fundamentam a análise de conteúdo como método de análise do discurso declarado dos atores sociais. A proposta que acompanha a análise de conteúdo se refere a uma decomposição do discurso e identificação de unidades de análise ou grupos de representações para uma categorização dos fenômenos, a partir da qual se torna possível uma reconstrução de significados que apresentem uma compreensão mais aprofundada da interpretação de realidade do grupo estudado.” (Silva, Gobbi e Simão, 2004)

3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo o objetivo é a apresentação e análise da informação recolhida dos questionários preenchidos pelos estudantes das licenciaturas na área de turismo e de hotelaria, cursos do 1.º ciclo de TUR, MT, AT, GTH, GE e RC no ano letivo de 2014/2015 e, assim como, a informação recolhida através das entrevistas a dez profissionais que foram seleccionados devido ao facto de o seu trabalho estar de algum modo relacionado com a ESTM, nomeadamente, por trabalharem com estagiários e recém-licenciados formados nessa instituição (secção 3.2).

3.1 Análise dos resultados do questionário aplicado aos estudantes

3.1.1 Perfil dos estudantes inquiridos

Dos 329 estudantes inquiridos, 69% das respostas são do género feminino e 31% do género masculino. As idades variaram entre 18 e 40 anos, sendo a idade média 20,97 e o desvio-padrão 2,34.

Dos estudantes inquiridos 84% frequentam o curso que foi a sua primeira opção quando se candidataram ao ensino superior. Apenas 17% dos estudantes exerciam atividade remunerada, no momento em que responderam ao questionário, mas 45% dos inquiridos já o tinham feito previamente. 47% dos respondentes referiram que exerciam ou já tinham exercido atividade remunerada na área da hotelaria e restauração e 26% no setor do turismo e lazer.

Apenas 34% dos inquiridos realizaram estágios não remunerados: 21% dos respondentes no setor da hotelaria e restauração e 9% na área do turismo e do lazer, conforme se constata na tabela 3.1.

Tabela 3.1 - Descrição do perfil dos estudantes inquiridos

Perfil do estudante	Frequência	Percentagem*
Gênero		
Feminino	228	69,30%
Masculino	101	30,70%
Total	329	100%
Licenciatura		
Turismo	88	26,70%
RC	47	14,30%
MT	44	13,40%
GE	44	13,40%
AT	17	5,20%
GTH	89	27,10%
Total	329	100%
Curso 1ª opção		
Não	54	16,40%
Sim	275	83,60%
Total	329	100%
Ano matrícula		
1º	133	40,40%
2º	102	31%
3º	94	28,60%
Total	329	100%
Atividade remunerada		
Exerço presentemente	55	16,70%
Não exerço presentemente mas já exerci	147	44,70%
Nunca exerci	127	38,60%
Total	329	100%
Área (s) em que exerce ou já exerceu atividade remunerada		
Hotelaria e Restauração	156	47,40%
Turismo e Lazer	44	13,40%
Outra	57	17,30%
Estágios não remunerados		
Não	216	65,70%
Sim	113	34,30%
Total	329	100%
Se sim		
Hotelaria e Restauração	70	61,95%
Turismo e lazer	30	26,10%
Outra	13	11,30%

*Percentagem relativamente ao total de inquiridos

Fonte: elaboração própria

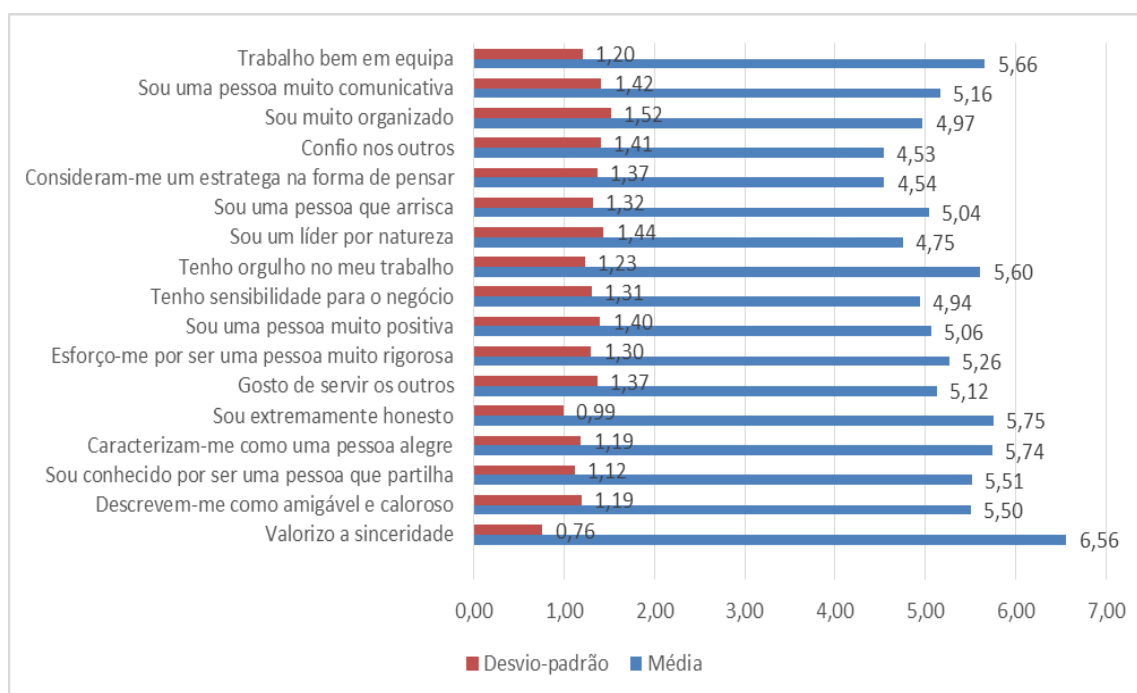
Apesar de, na globalidade, apenas 34% dos estudantes inquiridos já terem estagiado, este número sobe para 51% se apenas forem considerados os estudantes do 3.º ano. Entre os estudantes inquiridos do 2.º ano, foram 31% os que já realizaram estágios não remunerados; no caso do 1.º ano este número desce para 25%.

3.1.2 Características pessoais

Na pergunta um da secção dois do questionário, a questão sobre atributos pessoais, apresentada aos estudantes com uma escala de *Likert*, de 1 a 7 em que 1 representava ‘não me descreve’ e 7 representava ‘descreve-me perfeitamente’, constatamos, através do gráfico 3.1, que a média de respostas varia entre o 4,53 e o 6,56 da escala.

Os atributos com resposta média mais elevada e com menor dispersão nas respostas foram: ‘Valorizo a sinceridade’ (M=6,56; DP=0,76) e ‘Sou extremamente honesto’ (M=5,75; DP=0,99), características mais associadas aos princípios e valores. Os atributos com resposta média mais baixa foram: ‘Confio nos outros’ (M=4,53; DP=1,41) e ‘Os outros consideram-me um estratega na forma de pensar’ (M=4,54; DP=1,37), conforme gráfico 3.1.

Gráfico 3.1 – Características pessoais – média e desvio-padrão das respostas



Fonte: elaboração própria

Foi aplicado o teste do Qui-quadrado (Pestana e Gageiro, 2008) para investigar a existência de relação estatisticamente significativa entre a licenciatura e cada uma das características pessoais e foi comprovado que existe relação com as características “Sou conhecido(a) por uma pessoa que partilha o que tem” e “Gosto de servir os outros”, com as diferentes licenciaturas. Os estudantes de RC são mais propensos “a partilhar o que tem”, ao contrário dos de AT. Na característica “Gosto de servir os outros”, o comportamento é igual ao anterior.

Para as variáveis referentes às características pessoais, procedeu-se a uma análise fatorial com extração dos fatores pelo método das componentes principais, seguida de uma rotação *varimax*. Observou-se um $KMO=0,758$ e o teste de esfericidade de *Bartlett* significativo, indicadores de que a análise fatorial é adequada (Pestana e Gageiro, 2008). De acordo com o critério de *Kaiser*, o critério do *screen plot* e da variância extraída total e por fator (Marôco, 2014), a estrutura relacional das características consideradas pode ser explicada por três fatores latentes.

Na tabela 3.2 são apresentados os pesos fatoriais de cada atributo, os seus valores próprios, a comunalidade de cada item, a percentagem explicada por cada fator e o coeficiente alfa de *Cronbach* dos itens associados a cada fator.

O primeiro fator apresenta pesos fatoriais elevados de atributos associados à capacidade de gestão e de liderança. Este fator explica 23,88% da variância total e será designado como “Líder”.

O segundo fator apresenta pesos fatoriais elevados nas características pessoais associadas à componente social, explicando 11,94% da variância total. Será designado como “Social”.

Finalmente, o terceiro fator, que explica 9,32% da variância total, tem pesos fatoriais elevados em atributos associados ao rigor e organização, pelo que será designado como “Metódico”. Para os itens deste fator o alfa de *Cronbach* foi 0,537, um valor inferior ao mínimo exigido 0,6 (Pestana e Gageiro, 2008).

3.1 Análise dos resultados do questionário aplicado aos estudantes

Tabela 3.2 – Características pessoais – Pesos fatoriais de cada item, valores próprios, % de variância e alfa de *Cronbach* associado a cada fator

Item	Fator			Comunalidade
	1	2	3	
Valorizo a sinceridade	0,045	0,286	0,267	0,155
Descrevem-me como amigável e caloroso	0,001	0,738	-0,064	0,548
Sou conhecido(a) por ser uma pessoa que partilha o que tem	0,073	0,628	0,120	0,414
Caracterizam-me como uma pessoa alegre	0,154	0,689	-0,145	0,520
Sou extremamente honesto(a)	0,046	0,261	0,448	0,270
Gosto de servir os outros	-0,133	0,341	0,505	0,389
Esforço-me por ser uma pessoa muito rigorosa	0,227	-0,073	0,703	0,552
Sou uma pessoa muito positiva	0,499	0,329	-0,028	0,358
Tenho sensibilidade para o negócio	0,750	0,186	0,036	0,599
Tenho orgulho no meu trabalho	0,562	0,010	0,246	0,377
Sou um líder por natureza	0,779	0,034	0,077	0,614
Sou uma pessoa que arrisca	0,702	0,204	-0,025	0,535
Os outros consideram-me um estratega na forma de pensar	0,753	-0,026	0,031	0,569
Confio nos outros	0,044	0,447	0,226	0,252
Sou muito organizado(a)	0,040	-0,034	0,764	0,587
Sou uma pessoa muito comunicativa	0,311	0,575	0,190	0,464
Trabalho bem em equipa	0,202	0,568	0,330	0,472
Valor próprio	4,06	2,03	1,59	
% variância	23,88	11,94	9,32	
% var. acumulada	23,88	35,82	45,14	
Alfa de Cronbach	0,793	0,722	0,537	

*Valores próprios e % de variância explicada, após uma AF com extração de 3 fatores pelo método das componentes principais, seguida de uma rotação Varimax.

**A sombreado apresentam-se os itens com pesos fatoriais superiores a 0,5 em valor absoluto e com comunalidade superior a 0,4.

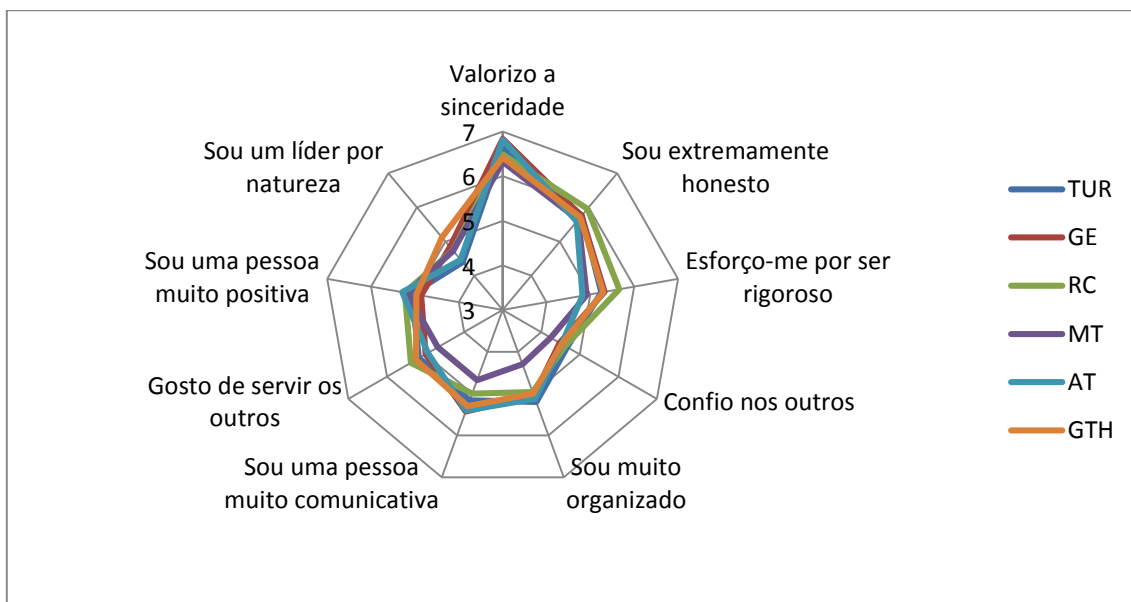
Fonte: elaboração própria

3.1.3 Relação entre as características pessoais dos estudantes e a licenciatura frequentada

Nesta secção pretende-se investigar se há diferenças entre as várias licenciaturas na forma como os estudantes se avaliam relativamente às características pessoais consideradas.

Com este objetivo, as respostas foram operacionalizadas em variáveis quantitativas numa escala de 1 a 7 e foram calculadas a média para cada questão, agrupando os inquiridos pelas licenciaturas que frequentam. Os dados obtidos são representados nos gráficos 3.2 e 3.3.

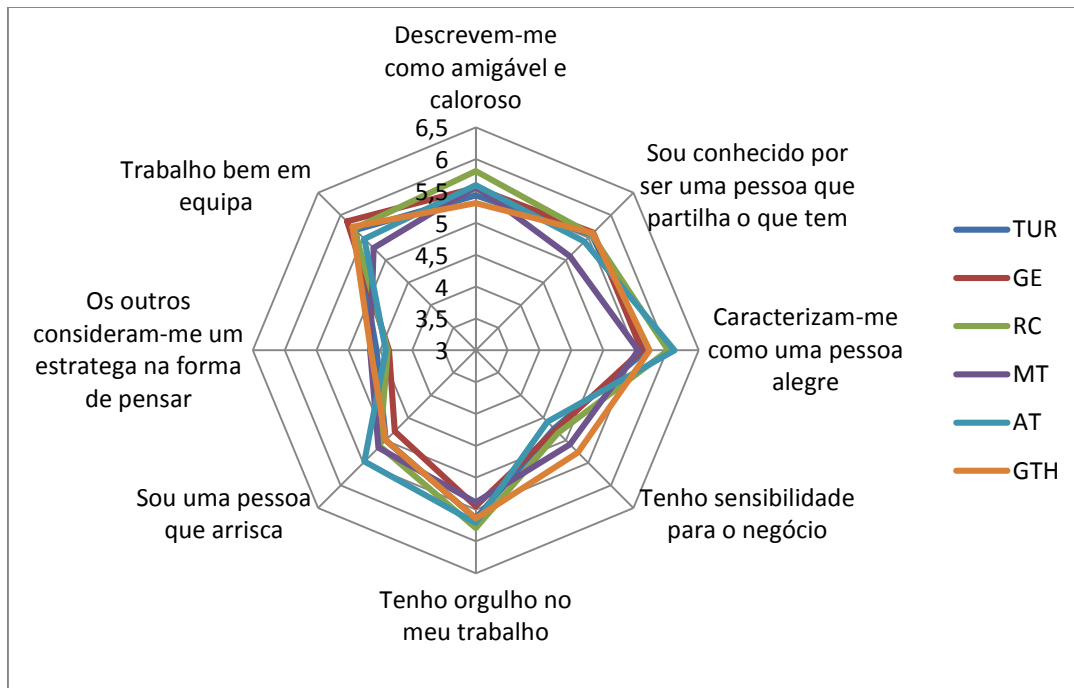
Gráfico 3.2 – Características pessoais, 1.^a parte - média de respostas por licenciatura



Fonte: elaboração própria

Nesta representação gráfica destaca-se o facto de, na generalidade, as respostas médias entre os atributos apresentados terem variado de forma semelhante entre as várias licenciaturas. O curso de MT destaca-se nas características “Sou muito organizado”, “Sou uma pessoa muito comunicativa” e “Gosto de servir os outros” por os valores médios serem ligeiramente inferiores aos dos restantes cursos. RC distancia-se ligeiramente das restantes licenciaturas na característica “Esforço-me por ser uma pessoa rigorosa” com uma média de 5,7.

Gráfico 3.3 – Características pessoais, 2.^a parte - média de respostas por licenciatura



Fonte: elaboração própria

Nesta representação gráfica também se observa um comportamento que parece semelhante nas respostas aos vários atributos pelas várias licenciaturas.

Nos atributos “Sou uma pessoa que arrisca” e “Caracterizam-me como uma pessoa alegre”, a licenciatura de AT distancia-se ligeiramente das restantes, com valores médios mais elevados (6,12 e 5,5, respetivamente). Na característica “Tenho sensibilidade para o negócio” destaca-se a licenciatura de GTH com resposta média mais elevada.

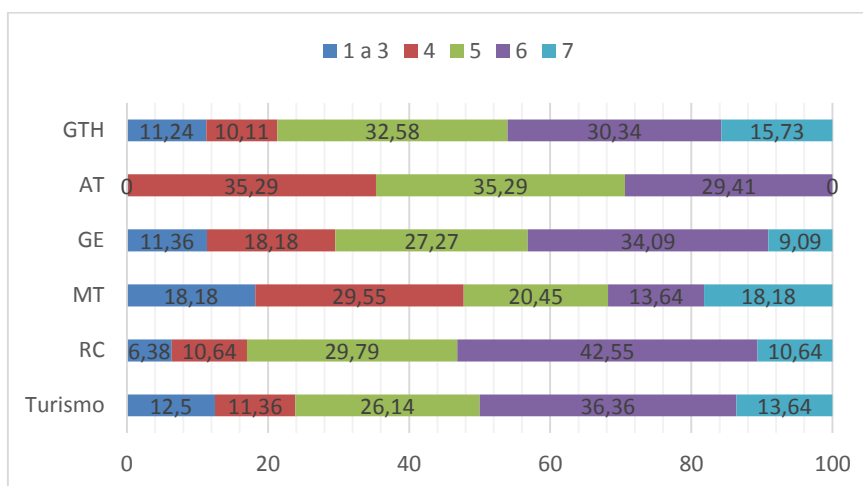
Para estudar se existe relação estatisticamente significativa entre as características pessoais e a licenciatura frequentada foram utilizadas duas abordagens – descritas no capítulo anterior.

Na primeira abordagem, concluiu-se, por aplicação do teste de *Kruskal-Wallis*, que não há diferenças estatisticamente significativas entre cursos na distribuição dos *scores* associados à “Líder” ($\chi^2(5)=4,76$, $p=0,45$), “Social” ($\chi^2(5)=6,30$, $p=0,28$) e “Metódico” ($\chi^2(5)=10,49$, $p=0,06$).

Na segunda abordagem, analisando cada característica pessoal isoladamente, concluiu-se, por aplicação do teste do Qui-quadrado, que existe uma relação estatisticamente significativa entre a licenciatura frequentada e os atributos: ‘Sou conhecido(a) por ser uma pessoa que partilha o que tem’ ($\chi^2(15)=26,44$, $p<0,05$), ‘Gosto de servir os outros’ ($\chi^2(20)=31,73$, $p<0,05$), ‘Esforço-me por ser uma pessoa muito rigorosa’ ($\chi^2(15)=27,19$, $p<0,05$) e ‘Tenho sensibilidade para o negócio’ ($\chi^2(15)=25,10$, $p<0,05$).

No gráfico 3.4 são apresentadas as respostas à característica ‘Gosto de servir os outros’. O curso de MT é aquele com maior percentagem de respostas nas categorias baixas, com cerca de 48% dos respondentes a responderem de 1 a 4. O curso de RC é aquele em que maior percentagem de estudantes escolhe as categorias 5 a 7, com apenas 17% dos inquiridos a responder de 1 a 4 a esta questão. Segue-se o curso de GTH com apenas 21% de estudantes a darem resposta inferior a 5.

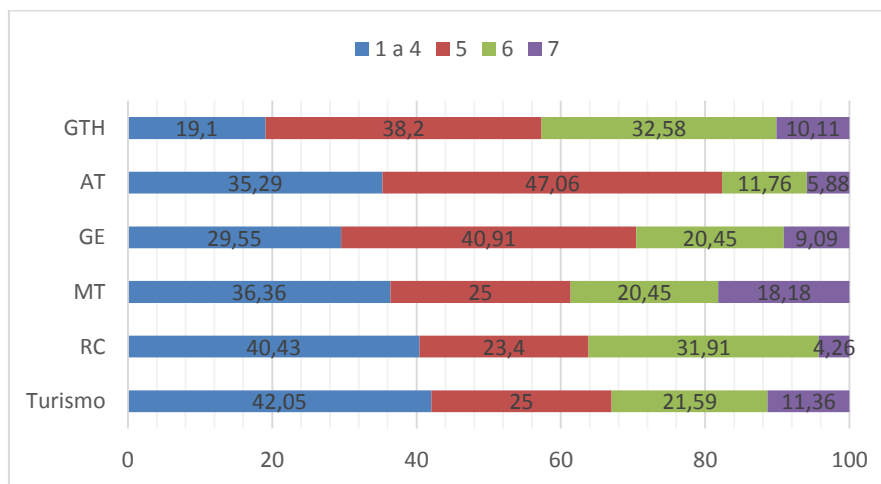
Gráfico 3.4 – ‘Gosto de servir os outros’ – percentagem de respostas por licenciatura



Fonte: elaboração própria

No gráfico 3.5 estão representadas as respostas para a característica ‘Tenho sensibilidade para o negócio’. Salienta-se o facto de apenas 18% dos estudantes de AT responderem uma das categorias mais elevadas (6 ou 7). Nas restantes licenciaturas a percentagem de respostas a estas categorias variou entre 30% (GE) e 43% (GTH). A licenciatura de GTH destaca-se também por apenas 19% dos respondentes deste curso terem dado respostas inferiores a 5 nesta categoria, enquanto nos restantes cursos esta percentagem variou entre 30% (GE) e 42% (TUR).

Gráfico 3.5 – ‘Tenho sensibilidade para o negócio’ – percentagem de respostas por licenciatura



Fonte: elaboração própria

No caso do atributo ‘Esforço-me por ser uma pessoa muito rigorosa’ destaca-se pela “positiva” o curso de RC com 62% das respostas superiores a 5 e com apenas 6% de respostas inferiores ou iguais a 4. No atributo ‘Sou conhecido por ser uma pessoa que partilha o que tem’ destaca-se por se afastar mais dos restantes o curso de MT, com 39% dos inquiridos a darem respostas superiores a 5, enquanto nos restantes cursos esta percentagem se situou entre 57% (RC) e 76% (TUR).

3.1.4 Expectativas

Na tabela 3.3 são apresentadas as frequências de respostas às afirmações sobre expectativas relacionadas com o trabalho realizado.

Destacam-se, com frequências de respostas semelhantes, as afirmações sobre “ter responsabilidades”, a “interação com os clientes”, a “possibilidade de aplicar conhecimentos adquiridos na sua formação”, de “melhorar as competências técnicas”, de “ser exposto a desafios” com mais de 50% dos estudantes a responderem 4 e mais de 26% a responderem 5, numa escala de 1 a 5.

As afirmações que se destacam por terem frequências de respostas distintas destas são sobre “a possibilidade de dar formação na área” e de “cuidar dos outros”.

3.1 Análise dos resultados do questionário aplicado aos estudantes

Tabela 3.3 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - frequências de respostas, em que 1-Discordo completamente e 5-Concordo completamente

‘Uma carreira na indústria turística ou hoteleira vai-me proporcionar...’	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
Um ambiente de trabalho agradável	0,3	1,2	29,5	50,5	18,5
Uma interação com clientes e/ou hóspedes, providenciando um excelente serviço	0,6	1,8	11,9	54,1	31,6
Um trabalho em que eu tenha responsabilidades	0,3	1,2	7	52,3	39,2
Um trabalho em que eu possa aplicar a minha formação académica	0	2,4	7,6	51,1	38,9
Um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências e técnicas	0,6	0,6	9,4	52,9	36,5
Um trabalho em que possa cuidar dos outros	2,1	10	34	42,9	10,9
Ser exposto a desafios e encontrar as soluções	0,9	2,7	13,1	56,8	26,4
A possibilidade de dar formação na área do turismo e/ou hotelaria	1,8	7,9	31	40,7	18,5
Um trabalho estável numa zona geográfica específica	4,9	7,9	35,6	40,7	10,9
Um trabalho com um horário flexível	13,4	17,9	35,6	24,9	8,2
Boas perspetivas de promoção	0,6	3,6	24,2	48,6	22,5
A oportunidade de viajar	0,9	3	15,5	42,9	37,7
Mobilidade - facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar	3	5,5	31,9	34,7	24,9
Um trabalho que seja fácil de conciliar com a família e parentalidade	16,7	22,5	32,2	21,6	7
Boa remuneração inicial	9,1	22,5	39,2	19,8	9,4
Tornar-me um supervisor/gestor/diretor	2,1	4,3	20,1	47,7	25,8
Ter o meu próprio negócio	4,6	9,4	21	41,3	23,7

Fonte: elaboração própria

Neste conjunto de afirmações, destacam-se sobre as “perspetivas de promoção”, a “oportunidade de viajar” e a “possibilidade de se tornar gestor”, com mais de 70% dos estudantes inquiridos a responderem 4 ou 5, numa escala de concordância de 1 a 5. Com

elevados graus de concordância seguem-se as afirmações sobre a possibilidade de “trabalhar numa área geográfica específica”, a “facilidade em arranjar emprego em qualquer lugar” e a “possibilidade de criar o próprio negócio”, com mais de 50% dos inquiridos a responderem 4 ou 5 a estas expectativas. As respostas às expectativas de “boa remuneração inicial” e quanto à “facilidade de conciliar o trabalho com a família” são bastante equilibradas, havendo, no entanto, mais estudantes a discordarem do que a concordarem com essas afirmações.

Para as variáveis referentes às expectativas, procedeu-se a uma análise fatorial com extração dos fatores pelo método das componentes principais, seguida de uma rotação *varimax*. Obteve-se um $KMO=0,779$ e o teste de esfericidade de *Bartlett* significativo, indicadores de que a análise fatorial é adequada (Pestana e Gageiro, 2008). De acordo com o critério de *Kaiser*, o critério do *scree plot* e da variância extraída total e por fator (Marôco, 2014), a estrutura relacional das características consideradas pode ser explicada por três fatores latentes.

Na tabela 3.4 são apresentados os pesos fatoriais de cada atributo, os seus valores próprios, a comunalidade de cada item, a percentagem explicado por cada fator e o coeficiente alfa de *Cronbach* dos itens associados a cada fator.

O primeiro fator explica 21,99% da variância total e, tendo em conta as expectativas que lhe estão associadas, será designado como “Estabilidade e otimismo”. O segundo fator explica 12,28% da variância total e será designado por “Conhecimento e competência”. O terceiro fator explica 8,63% da variância total e será designado por “Gestão e investimento”.

3.1 Análise dos resultados do questionário aplicado aos estudantes

Tabela 3.4 – Expectativas – Pesos fatoriais de cada item, valores próprios, % de variância e alfa de *Cronbach* associado a cada fator

Item	Fator			Comunalidade
	1	2	3	
Um ambiente de trabalho agradável	0,617	0,342	-0,021	0,498
Um trabalho estável numa zona geográfica específica	0,522	0,115	0,003	0,286
Um trabalho com um horário flexível	0,680	-0,120	0,014	0,478
Uma interação com clientes e/ou hóspedes, providenciando um excelente serviço	0,055	0,516	0,070	0,274
Boas perspetivas de promoção	0,417	0,378	0,154	0,341
Um trabalho em que eu tenha responsabilidades	-0,064	0,721	0,038	0,525
Um trabalho em que eu possa aplicar a minha formação académica	0,089	0,726	0,128	0,552
Um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências e técnicas	0,114	0,779	0,115	0,633
A possibilidade de dar formação na área do turismo e/ou hotelaria	0,026	0,410	0,286	0,251
A oportunidade de viajar	0,206	0,197	0,293	0,167
Mobilidade - facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar	0,185	0,097	0,528	0,322
Um trabalho que seja fácil de conciliar com a família e parentalidade	0,784	-0,003	0,162	0,641
Boa remuneração inicial	0,686	-0,047	0,310	0,569
Um trabalho em que possa cuidar dos outros	0,258	-0,063	0,497	0,317
Ser exposto a desafios e encontrar as soluções	-0,081	0,306	0,494	0,345
Tornar-me um supervisor/gestor/diretor	0,065	0,091	0,733	0,549
Ter o meu próprio negócio	-0,054	0,140	0,722	0,545
Valor próprio	3,74	2,09	1,47	
% variância	21,99	12,28	8,63	
% var. acumulada	21,99	34,27	42,90	
Alfa de <i>Cronbach</i>	0,707	0,728	0,647	

*Valores próprios e % de variância explicada, após uma AF com extração de 3 fatores pelo método das componentes principais, seguida de uma rotação Varimax.

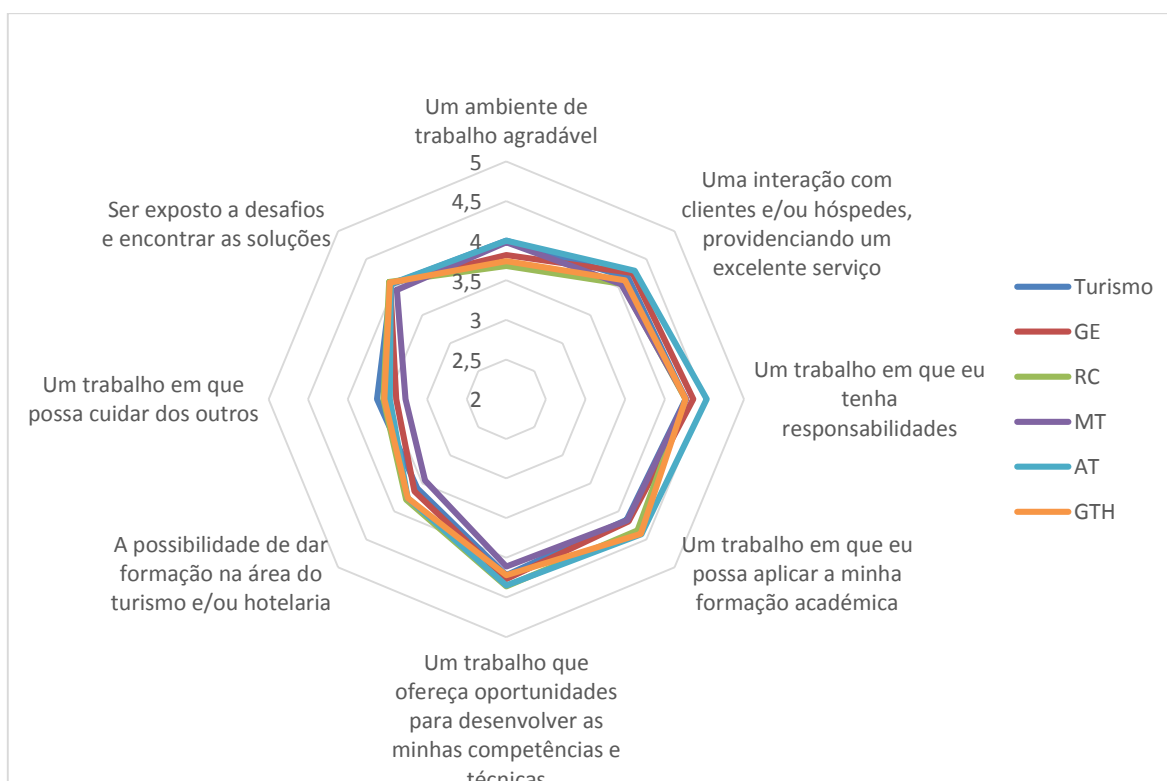
**A sombreado apresentam-se os itens com pesos fatoriais superiores a 0,5 em valor absoluto e com comunalidade superior a 0,4.

Fonte: elaboração própria

3.1.5 Relação entre as expectativas dos estudantes e a licenciatura frequentada

Nesta secção pretende-se analisar a relação entre as expectativas quanto à carreira e a licenciatura frequentada. Foi utilizada uma abordagem análoga e seguida para estudar as características pessoais. Assim começou-se por operacionalizar as respostas às questões sobre as expectativas em variáveis quantitativas numa escala de 1 a 5, tendo-se calculado a resposta média para cada questão, agrupando os inquiridos pelas licenciaturas que frequentam. Os dados obtidos são representados nos gráficos 3.6 e 3.7.

Gráfico 3.6 – Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas por licenciatura

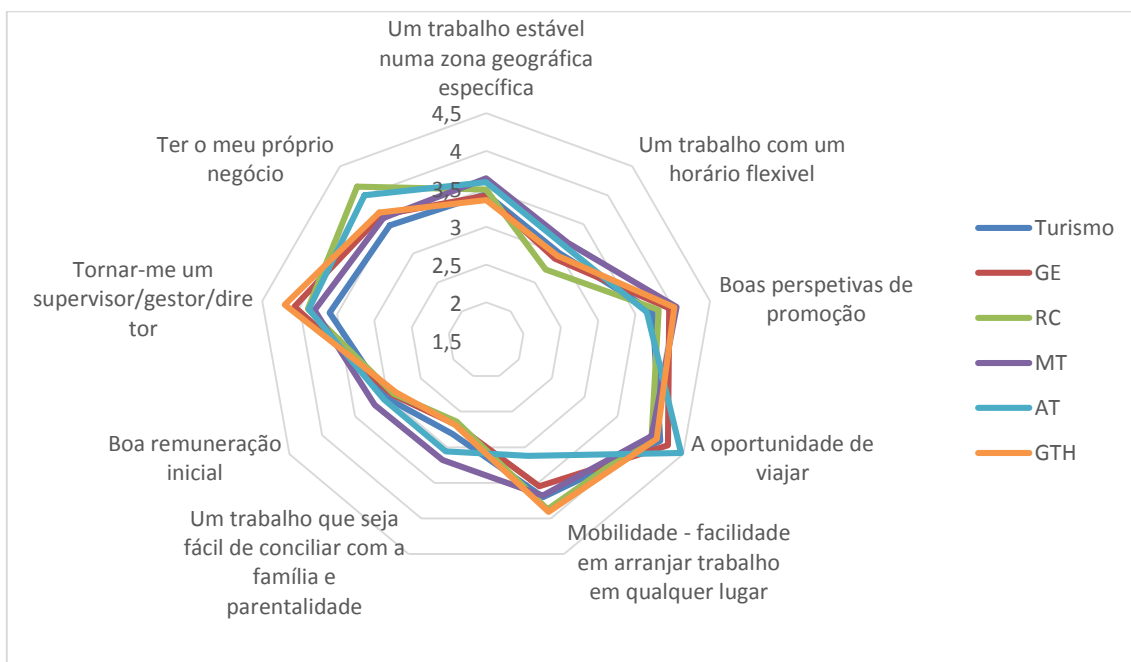


Fonte: elaboração própria

As expressões “um trabalho que possa cuidar dos outros” e “a possibilidade de dar formação na área do turismo e/ou hotelaria” são as que, em média, têm menor relevância pois a média situa-se próximo do 3 (elemento neutro), isto é, ‘não concordo nem discordo’.

As expressões: “um trabalho em que possa aplicar a minha formação académica” e “um trabalho em que eu tenha responsabilidades” são das que maior concordância apresenta. É de salientar que a licenciatura de GTH é a que conta com o facto de poder num futuro ter “um trabalho em que possa aplicar a minha formação académica” e AT “um trabalho em que eu tenha responsabilidades”.

Gráfico 3.7 – Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas por licenciatura



Fonte: elaboração própria

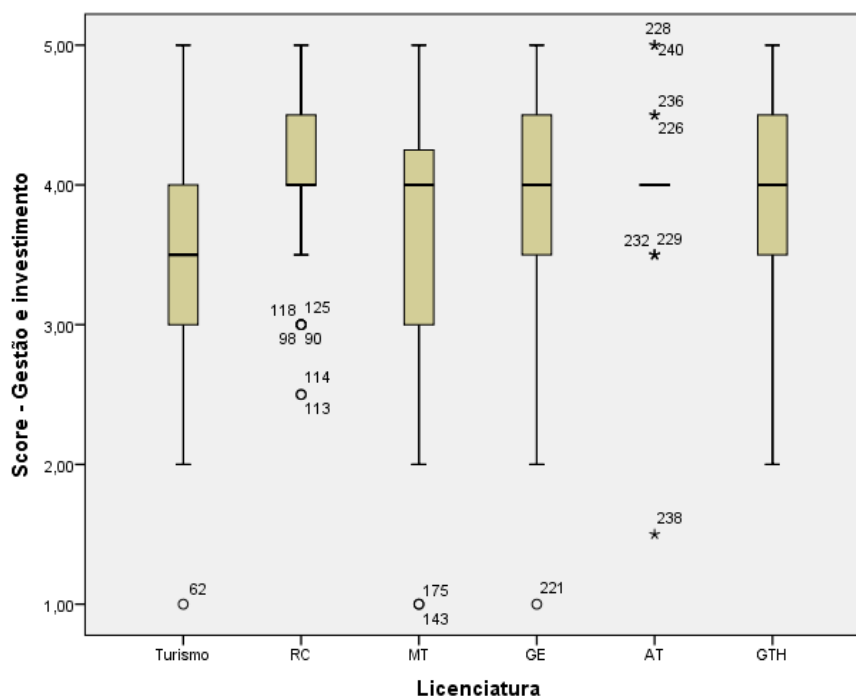
A expressão “oportunidade de viajar” é a que mais se distingue, principalmente pela licenciatura de AT, seguida das expressões “boas perspectivas de promoção”, “ter o meu próprio negócio” e “tornar-me supervisor/gestor/diretor”. Os estudantes que mais concordam que possam vir a ter “boas perspectivas de promoção” são os de MT e GTH, contrariamente temos as licenciaturas de AT e RC. Os estudantes com mais expectativas de “terem negócio próprio” e “tornarem-se gestores” têm mais concordância com as licenciaturas de ‘gestão’, isto é, GTH e GE.

A expressão “um trabalho que seja fácil de conciliar com a família e parentalidade” sobressai pela discordância, assim como não acreditam ter “boa remuneração inicial” nem “um trabalho com horário flexível”.

Para estudar a existência de relação estatisticamente significativa entre as expectativas quanto à carreira e a licenciatura frequentada foram utilizadas as duas abordagens - explicadas no capítulo anterior.

Na primeira abordagem, concluiu-se, por aplicação do teste de *Kruskal-Wallis*, que não há diferenças estatisticamente significativas entre cursos na distribuição dos *scores* associados à “Estabilidade e otimismo” ($\chi^2(5)=10,59$, $p=0,06$) e “Conhecimento e competências” ($\chi^2(5)=2,70$, $p=0,75$). No caso da “Gestão e investimento” as diferenças observadas foram estatisticamente significativas ($\chi^2(5)=16,83$, $p<0,01$). Procedeu-se neste caso à comparação múltipla das médias das ordens como descrito em Marôco (2014), tendo-se concluído que o *score* do fator “Gestão e investimento” para o curso de TUR apresenta uma distribuição significativamente diferente das licenciaturas RC ($p<0,01$), GE ($p<0,05$), AT ($p<0,05$) e GTH ($p<0,001$), sendo para o curso de TUR observam-se os menores *scores* para este fator (ver gráfico 3.8).

Gráfico 3.8 – Distribuição do *score* do fator “Gestão e investimento” para as 6 licenciaturas



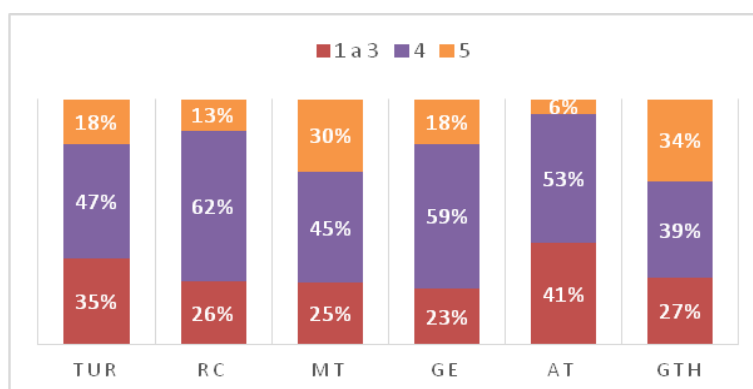
Nota: A linha a negrito representa a mediana, enquadrada entre o 1.º Quartil (extremo inferior da caixa) e o 3.º Quartil (extremo superior da caixa). Os círculos e os asteriscos assinalam os outliers. As barras inferiores e superiores representam, respetivamente, o mínimo e o máximo das distribuições, excluindo outliers.

Fonte: elaboração própria

Numa segunda abordagem, aplicou-se o teste do Qui-quadrado para investigar a existência de relação entre o curso frequentado e cada uma das expectativas de carreira isoladamente. Concluiu-se que existe relação estatisticamente significativa entre o curso e as seguintes expectativas: “boas perspectivas de promoção” ($\chi^2(10)=18,78$, $p<0,05$), “a possibilidade de dar formação na área” ($\chi^2(10)=18,73$, $p<0,05$), “ser exposto a desafios e encontrar as soluções” ($\chi^2(10)=19,25$, $p<0,05$), “tornar-me supervisor/ gestor/ diretor” ($\chi^2(10)=36,10$, $p<0,01$) e “ter o meu próprio negócio” ($\chi^2(10)=30,40$, $p<0,01$).

Na amostra estudada destacam-se os estudantes de GTH e de MT com expectativas mais elevadas relativamente às perspectivas de promoção, com pelo menos 30% dos estudantes destas licenciaturas responderem “concordo plenamente”. Os estudantes de AT revelaram ter menos expectativas de promoção, com 41% a responderem entre 1 e 3 e apenas 6% a responderem 5 - “concordo plenamente”, conforme se constata no gráfico 3.9.

Gráfico 3.9 – “Boas perspectivas de promoção” por licenciaturas



Fonte: elaboração própria

Destacam-se as licenciaturas de GTH e GE quanto à expectativa de se tornarem gestores uma vez que, em média, 40% dos estudantes concordam com esta variável. TUR é a licenciatura que apresenta menor grau de concordância, com apenas 11% a classificar ‘concordo plenamente’ (gráfico 3.10).

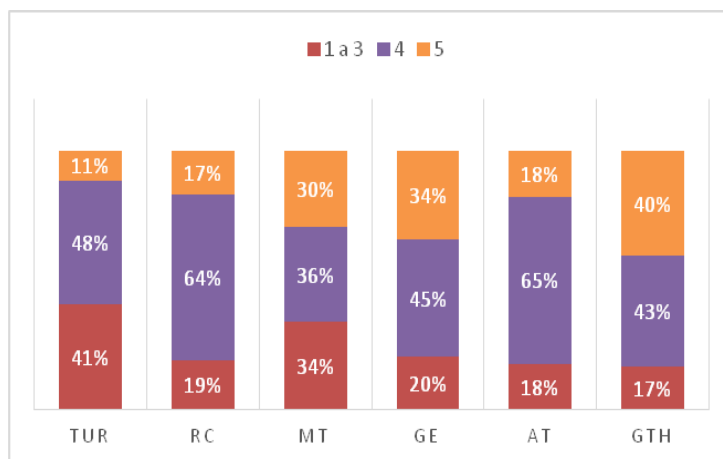
Relativamente à expectativa de ter “boas perspectivas de promoção”, destaca-se pela negativa o curso de AT, em que 41% dos estudantes inquiridos deram respostas inferiores ou iguais a 3 e apenas 6% dos inquiridos responderam 5-“concordo plenamente”. Os estudantes de GTH que participaram neste estudo mostraram-me geralmente mais

otimistas, com 34% dos estudantes a responderem 5-“concordo plenamente” e 39% a responderem 4-“concordo”.

Quanto à possibilidade de “dar formação na área”, o curso de MT destaca-se por ser o único em que a maioria dos inquiridos (57%) deu respostas inferiores ou iguais a 3. O curso de GTH foi aquele em que houve maior percentagem de estudantes (24%) a responderem 5-“concordo plenamente” face a esta possibilidade.

Relativamente à possibilidade de uma carreira no setor do turismo e hotelaria proporcionar a oportunidade de “ser exposto a desafios e encontrar soluções”, em todos os cursos a maioria dos estudantes respondeu “concordo” ou “concordo plenamente”, portanto o facto de esta expectativa ser elevada é comum a todas as licenciaturas. No entanto, por exemplo, no curso de AT apenas 6% dos estudantes deram respostas inferiores a 4, enquanto em MT esta percentagem sobe para 25%. Enquanto 34% dos estudantes de MT e de GE responderam 5, enquanto em TUR e RC esta percentagem é de apenas 21%.

Gráfico 3.10 – “Tornar-me um supervisor(a)/ gestor(a)/ diretor(a)” por licenciaturas

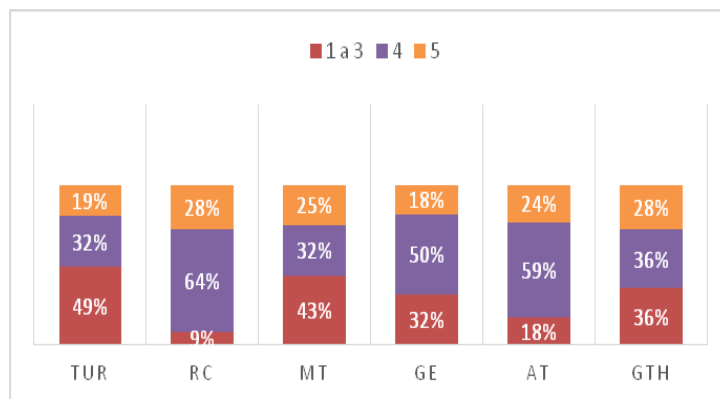


Fonte: elaboração própria

Os estudantes das licenciaturas de RC seguida de AT são os mais confiantes relativamente à expectativa de ter o seu próprio negócio; embora o número 5 da escala tenha percentagens de 28 e 24%, respetivamente, o número 4 de ‘concordo’ alcança um resultado superior a 50% com 64% para RC e 59% em AT.

Contrariamente a licenciatura de TUR, seguida de MT, têm os estudantes menos propensos a terem negócios próprios uma vez que são os níveis mais baixos da escala que atingem as maiores percentagens, conforme gráfico 3.11.

Gráfico 3.11 – “Ter o meu próprio negócio na indústria hoteleira e/ou turismo” por licenciaturas

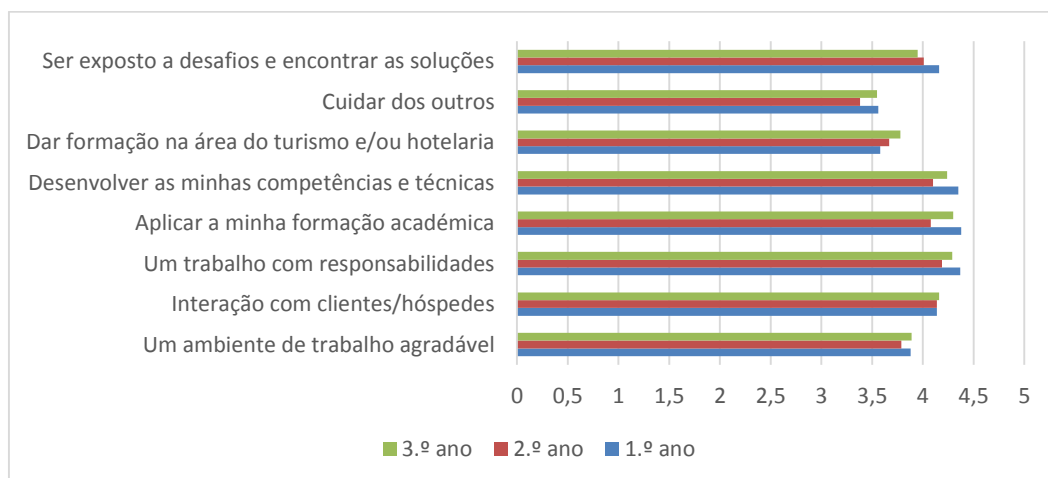


Fonte: elaboração própria

3.1.5.1 Relação entre as expectativas dos estudantes e o ano frequentado

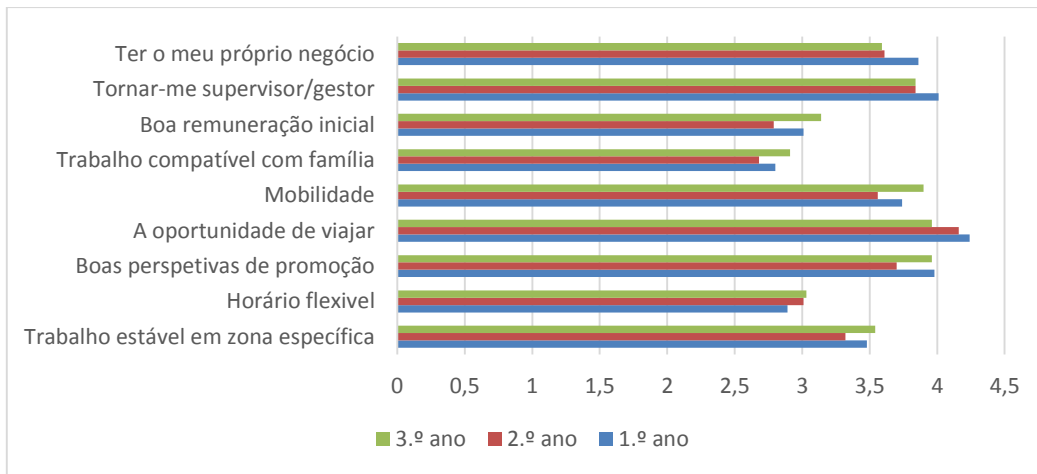
Foi também analisado o efeito que a formação e a “maturidade” académica têm nas expectativas dos estudantes quanto à carreira. Os gráficos 3.12 e 3.13 representam as respostas médias para cada uma das expectativas consideradas, agrupando os estudantes de acordo com o seu ano de matrícula.

Gráfico 3.12 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas por ano de matrícula



Fonte: elaboração própria

Gráfico 3.13 - Expectativas relacionadas com o trabalho realizado - média de respostas por ano de matrícula



Fonte: elaboração própria

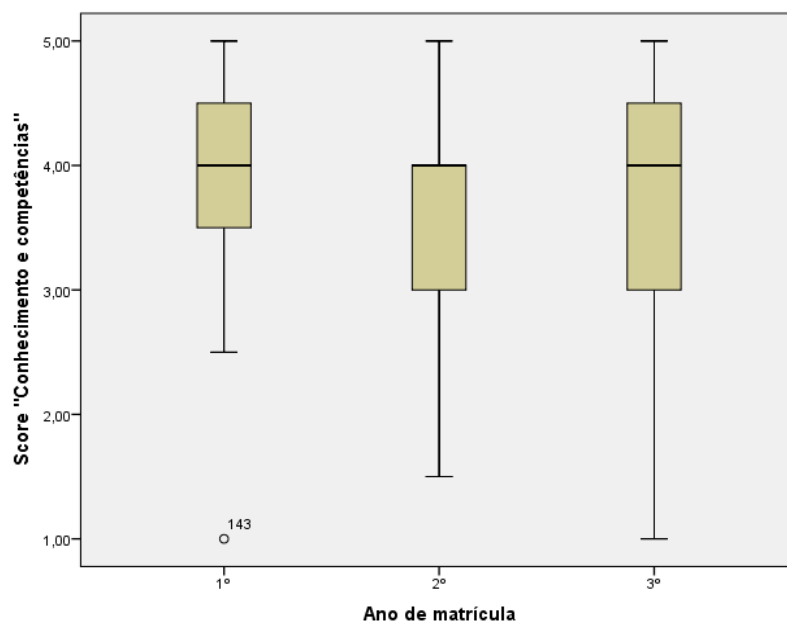
Na amostra estudada observa-se que para 10 das 17 expectativas apresentadas as respostas médias do 2.º ano são as mais baixas, parecendo revelar um maior pessimismo dos estudantes inquiridos deste ano quanto a essas expectativas. Tal verifica-se, por exemplo, para a expectativa de “Mobilidade – facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar” ($M_1=3,74$; $M_2=3,56$; $M_3=3,90$). Há também 4 expectativas relativamente às quais as respostas médias dos estudantes do 1.º ano são as mais elevadas e as do 3.º ano as mais reduzidas. É o caso, por exemplo, da expectativa “Ser exposto a desafios e encontrar as soluções” ($M_1=4,16$; $M_2=4,01$; $M_3=3,95$).

Para averiguar a existência de relação estatisticamente significativa entre as expectativas que os estudantes têm que a carreira na indústria hoteleira lhes possa vir a proporcionar e o ano frequentado na licenciatura, foram novamente aplicadas as duas abordagens descritas nas secções anteriores.

Por aplicação do teste de *Kruskal-Wallis*, concluiu-se que não há diferenças estatisticamente significativas entre anos na distribuição dos *scores* associados à “Estabilidade e otimismo” ($\chi^2(2)=3,98$, $p=0,14$) e “Gestão e investimento” ($\chi^2(2)=4,10$, $p=0,13$). No caso do fator “Conhecimento e competências” as diferenças observadas foram estatisticamente significativas ($\chi^2(2)=12,74$, $p<0,01$). Para este fator, aplicou-se a comparação múltipla das médias das ordens de acordo com o procedimento descrito em

Marôco (2014), tendo-se concluído que o *score* do fator “Conhecimento e competências” para o 2.º ano apresenta uma distribuição significativamente diferente da distribuição para o 1.º ano ($p < 0,01$) e para o 3.º ano ($p < 0,01$), sendo para o 2.º ano que se observam os menores *scores* para este fator (ver gráfico 3.14).

Gráfico 3.14 – Distribuição do *score* do fator “Conhecimento e competências” para os 3 anos



Nota: A linha a negrito representa a mediana, enquadrada entre o 1.º Quartil (extremo inferior da caixa) e o 3.º Quartil (extremo superior da caixa). O círculo assinala um outlier. As barras inferiores e superiores representam, respetivamente, o mínimo e o máximo das distribuições, excluindo outliers.

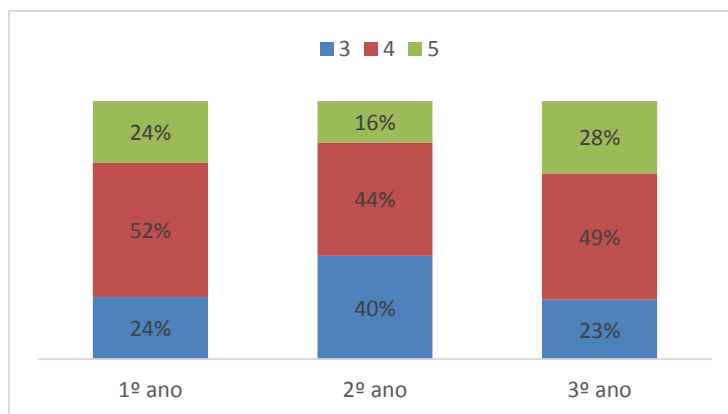
Fonte: elaboração própria

A relação entre o ano de matrícula e cada uma das expectativas foi estudada por aplicação do teste do Qui-Quadrado. Foram testadas as dezassete expectativas apresentadas no questionário (apêndice 3) e o ano frequentado (primeiro, segundo ou terceiro ano).

O teste do Qui-Quadrado permitiu verificar a existência de relação estatisticamente significativa entre as expectativas “boas perspetivas de promoção” ($\chi^2(10)=10,65$, $p < 0,05$), “um trabalho em que eu possa aplicar a minha formação académica” ($\chi^2(10)=13,88$, $p < 0,05$), “um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências e técnicas” ($\chi^2(10)=17,84$, $p < 0,05$) e “mobilidade – facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar” ($\chi^2(10)=11,90$, $p < 0,05$) e o ano frequentado na licenciatura pelos estudantes.

O gráfico 3.15 permite verificar que, na amostra estudada, o 2.º ano mostrou menor otimismo quanto às perspectivas de promoção, com 40% dos estudantes a dar resposta inferior ou igual a 3 e com apenas 16% a responder 5 - “Concordo plenamente”.

Gráfico 3.15 – “Boas perspectivas de promoção” por ano de matrícula

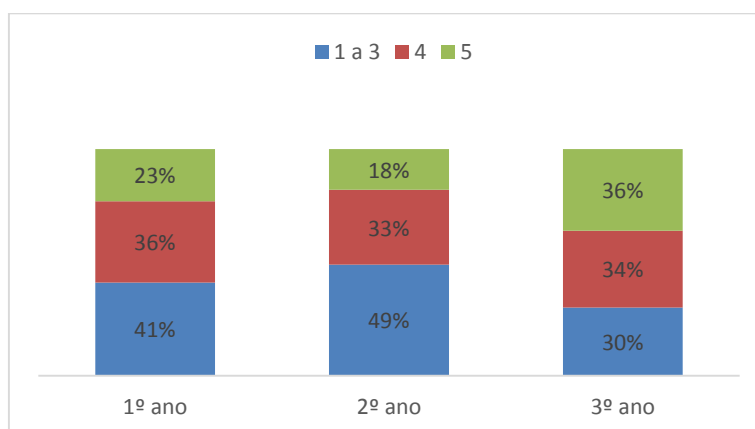


Fonte: elaboração própria

Para a expectativa de ter um trabalho em que possa aplicar a formação académica observou-se um fenómeno semelhante (apêndice 8). Aliás, esta expectativa era uma das que compunha o fator “Conhecimento e competências”, analisado anteriormente.

Relativamente à expectativa “Mobilidade – facilidade de arranjar emprego em qualquer lugar”, os respondentes do 3.º ano mostraram-se mais otimistas, com 70% a responderem 4 ou 5, face aos 59% do 1.º ano e aos 51% do 2.º ano (ver gráfico 3.16).

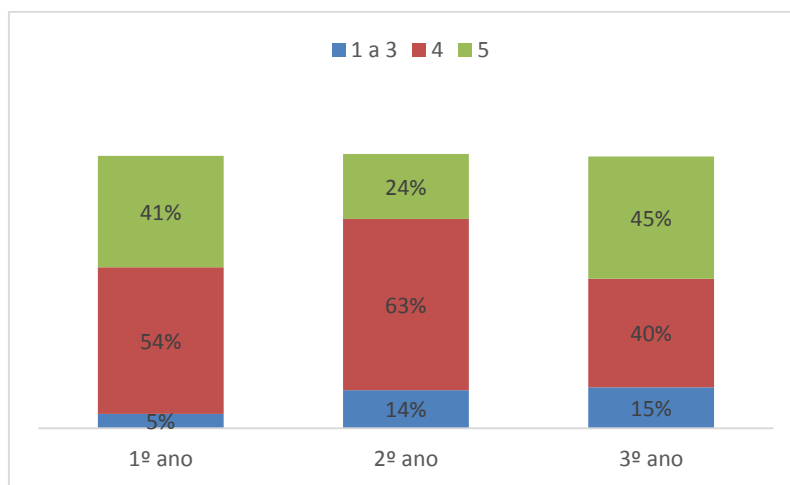
Gráfico 3.16 – “Mobilidade – facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar” por ano de matrícula



Fonte: elaboração própria

Relativamente à expectativa “Um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as competências e técnicas”, apenas 5% dos estudantes inquiridos do 1.º ano deram uma resposta inferior ou igual a 3, enquanto no 2.º e 3.º ano esta percentagem foi 14% e 15%, respetivamente. No entanto, destaca-se que, para todos os anos letivos, a grande maioria dos estudantes é muito otimista quanto a esta possibilidade, com 41% (1.º ano), 24% (2.º ano) e 45% (3.º ano) dos estudantes respondentes a responderem 5 -“concordo plenamente” (ver gráfico 3.17).

Gráfico 3.17 – “Um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências e técnicas” por ano de matrícula



Fonte: elaboração própria

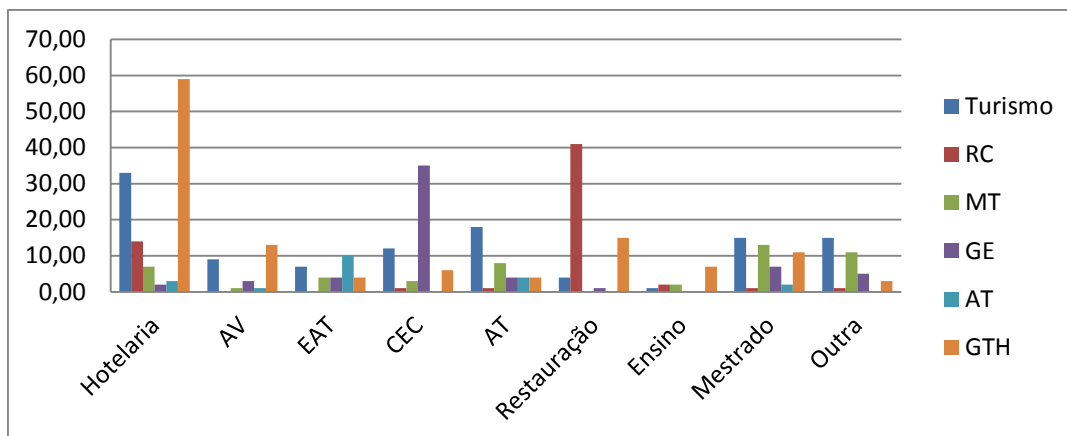
3.1.6 Perspetivas

No questionário, na secção três, pergunta um, foram apresentadas nove opções diferentes em relação à atividade profissional que os estudantes gostariam de enveredar no término da licenciatura.

Destas nove opções, o setor da hotelaria destacou-se, tendo sido referido por 30% dos estudantes, seguido de restauração com 16%, coordenação de eventos e convenções com 15%, continuar os estudos para um mestrado com 13%, atrações turísticas com 10% e empatados os setores de agências de viagens e empresas de animação turística com 7%, sendo que a escolha com menos expressão foi o setor do ensino ou formação com 3%. Na opção ‘Outra’ de entre as 33 respostas dadas pelos inquiridos, os setores de atividade

referidos incluem, por exemplo, marketing, jornalismo turístico, consultadoria, aviação comercial. O gráfico 3.18 representa os setores escolhidos pelos estudantes das diferentes licenciaturas.

Gráfico 3.18 - Setor preferencial para exercer atividade profissional por licenciatura



Fonte: elaboração própria

O gráfico destaca o setor de hotelaria como escolha principal dos estudantes da licenciatura de GTH, empresas de animação turística para os da licenciatura de AT, coordenação de eventos e convenções para GE e restauração para os de RC.

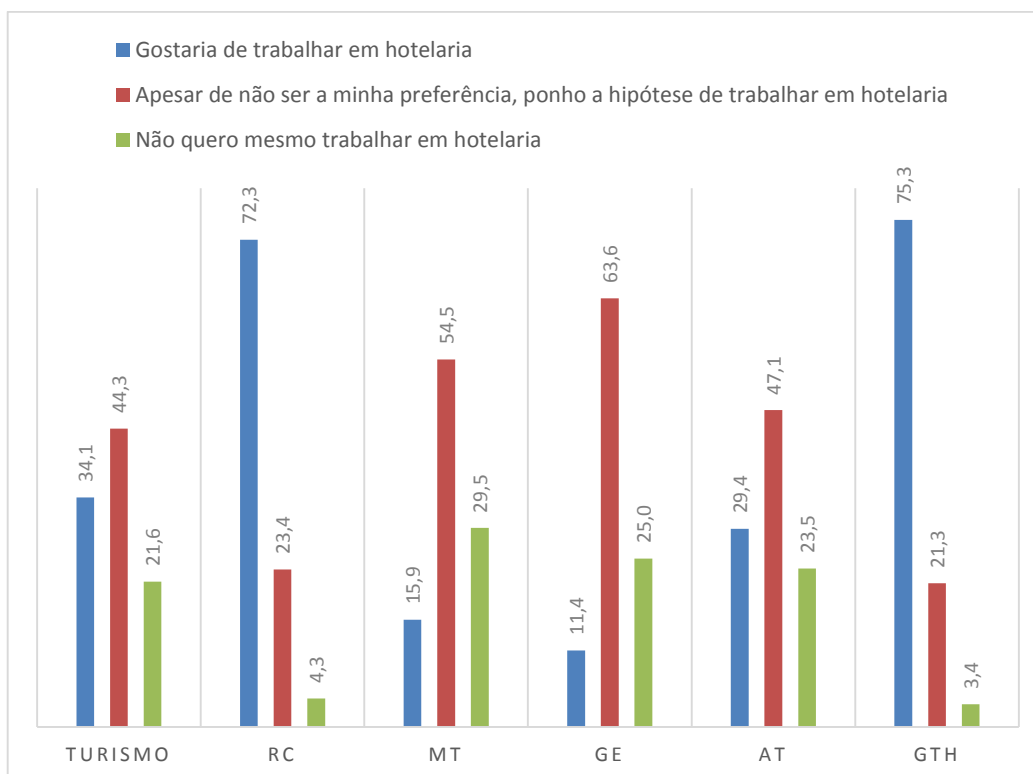
A licenciatura de MT tem duas opções que se destacam e que tiveram resultados próximos: continuar os estudos num ‘mestrado’ e ‘outra’. Quando selecionada a opção ‘outra’ solicitava-se a indicação da opção pretendida, tendo surgido, entre os estudantes de MT, respostas mais direcionadas para a área de marketing, nomeadamente marketing e marketing turístico.

Salientamos o elevado número de estudantes da licenciatura de TUR que desejam no futuro enveredar em hotelaria.

Os estudantes foram também inquiridos quanto à disponibilidade para trabalhar na área da hotelaria. No gráfico 3.19 está representada a distribuição das respostas para as várias licenciaturas. Verificou-se que existe uma relação estatisticamente significativa entre a licenciatura frequentada e a disponibilidade para trabalhar na área da hotelaria ($\chi^2(10)=91,753$, $p<0,01$). Os estudantes das licenciaturas de RC e GTH são os que mais consideram a hotelaria como área preferencial; um elevado número de estudantes de TUR

e AT expressam também o gosto por trabalhar nesta área (34% e 29%, respetivamente). Nos cursos de MT e GE a maioria dos inquiridos (55% e 64%, respetivamente) põem a hipótese de trabalhar nesse setor, apesar de não ser o da sua preferência. Paralelamente os de MT são os que apresentam maior percentagem de estudantes que não querem mesmo trabalhar em hotelaria com 29,50%. Há um número elevado de estudantes inquiridos de TUR, AT, GE e MT que não querem mesmo trabalhar em hotelaria (entre 22% e 30%).

Gráfico 3.19 - Preferência para exercer atividade profissional em hotelaria por licenciatura



Fonte: elaboração própria

Na questão três da secção três do questionário era apresentada uma lista de categorias profissionais associadas à hotelaria, pedindo-se que fossem indicadas as opções que refletissem a expectativa quanto às funções a exercer no início da carreira e 5 anos depois. Os resultados, agrupados por curso e por departamento, estão representados na tabela 3.5.

3.1 Análise dos resultados do questionário aplicado aos estudantes

Tabela 3.5 - Categoria preferencial para exercer atividade profissional no início da carreira e passados cinco anos por licenciatura

		TUR	RC	MT	GE	AT	GTH
Alojamento	Início	66	6	6	13	8	50
	5 anos depois	43	6	3	7	7	21
F&B	Início	15	29	1	4	1	23
	5 anos depois	22	24	2	3	1	29
Comercial e Vendas	Início	6	8	3	9	0	4
	5 anos depois	4	10	3	5	0	7
Financeiro e Administrativo	Início	2	1	5	2	0	2
	5 anos depois	8	0	9	6	1	7
RH	Início	3	0	11	2	0	6
	Após 5 anos	3	0	2	4	0	2
Direção	Início	7	1	2	3	0	0
	5 anos depois	20	2	11	13	0	19

Fonte: elaboração própria

Os estudantes de TUR indicam majoritariamente o departamento de alojamento, quer no início da carreira, quer 5 anos depois. O departamento F&B é também selecionado por um elevado número de estudantes de TUR.

Para os respondentes de RC é muito expressiva a preferência pelo departamento F&B, tanto no início da carreira, como 5 anos depois.

As respostas dos estudantes de MT estão mais distribuídas pelos vários departamentos, sendo o departamento de RH o que foi mais referido para o início de carreira e Direção o mais indicado para 5 anos depois, seguido do Financeiro e Administrativo.

Os estudantes de GE indicaram com maior frequência o departamento de alojamento para o início da carreira e a Direção para 5 anos depois.

A maioria dos estudantes de AT referiram o departamento de alojamento tanto para o início da carreira como para 5 anos depois.

Finalmente, no curso de GTH os departamentos de alojamento e F&B foram indicados por um elevado número de estudantes para o início da carreira. Para 5 anos depois, para

além destes dois departamentos, foi também selecionada a Direção por um considerável número de estudantes inquiridos.

As categorias profissionais mais escolhidas entre os estudantes de todas as licenciaturas foram as de “chefe de receção” para o início da carreira e “diretor de alojamento” após cinco anos. Por licenciaturas, RC tem como início da carreira mais escolhas para “cozinheiro” e passados cinco anos há o mesmo número de respostas para as categorias “empregado de mesa/bar” e “chefe de cozinha”; MT apresenta onze estudantes para “chefe de RH” no início da carreira e nove para “assistente administrativo” passados cinco anos; GE começa como “rececionista” e passados cinco anos a categoria mais escolhida é de “diretor de vendas”; GTH começa como “chefe de receção” e passados os cinco anos passa a “diretor de restaurante”.

3.1.7 O curso

As respostas dadas pelos estudantes das licenciaturas das áreas de turismo e de hotelaria da ESTM às duas questões abertas são variadas (apêndice 4).

Uma das questões era perceber quais as competências adquiridas durante o percurso académico, que os estudantes mais valorizaram. Tal como referido anteriormente, as respostas foram diversificadas mas vários estudantes apontaram o trabalho em equipa, marketing, a organização e as aulas práticas (apêndice 5). A outra questão pretendia perceber que outras UC's os estudantes gostariam que integrassem no seu plano de estudos, muitos referiram mais aulas práticas e mais línguas estrangeiras (apêndice 6).

3.2 Análise das entrevistas

Foram entrevistados dez profissionais de hotelaria (apêndice 2).

Para além dos dados pessoais dos entrevistados, suas categorias profissionais e a breve descrição do percurso profissional, a entrevista continha seis questões com o objetivo de apreender o que é valorizado na indústria hoteleira e os conselhos que os profissionais da área poderiam dar aos recém-licenciados que vão iniciar uma carreira (apêndice 2).

As características pessoais mais valorizadas na contratação, foram a humildade (50% dos entrevistados apontaram esta característica), ambição, disponibilidade, vontade e proatividade (tabela 3.6).

Tabela 3.6 - Características pessoais consideradas importantes na contratação de um funcionário para a progressão na carreira

Características Pessoais	Frequência	%
Humildade	5	50
Ambicioso	3	30
Disponível	3	30
Vontade	3	30
Proatividade	3	30
Orientado para o cliente	2	20
Empenho	2	20
Autonomia	2	20
Capacidade de servir os outros	2	20
Honesto	1	10
Atento	1	10
Carismático	1	10
Um pouco de loucura	1	10
Empático	1	10
Preparados para desafios	1	10
Boa apresentação	1	10
Dinamismo	1	10
Liderança	1	10
Trabalho em equipa	1	10
Espírito de sacrifício	1	10
Profissionalismo	1	10
Vocação	1	10
Responsabilidade	1	10
Não seja resistente à mudança	1	10
Alinhado com os valores da organização	1	10
Atitude	1	10
Estabilidade	1	10

Fonte: elaboração própria

As competências técnicas esperadas num recém-licenciado mais apontadas pelos entrevistados foram as ‘bases do trabalho’ que devem trazer para melhor desempenhar a função, conforme se constata na tabela 3.7. Como ‘bases de trabalho’, os entrevistados relataram diferentes considerações, conforme a secção a que eram afetos nos hotéis onde

trabalham ou para que secção estavam a recrutar, por exemplo, o domínio de línguas estrangeiras e *softwares* utilizados, o conhecimento dos diferentes tipos de serviço de mesa e dos vinhos e gastronomia, num bar as diferentes composições de bebidas, o conhecimento das próprias bebidas e suas conjugações, conhecimentos básicos de contabilidade, conhecimentos da parte dos centros analíticos, conhecimentos básicos de como é que se processa, analisa os relatórios financeiros de uma unidade hoteleira, assim como o que é um centro de custos, que tenha um conhecimento mínimo dos relatórios de gestão, dos vários tipos de custo internos de comidas e bebidas e, por último, ter os mínimos conhecimentos operacionais (apêndice 2).

Tabela 3.7 - Competências técnicas esperadas num recém-licenciado

Competências Técnicas	Frequência	%
Bases do trabalho a desempenhar	6	60
Saber o funcionamento de um hotel	4	40
Línguas	2	20
Conhecimento da indústria	2	20
Serviço de mesa	2	20
Saber resolver problemas	2	20

Fonte: elaboração própria

Curiosamente, quando questionados acerca da importância de possuir uma licenciatura de GTH, confrontou-se com um empate em termos de respostas, ou seja, “sim” e “não” obtiveram o mesmo número de respostas, no entanto, outras respostas como, por exemplo, de que é uma ‘mais-valia mas não é relevante’, também surgiram (tabela 3.8).

Tabela 3.8 – Frequência de respostas à questão “ser licenciado em GTH é relevante na contratação de novos funcionários?”

Ser licenciado em GTH é relevante?	Frequência	%
Sim	3	30
Não	3	30
É relevante mas não é fundamental	1	10
Pode ser uma mais-valia mas não é relevante	1	10
Depende da dimensão e da secção	1	10
Não é obrigatório mas é um fator de destaque	1	10

Fonte: elaboração própria

Em relação ao que a indústria hoteleira oferece aos trabalhadores, verifica-se na tabela 3.9 uma série de rubricas sendo que as mais pontuadas são os baixos salários, muitas horas de trabalho e muitas responsabilidades. Paralelamente, quando questionados acerca da diferença entre o que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores face aos recém-licenciados, apontam uma maior progressão na carreira, estágios profissionais e uma excelente preparação para o futuro mas cerca de metade dos entrevistados responderam que a indústria hoteleira oferece o mesmo a ambos.

Tabela 3.9 - Frequência de respostas à questão “o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores?”

O que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores	Frequência	%
Baixos salários	5	50
Exigentes nas horas trabalhadas/ muitas horas de trabalho	5	50
Exigente nas responsabilidades	4	40
Trabalho por turnos, fins-de-semana e feriados	2	20
Mercado promissor	2	20
Cada vez menos progressão na carreira	2	20
Polivalência em funções	2	20

Fonte: elaboração própria

Quando questionados sobre quais as mais-valias que um recém-licenciado poderá trazer à indústria, a resposta mais apontada foi que um recém-licenciado traz consigo as ‘bases do trabalho’ a desempenhar (tabela 3.10).

Tabela 3.10 - Frequência de respostas à questão “o que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?”

Mais-valias	Frequência	%
Bases do trabalho a desempenhar	4	40
Alguma ambição	2	20
Formação	2	20
<i>Know-how</i> ⁵	2	20

Fonte: elaboração própria

⁵ *Know-how*: conhecimento prático de como executar alguma tarefa (Jagels e Coltman, 2004).

Na última questão colocada, os conselhos deixados pelos profissionais aos recém-licenciados que começam uma carreira em hotelaria, são vários mas destacam-se dois: estagiar durante o percurso académico e, mais uma vez, serem humildes (tabela 3.11).

Na tabela 3.11 são indicados os conselhos mais pontuados, sendo de realçar alguns conselhos indicados isoladamente por cada entrevistado como, por exemplo, a entrega do funcionário à profissão, garra, permanecer num trabalho pelo menos dois anos, ganhar experiência profissional na área durante o percurso académico, prepararem-se para lidar com todo o tipo de pessoas e também ambição mas sem grandes expectativas.

Tabela 3.11 – Frequência de respostas à questão “que conselho dá aos recém-licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?”

Conselhos	Frequência	%
Serem humildes	3	30
Estagiar e, de preferência, em vários departamentos	3	30
Começar numa posição mais baixa	2	20
Arriscarem	2	20
Viajar, conhecer	2	20
Investimento	2	20

Fonte: elaboração própria

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E CONCLUSÕES

Neste capítulo pretende-se refletir acerca da informação recolhida ao longo deste trabalho, quer por revisão da literatura existente, quer pelos dados obtidos junto dos estudantes e dos profissionais de hotelaria. Como resultado desta análise serão ainda apresentadas as principais conclusões e algumas propostas de futuras linhas de investigação.

4.1 Discussão

A análise dos dados recolhidos foi fundamental para dar resposta aos objetivos estabelecidos e estudar as hipóteses enunciadas como resultado da análise da literatura. A análise quantitativa dos dados relativos aos estudantes permitiu caracterizar o perfil dos estudantes, a forma como se autoavaliam quanto a algumas características pessoais ligadas à “cultura da hotelaria” e as expectativas que têm em relação à carreira. Foram analisadas as relações entre o percurso académico e as expectativas e as características pessoais. Finalmente foram analisados o setor, categoria profissional e área preferencial dos estudantes para desenvolver a sua carreira profissional e ainda algumas opiniões dos estudantes quanto ao curso que frequentam.

A análise das entrevistas realizadas a profissionais da área de hotelaria permitiu apurar o que é mais valorizado por alguns representantes desta indústria, tanto a nível de características pessoais, como de competências técnicas e formação, para o desempenho de funções e crescimento profissional. Permitiu também conhecer a sua perspetiva sobre quais poderão ser as condições de carreira para os futuros licenciados a trabalhar nesse setor.

Quanto ao perfil dos estudantes inquiridos, é de destacar o facto de cerca de 84% terem afirmado estar no curso que era a sua primeira opção. O facto de os estudantes estarem

numa área que é a área da sua preferência certamente terá uma influência no seu desempenho profissional e na sua “resistência” às dificuldades específicas de uma carreira neste setor.

Cerca de 47% dos inquiridos exercem ou já exerceram atividade remunerada no setor da Hotelaria e Restauração e aproximadamente 13% no setor do Turismo e Lazer. Cerca de 34% dos estudantes respondentes já realizaram estágios. Atualmente a experiência profissional é referida pelos empregadores como um fator fundamental e distintivo no momento de escolher profissionais com formação semelhante (Humburg, van der Velden e Verhagen, 2013). Os estágios são indicados como uma oportunidade para adquirir essa experiência ainda enquanto decorre a formação académica. Aliás, os profissionais entrevistados neste estudo, além de falarem da importância de um recém-licenciado “saber as bases do trabalho a desempenhar”, aconselharam os estudantes a procurarem “fazer o máximo de estágios que conseguirem”, durante o seu percurso académico, de preferência, em vários setores diferentes de hotelaria.

Apesar de, na globalidade, apenas 34% dos estudantes inquiridos já terem estagiado, este número sobe para 51% se apenas forem considerados os estudantes do 3.º ano, pelo que uma grande parte dos estudantes da ESTM parece estar já sensibilizada para a importância de valorizarem o seu currículo com este tipo de experiência. Relativamente aos estágios, o ano de 2015 foi o que registou o maior número de estagiários, sendo que, os estudantes das licenciaturas de RC e GTH são os que mais estagiam em hotelaria, enquanto as licenciaturas de GE e AT são as que têm menor número de estagiários neste setor particular.

Para além dos estudantes beneficiarem com a realização de estágios, também os restantes intervenientes diretos – indústria e instituição de ensino – podem beneficiar destas experiências em contexto de trabalho, como foi referido por Salgado (2007), com referências a Leslie (2000). Estas experiências permitem o fortalecimento de ligações entre a instituição educativa e a indústria, que por sua vez, pode contribuir para uma formação académica mais adequada à exigência da indústria e para uma indústria mais competente e atualizada, que poderá até apoiar-se, nos processos de tomada de decisão, em investigação desenvolvida pelas instituições de ensino superior. O contacto dos estudantes com a indústria, por via dos estágios, contribuirá também para uma

consciencialização do estudante quanto ao que pode esperar de uma carreira no setor, ainda antes de concluir os seus estudos. Recorde-se que Kuslivan e Kuslivan (2000) sugerem que este contacto até deveria ocorrer ainda antes do ingresso no ensino superior.

4.1.1 Características pessoais

Com base no estudo de Dawson, Abbott e Shoemaker (2011), foram identificados os atributos específicos da indústria hoteleira e também as características pessoais propensas ao sucesso no desempenho de funções na hotelaria. O atributo ‘valorizo a sinceridade’ foi o que apresentou uma média de respostas mais elevada, no outro extremo, o atributo ‘confio nos outros’ que foi o menos valorizado. A média de respostas às características pessoais variou entre 4,53 a 6,56.

Na análise das características pessoais foram utilizados alguns itens que compõem a escala HSC. Foram extraídos três fatores que, pelos itens que lhe eram associados, foram designados por “*Líder*”, “*Social*” e “*Metódico*”. Nos trabalhos de Dawson, Abbott e Shemaker (2011) e de Dawson (2014) foi utilizada a versão completa da escala, tendo-se obtido um maior número de fatores. No entanto, analisando os itens associados aos fatores resultantes dos dados desses trabalhos podemos estabelecer um paralelismo entre os fatores do presente trabalho e os fatores “*Leadership*”, “*Propitiousness*” e “*Accuracy*” desses estudos anteriores. Não houve diferenças estatisticamente significativas entre os 6 cursos considerados da ESTM para os fatores “*Líder*”, “*Social*” e “*Metódico*”.

Dawson, Abbott e Shoemaker (2011) compararam estudantes ligados à indústria hoteleira, estudantes de Direito e estudantes de um Mestrado em Administração de Negócios (MBA) e Dawson (2014) comparou estudantes de Gestão Hoteleira, estudantes de Gestão e Negócios e estudantes de Artes Liberais. Nestes estudos foram detetadas diferenças significativas entre alguns cursos para alguns dos fatores obtidos. No entanto, como já foi dito, houve um maior número de fatores, resultante de se ter utilizado a versão completa da escala. Considerando-se apenas fatores semelhantes a este trabalho, pode observar-se que, no trabalho de Dawson, Abbott e Shoemaker (2011), houve diferenças estatisticamente significativas entre os estudantes ligados à hotelaria e os de direito relativamente ao fator “*Líder*”. Os estudantes de hotelaria não diferiram significativamente dos do MBA neste fator. Já no trabalho de Dawson (2014), os

estudantes de hotelaria não diferiram dos de Gestão e Negócios em relação a qualquer fator associado às características pessoais, mas diferiram significativamente dos de Artes Liberais em todos estes fatores. Os resultados destes estudos sugerem que há diferenças entre estudantes por percurso académico, mas só para cursos de natureza muito distinta, já que os estudantes de hotelaria não se distinguem dos que estão associados à área da gestão e dos negócios.

No presente estudo, não existem diferenças estatisticamente significativas entre as licenciaturas nestes fatores de características pessoais, o que também parece corroborar o argumento anterior, já que existe uma base comum a estes cursos, que é a ligação ao Turismo.

Há que salientar que nos estudos anteriores em que foi utilizada a HCS completa, houve um fator em que os estudantes de hotelaria se diferenciaram significativamente de todos os restantes, que foi no fator “*Customer Relationship*”. Os itens associados a este fator diziam respeito à cultura organizacional, que não foi considerada no presente estudo e eram afirmações como “criar memórias aos hóspedes” ou “criar um ambiente de casa longe de casa”. Curiosamente, em características ligadas à relação com o cliente o percurso académico parece fazer diferença, o que certamente é um resultado importante a ter em conta pelas instituições de ensino e pela indústria hoteleira no momento da contratação.

É ainda importante destacar que, na análise individual de cada atributo pessoal por curso, foram detetadas diferenças estatisticamente significativas em alguns atributos, nomeadamente “Gosto de servir os outros”.

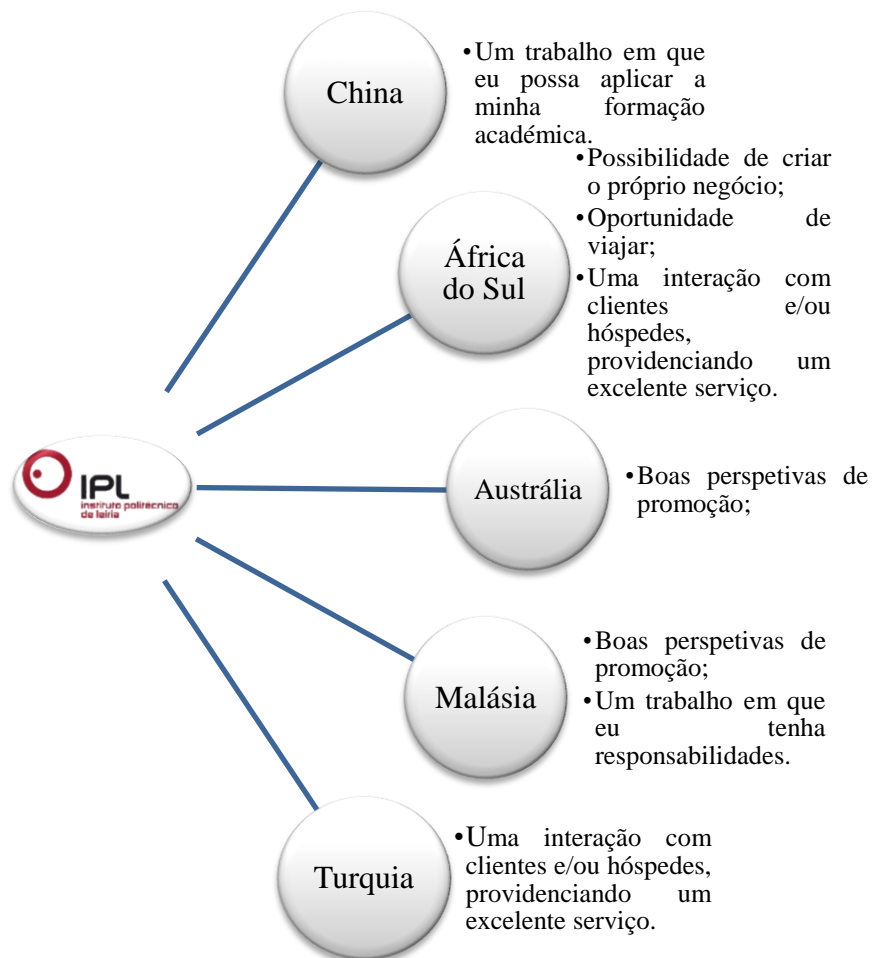
Na amostra de estudantes inquiridos, os estudantes do curso de MT mostraram identificar-se menos com este atributo quando comparados com os das restantes licenciaturas. Já os estudantes de RC e GTH, deram respostas que sugerem uma maior disponibilidade e gosto por “servir os outros”.

Assim a Hipótese 1 - *Existem diferenças entre licenciaturas quanto às características pessoais dos estudantes ligadas associadas à cultura da hotelaria* não foi confirmada para a maioria das características analisadas.

4.1.2 Expectativas

Os estudantes foram também questionados acerca das suas expectativas relativamente a uma carreira na hotelaria. As expectativas que mais se destacaram entre os estudantes inquiridos foram: “perspetivas de promoção”, a “oportunidade de viajar” e a “possibilidade de se tornar gestor”. Os estudantes têm expectativas mais baixas relativamente à “boa remuneração inicial” e quanto à “facilidade de conciliar o trabalho com a família”. Na figura 4.1 são representados aspetos relativamente aos quais os estudantes da ESTM mostraram expectativas elevadas, à semelhança de estudantes da mesma área mas de outros países.

Figura 4.1 – Expectativas de estudantes na área de turismo e hotelaria relativamente a uma carreira na área entre os estudantes da ESTM – IPL corroboradas com a de estudantes dos outros países



Fonte: elaboração própria

Esta figura permitiu identificar que as expectativas dos estudantes da ESTM – IPL em Portugal, cruzam-se com a de estudantes de outras nacionalidades, por exemplo, tal como os estudantes da China, os estudantes inquiridos da ESTM esperam que a indústria lhes ofereça “um trabalho em que possam aplicar a formação académica” e, tal como os da Austrália, esperam ter “boas perspetivas de promoção”. Embora cada país tenha uma realidade turística e hoteleira diferente, ainda assim, é de salientar o facto de haver semelhanças entre os estudantes portugueses e os estudantes das sete nacionalidades estudadas.

A expectativa “boas perspetivas de promoção” revelou ser mais valorizada pelos estudantes de GTH, GE e MT e menos valorizada pelos estudantes de AT. Quantas às expectativas “a possibilidade de dar formação na área”, “ser exposto a desafios e encontrar as soluções”, “tornar-me supervisor/ gestor/ diretor” foram os estudantes dos cursos de GTH e GE que maiores expectativas apresentaram. Por sua vez os estudantes de TUR são os que menos expectativas têm em tornarem-se gestores. Relativamente à expectativa de “ter o meu próprio negócio”, são os estudantes de RC, AT e GTH que se demonstraram mais confiantes em oposição aos estudantes dos cursos de TUR e MT.

Além disso, foi realizada uma análise fatorial às expectativas apresentadas, tendo-se extraído 3 fatores: “Estabilidade e otimismo”, “Conhecimento e competência” e “Gestão e investimento”. Para o fator “Gestão e investimento” os estudantes de TUR apresentaram uma distribuição significativamente diferente das licenciaturas RC, GE, AT e GTH, pois os estudantes de TUR mostraram expectativas mais baixas quanto à possibilidade de trabalharem como gestores ou de investirem num negócio próprio. Esta diferença talvez possa ser justificada pelo facto de estas quatro licenciaturas, quando comparadas com a de TUR, terem um maior peso, em termos de ECTS, na formação na área científica da Gestão e Administração (RC, GE e GTH) ou na área científica de Ciências Empresariais (AT).

Em relação à Hipótese 2 - Há diferenças entre as várias licenciaturas quanto às expectativas de carreira dos estudantes a hipótese foi apenas parcialmente confirmada pois apenas se verificou para algumas das expectativas em estudo.

Foi também investigada a relação entre as expectativas de carreira e o ano de matrícula, com o objetivo de perceber se o percurso acadêmico influencia as expectativas. Quando esta análise foi feita para os fatores resultantes da análise fatorial, apenas houve diferenças estatisticamente significativas para o fator “Conhecimento e competências”, com os estudantes do 2.º ano a mostrarem expectativas mais baixas quanto à possibilidade de aplicarem a sua formação acadêmica e de terem oportunidade de desenvolver as suas competências técnicas. Quando se analisaram as expectativas individualmente, houve relação estatisticamente significativa entre o ano de matrícula e as expectativas “um trabalho em que eu possa aplicar a minha formação acadêmica”, “mobilidade – facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar”, “boas perspectivas de promoção” e “um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências técnicas”. Na amostra estudada geralmente os estudantes do 2.º ano mostraram-se menos otimistas quanto a estas expectativas.

A Hipótese 3 - *O percurso acadêmico influencia as expectativas dos estudantes quanto à carreira* – foi, portanto, também, apenas parcialmente confirmada.

Algo que corrobora com o estudo de Blomme, Rheede e Tromp (2009), a expectativa de terem oportunidades ao longo da carreira é também influenciada pela ‘maturidade’ acadêmica, uma vez que os resultados foram mais positivos para os estudantes do primeiro ano, comparativamente com os licenciados e com os que, embora já sejam licenciados pela mesma instituição de ensino, já ingressaram no mercado de trabalho (*alumni*). Já no presente estudo, para a afirmação “um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências técnicas”, para todos os anos letivos, a grande maioria dos estudantes é muito otimista quanto a esta possibilidade. No estudo de Kuslivan e Kuslivan (2000), a maioria dos estudantes acredita que as oportunidades de promoção não são satisfatórias, ao contrário do estudo de Richardson e Butler (2012) em que mais metade dos estudantes são positivos acerca desta temática.

Quanto à expectativa salarial, no estudo de Blomme, Rheede e Tromp (2009) houve também diferenças por ‘maturidade’ acadêmica (os estudantes do primeiro ano mais positivos do que os licenciados e os *alumni*) enquanto os estudantes da ESTM à afirmação “boa remuneração inicial” concentram a maior percentagem de respostas no número 3 – neutro. Kuslivan e Kuslivan (2000) e Richardson e Butler (2012), apresentam um

resultado claro de como os estudantes defendem que a indústria hoteleira oferece salários baixos.

Os profissionais de hotelaria entrevistados neste trabalho também referiram que atualmente a indústria oferece baixos salários e a dificuldade crescente na progressão. No entanto, é também referido o facto de a progressão geralmente estar dependente do trabalho e dedicação do funcionário.

Não houve diferenças estatisticamente significativas entre as várias licenciaturas quanto à expectativa de a indústria hoteleira oferecer “um trabalho fácil de conciliar com a parentalidade”. Os estudantes inquiridos não se manifestaram muito otimistas quanto a isso, com apenas 29% a darem uma resposta superior a 3 (numa escala de 1 a 5). Também os profissionais entrevistados referiram esta dificuldade, assim como as muitas horas de trabalho e a necessidade de trabalhar em feriados e fins-de-semana. Mas, de acordo com os dados dos inquiridos neste trabalho, os estudantes da ESTM têm conhecimento dessa característica de um emprego na indústria turística e/ou hoteleira.

A temática ‘família e trabalho’ foi estudada em Blomme, Rheede e Tromp (2009), no entanto, verificaram que esta temática só ganha relevância, na sua amostra - a partir dos 32 anos – Nos estudos de Kuslivan e Kuslivan (2000) e Richardson e Butler (2012) os estudantes maioritariamente não acreditam na facilidade de conciliar trabalho com família. Já o estudo de Richardson (2009) apresentou esta temática como sendo uma das menos importantes considerada pelos estudantes.

4.1.3 Perspetivas

Os estudantes da ESTM foram questionados quanto ao setor preferencial para trabalharem depois de terminarem os seus estudos. De facto, a área de hotelaria foi a que teve uma maior percentagem dos estudantes, porém verificou-se em quase todos os cursos que os estudantes escolheram a área ligada à especificidade da licenciatura que estão a frequentar. Tal não se verificou para MT e TUR. No caso de MT destacou-se a elevada taxa de respostas às opções ‘mestrado’ e ‘outra’ que poderá prender-se com o facto de na ESTM existir um mestrado de Marketing e Promoção Turística e pela falta de uma opção mais direcionada ao marketing. No caso do curso de TUR o setor mais respondido foi

Hotelaria. Por um lado, este facto é surpreendente quando estes estudantes estão a frequentar uma licenciatura que apenas dedica 8 ECTS à área científica da Hotelaria e da Restauração, por outro lado, como se analisou anteriormente, em todas as licenciaturas ligadas ao TUR da ESTM tem existido nos últimos anos essa ligação à Hotelaria, nem sempre refletida no número de ECTS dos respetivos planos de estudos, mas que pode ser observada nos dados dos estágios. No caso particular do curso de TUR, nos últimos 2 anos, mais de 60% dos estágios foram realizados no setor da hotelaria.

Os estudantes foram também inquiridos quanto à disponibilidade para trabalhar em hotelaria, mesmo que essa área não seja a sua área preferencial e verificou-se que existe uma relação estatisticamente significativa entre a licenciatura frequentada e a disponibilidade para trabalhar na área da hotelaria, com os estudantes das licenciaturas de RC e GTH são os que mais consideram a hotelaria como área preferencial e com um elevado número de estudantes de TUR e AT a expressar também o gosto por trabalhar nesta área. Há um elevado número de estudantes inquiridos de TUR, AT, GE e MT que não querem mesmo trabalhar em hotelaria (entre 22% e 30%).

Assim, a Hipótese 4 - *Há diferenças entre as várias licenciaturas quanto à disponibilidade para trabalhar no setor da hotelaria* – foi confirmada.

Os estudantes que participaram neste estudo foram também inquiridos quanto à secção onde gostariam de exercer funções, caso trabalhassem em hotelaria, tanto no início da carreira como 5 anos depois. Destacou-se o Alojamento, em TUR e AT, o F&B para RC, os RH (início) e a Direção (5 anos depois) para MT, o Alojamento e o Departamento Comercial e Vendas (início) e a Direção (5 anos) para GE e, para GTH, o Alojamento, o F&B e a Direção (esta última apenas 5 anos depois).

Existem estudantes de licenciaturas que não têm uma forte componente em Hotelaria e Restauração, a terem a expectativa de trabalhar em hotelaria e, em alguns casos, em lugares de destaque. Talvez essas respostas possam ser justificadas pela formação em Gestão e Administração e/ou Ciências Empresariais dessas licenciaturas.

Curiosamente, também a perspetiva dos profissionais entrevistados sugere que o facto de não se ter formação específica em hotelaria nem sempre é um problema, dependendo das

funções específicas pretendidas: as opiniões dividiram-se quando se questionou, no contexto das 6 licenciaturas da ESTM, se era relevante ser licenciado especificamente em GTH para se exercer funções em hotelaria.

Foi realizada uma comparação destes resultados com os apurados na revisão da literatura. Destaca-se o departamento de F&B como preferencial para os estudantes de diversos países incluindo os portugueses (tabela 4.1).

Tabela 4.1 – Perspetivas dos estudantes na área de turismo e hotelaria relativamente a uma carreira na área, dos estudantes da ESTM e de outros países

China	África do Sul
<p><i>10 anos depois do início da carreira:</i> Supervisores, diretores e gestores de hotéis Agências de viagens e negócios do turismo em geral Gestão e coordenação de eventos e convenções</p>	<p><i>Setores preferenciais:</i> Gestão e coordenação de eventos e convenções Viagens F&B</p>
ESTM	Nova Zelândia
<p><i>Setores preferenciais para primeiros empregos:</i> F&B Alojamento <i>Categoria profissional para início de carreira:</i> Chefe de receção <i>Categoria profissional após cinco anos:</i> Diretor de alojamento</p>	<p><i>Setores preferenciais para primeiros empregos:</i> F&B RH Finanças, comercial e marketing</p>

Fonte: elaboração própria

Os profissionais entrevistados foram questionados acerca das competências mais importantes para o desempenho de funções com sucesso na área.

Do ponto de vista dos profissionais da hotelaria, o mais importante para um bom desempenho profissional de um recém-licenciado é conhecer as bases do trabalho a desenvolver e conhecer o funcionamento do hotel.

Já os estudantes, quando questionados quanto ao que gostariam de ver acrescentado ao plano de estudos do curso frequentado, respondem frequentemente mais “práticas” e “línguas estrangeiras”, mesmo nos cursos em que já existe uma grande percentagem de ECTS dedicados a esta área científica.

4.1.4 Conclusões

Com este trabalho pretendeu-se caracterizar os estudantes de uma instituição de ensino superior face às suas características pessoais, expectativas e perspetivas de carreira na área do turismo e da hotelaria e compará-las com a perceção de alguns profissionais deste setor.

Foi analisado o perfil dos estudantes da ESTM, em particular, quanto à experiência profissional prévia. Foi possível concluir que os estudantes da ESTM têm “investido” na realização de estágios e que em todos os cursos há estudantes a estagiar em hotelaria, mesmo nos cursos com pouca formação nesse setor. Talvez os estudantes utilizem os estágios também para compensar o facto de os seus cursos não explorarem tanto essa área, já que a maioria dos estudantes manifesta disponibilidade para trabalhar no setor da hotelaria, mesmo quando essa não é a área da sua preferência.

Foram analisadas algumas características pessoais ligadas à cultura hoteleira, que foram comparadas entre cursos. Para a maioria das características pessoais não houve diferenças estatisticamente significativas entre cursos. Alguns dos atributos pessoais em que houve diferenças foram “tenho sensibilidade para o negócio”, com GTH a destacar-se e “Gosto de servir os outros” e “Esforço-me por ser uma pessoa rigorosa”, em que se destaca pela “positiva” o curso de RC.

Quanto às expectativas, a expressão “oportunidade de viajar” é a que mais se distingue pela positiva. A expressão “um trabalho que seja fácil de conciliar com a família e parentalidade” sobressai por haver baixas expectativas quanto a essa condição, assim como para a possibilidade de ter “boa remuneração inicial” ou “um trabalho com horário flexível”.

Para a maioria das expectativas não houve diferenças significativas nos vários cursos, mas, por exemplo, relativamente à possibilidade de se “tornar supervisor/gestor” destacam-se os estudantes de GTH, com expectativa elevada, e os de TUR, com expectativa baixa a esse nível. Os estudantes de RC destacaram-se pela elevada expectativa de “ter o próprio negócio”, seguidos de AT, enquanto os estudantes de TUR e MT têm baixas expectativas relativamente a essa possibilidade.

Foram também analisadas as perspetivas dos estudantes quanto ao mercado de trabalho, destacando-se o facto de em todas as licenciaturas, exceto TUR, os estudantes terem dado preferência a trabalhar em áreas ligadas às especificidades dos seus cursos. A maioria dos estudantes mostra disponibilidade para trabalhar em hotelaria, mesmo nos casos em que essa não é a área da sua preferência. Dentro do setor da hotelaria, foi ainda possível conhecer os departamentos em que os estudantes de cada curso consideram poder vir a exercer funções no início da carreira e 5 anos depois.

A perspetiva da indústria hoteleira apresentada neste trabalho é a de um conjunto de profissionais do setor que conhecem o contexto da ESTM. A maioria dos entrevistados referiu como essencial que os recém-licenciados conheçam as “bases de trabalho” e que conheçam o funcionamento de um hotel. Houve outras competências mais específicas referidas, de acordo com o departamento em que o profissional exerce funções, o que revela que a especificidade da formação também é tida em consideração pela indústria, pelo menos, em algumas áreas concretas. Além disso, a realização de estágios foi recomendada pela maioria dos entrevistados, se possível em diferentes secções, para enriquecer e diversificar o currículo.

Em termos de características pessoais, a característica mais referida pelos profissionais entrevistados foi humildade, seguida de ambição, disponibilidade, vontade e proatividade.

Na perspetiva dos profissionais que colaboraram neste trabalho, quando se contrata um licenciado da área de Turismo em detrimento de um candidato sem essa formação, esperam que este se distinga pelo conhecimento das “bases do trabalho a desempenhar”, a ambição, a formação e o *know-how*.

Pretende-se que este trabalho possa contribuir para o conhecimento relacionado com a formação de futuros profissionais da área do Turismo e da Hotelaria. Considera-se que a compreensão da perspetiva dos envolvidos – estudantes, instituição de ensino e indústria – seja um passo fundamental no sentido de otimizar a colaboração contínua entre instituições de ensino e empregadores, com o objetivo comum de formar profissionais capazes de responder às necessidades específicas de um setor simultaneamente tão exigente e com tanto potencial no que se refere ao crescimento económico do país.

4.2 Limites e propostas de investigação futura

Num processo de investigação é usual que cada resposta levante uma série de novas questões. Algumas destas questões constituem as limitações do estudo (que não lhes conseguiu responder plenamente) e outras refletem o interesse por uma área que têm ainda muito por explorar.

Começando pelas limitações, destaque-se que o objetivo deste trabalho foi caracterizar os estudantes da ESTM, considerando apenas este caso particular e que, como tal, as conclusões obtidas não podem ser generalizadas para outros contextos mais abrangentes.

Relativamente à indústria hoteleira, os profissionais convidados a colaborar neste estudo não foram selecionados com o objetivo de ser uma amostra representativa desse universo. Pretendeu-se apenas mostrar o ponto de vista de alguns profissionais, vindos de diferentes departamentos, e que conhecessem a realidade da ESTM.

No caso dos dados recolhidos junto dos estudantes, o facto de a informação ter sido recolhida maioritariamente através de questões fechadas fez com que não fosse possível compreender o que, poderá justificar algumas das conclusões obtidas.

Como já foi dito, frequentemente as novas perguntas que resultam de uma investigação levam também a estabelecer novos desafios para um trabalho futuro. Assim, considera-se que o estudo desta temática poderia ser enriquecido com a exploração das seguintes perspetivas:

1. Ouvir os estudantes da licenciatura em TUR. Se revelam uma forte propensão em ingressar o setor da hotelaria, por que escolhem um curso em que essa área não é muito explorada? Será que Turismo é a sua área de eleição, mas referem a hotelaria por considerarem que há mais saídas profissionais e perspetivas de progressão na carreira? Ou será que gostam do setor da hotelaria, mas não escolhem GTH ou cursos semelhantes devido à mais acentuada componente de formação nas áreas científicas de Gestão e Administração e Contabilidade?
2. Conhecer a perspetiva dos *alumni*, que podem dar um contributo muito relevante, visto que conhecem as duas perspetivas: já foram estudantes de uma instituição

de ensino superior, tendo as suas próprias expectativas quanto ao seu futuro profissional, e já tiveram a oportunidade de desempenhar funções na indústria turística e/ou hoteleira, conhecendo as principais dificuldades e as características mais desafiantes de uma carreira nessa área.

3. Compreender a perspetiva da instituição de ensino superior, agora através da perspetiva dos que lá trabalham. Coordenadores e comissões científicas de curso, docentes, gestores e decisores têm certamente muita informação útil a transmitir que poderá ser analisada e comparada com a perspetiva dos estudantes e dos profissionais da indústria turística e hoteleira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barradas, M. (2015). *Portugal com maior crescimento de dormidas na UE em 2014*. Publituris: www.publituris.pt/.
- Brown, E., Arendt, S. e Bosselman, R. (2014), *Hospitality management graduates' perception of career factor importance and career factor experience*, International Journal of Hospitality Management, 37, 58–67.
- Brown, E., Thomas, N. e Bosselman, R. (2015), *Are they leaving or staying: A qualitative analysis of turnover issues for Generation Y hospitality employees with a hospitality education*, International Journal of Hospitality Management, 46, 130–137.
- Blomme, R., Rheede, A. Van e Tromp, D. (2009), *The hospitality industry: an attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of hospitality as a career field*, Journal of Hospitality & Tourism Education, 21:2, 6-14, DOI: 10.1080/10963758.2009.10696939.
- Costa, R. (2012), *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lisboa, Lidel.
- Costa, E. e Palmeira, R. (2013), *A Atividade Turística em Portugal*, Gabinete de Estratégia e Estudos, GPEARI, BMEP n.º 10.
- Costa, R. e Sousa, T. (2011), *Introdução à Gestão Comercial Hoteleira*. Lisboa, Lidel.
- Confederação do Turismo Português (2013), *Estudo Melhores Competências! Melhor Turismo!*, Relatório Final, Abril.
- Chuang, N. (2010), *Job-Related Barriers and Coping Behaviors in the Career Development of Hospitality Undergraduates*, Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 10:1, 14-31, DOI: 10.1080/15332845.2010.500183.
- Dauber, D., Fink, G. e Yolles, M. (2012), *A Configuration Model of Organizational Culture*, SAGE Open, DOI: 10.1177/2158244012441482.
- Dawson, M. (2014), *Preparing Students to Fit Within the Hospitality Industry Culture: Does the Educational Background Make a Difference?*, Journal of Teaching in Travel & Tourism, 14, 53–68.

- Dawson, M., Abbott, J. e Shoemaker, S. (2011), *The Hospitality Culture Scale: A measure organizational culture and personal attributes*, International Journal of Hospitality Management, 30, 290 – 300.
- Decreto-lei nº 15/2014 de 23 de janeiro. *Diário da República nº 16/2014 – I Série*. Lisboa: Ministério da Economia.
- Decreto-lei nº 39/2008 de 7 de março. *Diário da República nº 48/2008 – I Série*. Lisboa: Ministério da Economia e da Inovação.
- Decreto-lei nº 228/2009 de 14 de setembro. *Diário da República nº 178/2009 – I Série*. Lisboa: Ministério da Economia e da Inovação.
- Despacho nº 8598/2014 de 02 de julho. *Diário da República nº 125/2014 – 2ª. Série*. Lisboa: Direção-Geral do Ensino Superior.
- Despacho nº 7586/2013 de 12 de junho. *Diário da República nº 112/2013 – 2ª. Série*. Lisboa: Direção-Geral do Ensino Superior.
- Despacho nº 10721/2013 de 19 de agosto. *Diário da República nº 158/2013 – 2ª. Série*. Lisboa: Direção-Geral do Ensino Superior.
- Despacho nº 7520/2013 de 11 de junho. *Diário da República nº 111/2013 – 2ª. Série*. Lisboa: Direção-Geral do Ensino Superior.
- Despacho nº 7587/2013 de 12 de junho. *Diário da República nº 112/2013 – 2ª. Série*. Lisboa: Direção-Geral do Ensino Superior.
- Despacho nº 7584/2013 de 12 de junho. *Diário da República nº 112/2013 – 2ª. Série*. Lisboa: Direção-Geral do Ensino Superior.
- Deloitte Portugal (2016), Atlas da Hotelaria de 2015: www2.deloitte.com.
- Direção Geral do Ensino Superior (DGES) (2016), Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior: <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt>.
- Domingues, J. (2015), *Relatório do Gabinete de Estágios - Avaliação do Desempenho de Trabalhadores SIADAP 3*. Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
- Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, (2016): <http://www.ipleiria.pt/estm/>.
- Eurico, S. (2011), *Ensino Superior em Turismo: Satisfação e empregabilidade*, Tese de Doutoramento, Faro: Universidade do Algarve.

- Eurico, S., Silva, J. e Valle, P. (2015), *A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability*, Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education 16, 30–42.
- Ferreira, C. (2015), *El proceso de selección de un hotel – propuesta de modelo aplicable a los hoteles independientes de 4 estrellas en Portugal*, Tese de Doutoramento, Extremadura: Universidad de Extremadura.
- Flash Eurobarometer 370 (2013), *Attitudes of Europeans Towards Tourism Report*, TNS Political & Social at the request of the European Commission, Director General for Enterprise and Industry.
- Hair, J., Ringle, C. e Sarstedt, M. (2011), *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*, Journal of Marketing Theory and Practice, 19, 139-151.
- Instituto Nacional de Estatística (2015), Dados Estatísticos: www.ine.pt.
- Instituto Nacional de Estatística (2013), *Destaque – Informação à Comunicação Social, Estatísticas do Ambiente, Serviço de Comunicação e Imagem*.
- Instituto Nacional de Estatística (2014), *Estatísticas do Turismo*, Edições 2015, ISSN0377-2306.
- Kim, J. (2008), *Career expectations and requirements of undergraduate hospitality students and the hospitality industry: An analysis of differences*. A thesis submitted to AUT University in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of International Hospitality Management (MIHM).
- King, C., Funk, D. e Wilkins, H. (2011), *Bridging the gap: An examination of the relative alignment of hospitality researcher and industry priorities*. International Journal of Hospitality Management, 30, 157 – 166.
- Kock, D. e Strydom, A. (2014), *Reflecting On Industry And Student Expectations For Working In The Tourism And Hospitality Industry: A Case Study*, South African Journal for Research in Sport, Physical Education and Recreation, 36, 119-130.
- Kusluvan, S. e Kusluvan, Z. (2000), *Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey*, Tourism Management, 21, 251-269.
- UNWTO - World Tourism Organization Network (2016), *World Tourism Barometer*, vol. 14, Advance Release January: <http://mkt.unwto.org/barometer>.

- Li, YQ. e Liu, CH. (2016), *How to establish a creative atmosphere in tourism and hospitality education in the context of China*, Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education.
- Leslie, D. e Richardson, A. (2000), *Tourism and Cooperative Education in UK Undergraduate Courses: are the Benefits Being Realized*, Tourism Management, 21, 489-498.
- Lu, T. e Adler, H. (2009), *Career Goals and Expectations of Hospitality and Tourism Students in China*. Journal of Teaching in Travel & Tourism.
- Humburg, M., van der Velden, R. e Verhagen, A. (2013), *The Employability of Higher Education Graduates: The Employers' Perspective*, European Union, DOI: 10.2766/54258.
- Jagels, M. e Coltman, M. (2004), *Hospitality Management Accounting*, John Wiley & Sons, inc., oitava edição.
- Manzini, E. (2003), *Entrevista Semi-Estruturada: Análise de Objetivos e de Roteiros*, Programa de Pós-graduação em Educação, Marília: Unesq.
- Marôco, J. (2014), *Análise Estatística com o SPSS Statistics*, 6.^a edição, Editora: ReportNumber.
- Matias, J. (2011), *Plano de Negócio – CS Vintage Oporto Hotel*, Projeto de Mestrado em Gestão, Lisboa: ISCTE Business School, Instituto Universitário de Lisboa.
- Mendes, R., Fernandes, J. e Correia, M. (n.d.), *Guia Prático para a Elaboração de Inquéritos por Questionários, Suporte à elaboração de inquéritos: SEI.IST.UTL.PT*.
- Ministério da Educação e Ciência (2015), *Dados e Estatísticas de Cursos Superiores*, Governo de Portugal: <http://infocursos.mec.pt/>.
- Moraes, C. (2005), *Descrição, análise e interpretação de informação quantitativa*, Bragança: Instituto Politécnico de Bragança, Escola Superior de Educação.
- Müller, K., VanLeeuwen, D., Mandabach, K. e Harrington, R. (2009), *The effectiveness of culinary curricula: a case study*, International Journal of Contemporary of Hospitality Management, 21, 167–178.
- Nachmias, S. e Walmsley, A. (2015), *Making career decisions in a changing graduate labour market: A Hospitality perspective*, Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 17, 50–58.

- Parreira, J., Mello, A. e Moura, S. (2014), *Alojamento em Portugal 2014: Caracterização dos Principais Grupos Hoteleiros*. Turismo de Portugal.
- Pestana, M., e Gageiro, J. (2008), *Análise de Dados para Ciências Sociais – A Complementaridade do SPSS*, 3ª edição, Lisboa: Sílabo.
- Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas (2016): <http://www2.unwto.org/>.
- Quivy, R. e Campenhoudt, L. (2003), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Richards, S. e Butler, G. (2012), *Attitudes of Malaysian Tourism and Hospitality Students' towards a Career in the Industry*, Asian Pacific Journal of Tourism Research, 17, DOI: 10.1080/10941665.2011.625430.
- Richards, S. (2009), *Undergraduate' Perceptions of Tourism and Hospitality as a Career Choice*, International Journal of Hospitality Management, 28, 382-388.
- Salgado, M. (2007), *Educação e Organização Curricular em Turismo no Ensino Superior Português*, Tese de Doutoramento em Turismo, Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Silva, C., Gobbi, B. e Simão, A. (2004), *O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método*, Organ. rurais agroind., Lavras, vol. 7, 70-81.
- Silva, A (2014), *Peso do turismo na economia do país está muito acima da média mundial*, Público: <https://www.publico.pt/economia/noticia/turismo-pesa-mais-no-emprego-e-na-economia-em-portugal-do-que-no-resto-do-mundo-1629417>.
- Sucher, W e Cheung, C. (2015), *The relationship between hotel employees' cross-cultural competency and team performance in multi-national hotel companies*, International Journal of Hospitality Management, 49, 93–104.
- Suh, E., West, J. e Shin, J. (2012), *Important competency requirements for managers in the Hospitality industry*, Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 11, 101–112.
- Turismo de Portugal (2016): www.turismodeportugal.pt/.
- Tromp, D. e Blomme, R. (2012), *The effect of effort expenditure, job control and work-home arrangements on negative work-home interference in the hospitality industry*, International Journal of Hospitality Management, 31, 1213– 1221.

- Wan, Y., Won, I. e Kong, W. (2014), *Student career prospect and industry commitment: The roles of industry attitude, perceived social status, and salary expectations*, *Tourism Management*, 40, 1-14.
- Wong, S. e Ko, A. (2009), *Exploratory study of understanding hotel employees' perception on work-life balance issues*, *International Journal of Hospitality Management*, 28, 195–203.
- Yin, R. (2001), *Estudo de Caso – Planejamento e Métodos*, Tradução (Daniel Grassi), 2ª edição, Porto Alegre: Bookman.
- Zwane, F., Du Plessis, L. e Slabbert, E. (2014), *Analysing employers' expectations of employee skills in the South African tourism industry*, *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 12, 9 pages. <http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v12i1.550>.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Guião da Entrevista

Guião da entrevista feita a profissionais de alguns setores da indústria hoteleira

Esta entrevista insere-se no âmbito de um trabalho de dissertação de mestrado de Ana Sofia Castro Ferradosa, a decorrer na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar de Peniche do Instituto Politécnico de Leiria. A dissertação tem como tema: *Estudantes do ensino superior e perspetivas de carreira no setor do turismo e da hotelaria: estudo de caso*. O conteúdo desta entrevista será gravado e posteriormente todas as informações fornecidas serão unicamente usadas para tratamento da informação. Agradeço muito a sua colaboração.

Questão 1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Questão 2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Questão 3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Questão 4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

- a) Salário;
- b) Progressão;
- c) Formação;
- d) Estabilidade.

Questão 5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Questão 6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

Informações complementares:

Dados do entrevistado: nome, idade e habilitações.

Categoria profissional atual: breve descrição do seu percurso profissional.

Apêndice 2 - Transcrição das Entrevistas

Entrevista 1

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Suzana Maria Pereira Branco, licenciatura em Gestão e Planeamento de Turismo (Universidade de Aveiro), pós-graduação em Recursos Humanos e Comportamentos Organizacionais (Instituto Miguel Torga).

Atualmente estou com diretora de Recursos Humanos do Hotel *Marriott Praia Del Rey*, estou neste hotel vai fazer doze anos e trabalhei sempre na área de recursos humanos. O início da minha colaboração aqui foi na área da formação, numa primeira fase, em que com a abertura do hotel tínhamos necessidade de transmitir o que era a cultura da empresa, o que eram os procedimentos também associados a cada uma das áreas e foquei-me essencialmente nessa parte da formação. A pouco e pouco, fui absorvendo outras responsabilidades, nomeadamente apoiando aquilo que é o recrutamento e seleção, porque era uma parte também bastante, um volume bastante grande dada a sazonalidade que existe no negócio e a momentos de recrutamento em que efetivamente há um volume muito maior daquilo que se pratica noutro tipo de organização. Eu comecei a apoiar nessa área e a pouco e pouco, pelas circunstâncias fui tendo essa responsabilidade e acabei por supervisionar o departamento em todas as suas funções quer administrativas quer de gestão. E pronto, nesta fase continuo com algumas responsabilidades no âmbito da formação, não tanto como desejaria, mas acabamos por também apoiar nessa área e pois todo o trabalho que um departamento de recursos humanos tem não é? Recrutamento e seleção, gestão contratual, avaliação de desempenho, pronto tudo o que é preciso para atrair, desenvolver e reter os nossos colaboradores. Antes disso, estive sempre ligada à hotelaria, ligada à formação em escolas profissionais, mas pronto, nos últimos anos a minha atividade profissional tem sido aqui na *Praia Del Rey*.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Ou seja, nós temos definido aquilo que são as competências e as áreas chave não é? Ou seja, temos identificado essencialmente que as pessoas têm que ter determinadas competências para proporcionar o trabalho em equipa que é tão importante na hotelaria. Temos também uma série de competências que associamos à responsabilidade necessária na função que a pessoa desempenha e obviamente uma série de competências ligadas à produção de resultados. Agora se falarmos em características, obviamente que para nós aqui o sentido de entrega e a disponibilidade para com o cliente será para nós obviamente a primeira competência, por assim dizer. Nós vivemos numa indústria de serviço em que são pessoas a servir pessoas e essa característica é muito importante, essa capacidade de entrega e de servir os outros. Acho que é isso que faz a diferença logo no início. O resto vai se adquirindo, mas isso tem que existir não é? Tem que fazer parte da pessoa ter essa disponibilidade. E, obviamente ter orientação para o cliente, orientação para os resultados, estar completamente alinhado e viver aquilo que são os valores da organização, também é realmente um fator importante, mas será realmente isso, essa orientação para o cliente e essa capacidade de servir e essa capacidade de entrega.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Num recém-licenciado que trabalhe em hotelaria, vai depender também da área na qual ele vai-se integrar não é? Porque nós dentro de um hotel temos várias funções, desde a função comercial, a função de receção, alojamento, restauração, temos outras áreas, os recursos humanos, o financeiro, a manutenção, até coisas que as pessoas às vezes nem associam à hotelaria, não é? Mas se falarmos, se calhar na parte hoteleira e gestão turística, obviamente que há aqui algumas competências que nós estamos à espera que as pessoas tenham não é? Primeiro o conhecimento do setor e do negócio. Perceber o que é que é a hotelaria, perceber o que é que efetivamente, o que é o que os clientes procuram. Ou seja, ter e perceber algumas noções de marketing que depois possam aplicar no dia-a-dia. Se conhecemos as tendências no mercado sabermos quais são as características das pessoas que procuram a hotelaria. Ter esse *know how*, saber quais são os *players* e nichos de mercado, saber o que é um operador turístico, uma agência de viagem, sei lá, estas questões mais próprias do negócio, é realmente um bom ponto de partida. Outra situação também muito importante para quem trabalha no turismo e em hotéis como é o nosso caso, hotéis que fazem parte de cadeia, o conhecimento da língua inglesa, que confesso, vou aproveitar este fórum também para desabafar, mas às vezes faz-me realmente um bocadinho de confusão entrevistar pessoas licenciadas que não têm o mínimo do mínimo de língua inglesa e acontece cada vez mais. E hoje em dia não se justifica não é? Porque há tanta maneira de nós aumentarmos as nossas competências linguísticas que realmente é uma pena; e às vezes as pessoas conseguem

fazer o seu percurso não é? E vão terminar a sua licenciatura com o nível de produção oral, que eu já nem estou a falar da produção escrita, mas um nível de produção oral muito abaixo daquilo que é esperado. E, obviamente aquilo que qualquer percurso académico proporciona, não é? A capacidade de resolver problemas, de fazer planos de ação, de organizar a informação à qual a pessoa tem acesso, acho que essa capacidade se verifica num recém-licenciado, que tenha um percurso de cumprir prazos, fazer trabalhos, esta capacidade de pesquisa, de se manter atualizado. Acho que isto é algo que acaba por ser esperado dentro deste perfil.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Depende da área, mas obviamente que será sempre um fator positivo, e um fator de destaque perante outros candidatos que não tenham esses conhecimentos. Não é fator obrigatório em determinadas funções, mas posso dizer que se calhar nós, não tenho bem um cálculo, mas na receção, praticamente toda a gente tem formação na área, na restauração muita gente tem formação também na área e obviamente que o licenciado que venha, se calhar quando são realmente funções que exigem este nível de conhecimento e esse nível de instrução, obviamente que quem vem de gestão turística e hoteleira, vem sempre com vantagem relativamente a outro candidato.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Primeiro, oferece um setor que é um setor de futuro que se afirma em Portugal não é?. É uma área que sabemos pela evolução de número de camas em Portugal e dos estabelecimentos hoteleiros que é realmente um setor de futuro e pelas nossas características geográficas, paisagísticas, históricas e culturais, temos algo que não é reproduzível em mais lado nenhum, não é? Enquanto que há outras indústrias que hoje Portugal pode fazer bem, mas amanhã há outro país qualquer que pode fazer melhor e mais barato. Nós aqui temos as nossas características que mais ninguém pode repetir, por isso acho que a indústria tem essa garantia, no fundo, em termos de perspetiva de integração do mercado de trabalho; e depois tem muita exigência, não posso dizer que se calhar em termos de condições de trabalho, somos a indústria mais apetecível., somos uma indústria que está aberta 365 dias por ano a 24 horas por dia, que exige muita disponibilidade, que exige estar a trabalhar quando normalmente a restante família está a repousar ou de férias. Ou seja, mas tem

realmente aquilo que acho que faz, acho que as pessoas que estão na hotelaria e que têm essa capacidade de servir, essa vontade, realmente, esse perfil vão estar no sítio certo, não é? Porque vão ter o agradecimento do cliente no final da estadia, saber que conseguiram superar as expectativas do cliente, têm realmente uma indústria que reconhece aquilo que as pessoas fazem, ou seja, aquilo que elas entregam elas recebem de volta, é o agradecimento do cliente, o agradecimento da chefia, é saber que o cliente sai daqui satisfeito, com vontade de voltar, que vai referir o seu nome num questionário de satisfação, por exemplo, eu acho que é isso, que se pudermos resumir em dois ou três pontos é isso, é saber que há uma indústria de futuro e saber que a nossa entrega é sempre recompensada.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Eu acho que oferece, sem dúvida, um contexto que o prepara para qualquer situação. Ou seja, nós num hotel temos um bocadinho de tudo, não é?, E estamos aqui para servir o cliente e no hotel o cliente está aqui, faz as suas refeições, tem os seus momentos de lazer, tem a sua dormida, tem realmente uma série de serviços que são tão completos, que eu acho que quem tem uma experiência de hotelaria muito facilmente se poderá adaptar a qualquer outro contexto profissional, e dentro daquilo que são as exigências desta indústria também tem as oportunidades. E dentro da hotelaria e do turismo não é? Acaba por haver também essa possibilidade de crescer. Haverá pessoas com mais ambição, pessoas com menos ambição. E quem tem ambição e quer crescer realmente neste setor, a experiência acumulada vai permitir chegar a determinados patamares. Orientar a sua carreira, se não mesmo na mesma unidade, noutras unidades com certeza.

É óbvio, como eu digo, isto é uma indústria com muito, eu acho, que não é só esta indústria, nós vivemos em tempos de mudança muito rápida, em processos, as próprias ferramentas de trabalho, há uma evolução muito rápida com esta geração milénio e que quem é recém-licenciado pode trazer pela sua experiência mais recente em termos de formação, novas ideias, novas perspetivas e acabar por trazer aquilo que absorveu durante o seu período de formação, poder muito facilmente identificar oportunidades dentro de uma unidade hoteleira ou de outra empresa que seja ligada ao turismo. Eu acho que é essa capacidade de poder inovar rapidamente e encontrar oportunidades de melhoria. Eles são mais jovens, vêm de um período de formação de três anos e estão muito ávidos de poder disponibilizar os seus conhecimentos. E isso que obviamente se for bem aproveitado, permite essa capacidade que eles têm de identificar, de propor e de darem ideias novas, acho que sim.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

Eu daria um conselho antes, não esperar que a licenciatura termine para começar o seu percurso profissional. Esse é logo o primeiro conselho que eu dou. Acho que nós vivemos felizmente num país onde também há possibilidade e procura de trabalhos sazonais e, então na hotelaria é onde se procura mais e, acho que é isso que as pessoas deviam aproveitar, até mesmo para perceber se é isso que querem, porque isto não é para todos. E acho que três anos de licenciatura, eu vejo cada vez mais estudantes a procurar estágio extra curricular, eu acho que isso é uma primeira abordagem ao mercado de trabalho que os vai enriquecer muito e que até os vai fazer com que eles estejam na parte letiva com uma predisposição para um aprender completamente diferente. Por isso, eu acho que o primeiro conselho seria esse, procurar uma experiência profissional antes de terminar a licenciatura, e que não quer dizer que seja ligada ao setor de onde eles estão a estudar. Porque qualquer experiência profissional é válida, pelo contexto. Por saber como é que uma organização funciona, independentemente do seu setor, de perceber o que é que são relações de trabalho, eu acho que há um crescimento muito grande em pouco tempo para quem realmente tem oportunidade de estar no mercado de trabalho, mesmo de carácter pronto, em *part-time*, numa situação de férias. Esse é o primeiro. Depois, quando efetivamente tem oportunidade de ter uma relação contratual numa empresa, é importante que eles percebam qual é que é a visão e missão dessa empresa, a cultura da empresa, e perceber se se identificam com ela, porque isto, se não houver esse alinhamento por muito bom profissional que seja, acho que é difícil poder ter sucesso no desempenho das suas funções. E ter muita humildade, por muita formação que as pessoas tenham, há sempre processos novos para aprender e esse encaixe cultural que tem que ser feito e que tem que existir; às vezes não existe, e se ele não for ultrapassado, porque a pessoa realmente não tem ali naquela empresa o contexto que ela precisa para se poder desenvolver, por isso, muita humildade para aprender e disponibilidade também para ajudar e ser ajudado. Eu acho que essa é uma atitude que nós procuramos e também acho que muitas vezes, eu acho que agora já não é tanto, já houve uma altura em que isso era mais notório, nós às vezes temos que quando pensamos na nossa carreira e naquilo que queremos ser no futuro e tiramos um curso com um objetivo de ter determinada posição dentro da empresa, mas o caminho faz-se caminhando, e às vezes as pessoas têm que ter essa tal humildade, se calhar assumir funções que não estão completamente no âmbito daquilo que para o qual estudaram com a perspectiva de efetivamente mostrarem o seu valor e poderem depois chegar a desempenhar funções de maior responsabilidade.

Entrevista 2

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Carla Onofre, 34 anos, 12º ano; curso profissional de restauração, organização e gestão e controlo.

Tenho a função de chefe de mesa no Hotel *Marriott Praia Del Rey*. Comecei como empregada de mesa e passado um ano fiquei como chefe de mesa.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Ter boa apresentação, tem que ser uma pessoa empenhada, tem que ser uma pessoa que queira aprender. Especialmente que queira realmente aprender e que se tiveres alguns conhecimentos na área melhor.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Que já saiba o básico, o que é que é o serviço de mesa, que saiba o serviço de bar. O licenciado tem que passar por várias coisas não é? Eu também sei que eles não têm que saber fazer tudo, mas pelo menos, essa parte básica. Também saibam o que é o economato; quais são todas as outras que envolvem um restaurante, que envolve a hotelaria. Acho que têm minimamente que saber o que é um hotel e o que se passa lá dentro.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Sinceramente, acho que não. Acho que pode ser uma mais-valia mas acho que não é relevante.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Basicamente, cada vez menos dá ascensão na carreira, cada vez mais os salários são mais pequenos, e o nível de trabalho é muito maior. E o nível de exigência também é maior.

Exatamente a mesma coisa.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Eu acho assim, pode trazer um bocadinho mais de conhecimentos, por outro lado, às vezes, também um não licenciado pode trazer conhecimentos já de prática e experiência que teve noutros sítios que se calhar podem ser uma mais-valia. Porque às vezes na escola, o que a gente tem na teórica às vezes na prática não corresponde.

Eu acho que obviamente em relação a um não licenciado há coisas teóricas, de conhecimento teórico que a gente tem que ter quando põe em prática que realmente às vezes os outros não têm. Acho que pode ser uma mais-valia em relação aos outros que realmente vão a achar que chegam ali e que vão ser diretores de hotéis.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

Realmente tem que começar por baixo, têm que ir começando a ter experiência profissional na área, ser sempre o mais profissional possível. Mas que tenham também um bocadinho de humildade, não é porque tiraram um curso que vão chegar ali e já saber tudo. Muitas pessoas vêm com o curso acham que sabem tudo, mas não sabem qual é realidade hoteleira. Ou seja, quando chegarem ao hotel, perceber realmente qual é a realidade do hotel e tentarem incorporar essa realidade. Não chegar ali e achar que é tudo, que eles já sabem tudo.

Entrevista 3

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Carmen Tomé, 34 anos, CET em gestão hoteleira.

Atualmente desempenho a função de chefe de mesa. Passei por restauração, depois passei portanto por gestora de loja e, neste momento, estou a exercer a função de chefe de mesa no Hotel Marriott.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Tem que ser humilde, dinâmico, espírito de liderança, saber trabalhar em equipa e espírito de sacrifício e ambiciosa.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Que domine, que tenha alguma experiência já na área na parte prática, portanto a teórica já a tem não é?. Mas na parte prática que já tenha alguma experiência. É bastante importante.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

É relevante, mas não é fundamental porque, é bom portanto, ter um *know how* sobre a área e a função, a qual se propõe ou vai propor, mas também é importante ter experiência sobre essa mesma área cuja função se está a propor.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Trabalho. A nível de outras áreas de outros setores sem ser hotelaria, que é muito mais difícil neste momento encontrar trabalho. Por isso, a indústria hoteleira nesse sentido está muito melhor para aqueles que procuram trabalho, porque existe nesse sentido, existe colocação para os recém-licenciados e para outros que procuram, vão em busca de trabalho.

Neste momento oferece apenas emprego, ou seja abre candidaturas para as vagas para aquelas funções mas não, portanto, promete progressão de carreira, neste momento, como a oferta é muita, isso neste momento não acontece.

É mais a exigência de responsabilidades, exigência da quantidade de trabalho e a acumulação de funções e não, portanto, a ascensão de uma nova função.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

A diferença é que uma vez o *know how* é maior em relação a um que só tem experiência e, portanto, não tem a formação, portanto, o *know how* desse recém licenciado é maior, logo vai trazer muitos mais benefícios porque vai trazer novas ideias para, portanto, melhoria em certas áreas, em certas funções para melhorar o serviço.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

O conselho que eu dou antes de saírem, que eles deviam aproveitar todos os tempos que têm fora do plano curricular, as interrupções letivas. Deviam aproveitar todos esses momentos muito bem aproveitados no sentido de ganhar experiência, portanto ter estágios aqui e acolá, em vários setores na área hoteleira para poder depois no final, terminada portanto a licenciatura, ai sim é uma mais-valia para eles, têm uma bagagem muito maior e que talvez possam marcar a diferença.

Entrevista 4

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Heloísa Nunes do Carmo da Cunha, 35 anos, licenciatura em gestão de empresas e pós graduação em gestão de organizações turísticas.

Diretora financeira adjunta do *Marriott*, entrei como *account payment*, ou seja tratava da parte dos fornecedores e da parte da contabilidade. Depois passei a *account supervisor*, passei a ser supervisora do departamento de contabilidade, depois mais tarde passei a ser assistente *controller* e depois fui promovida a *controller* do hotel *Marriott* e, por fim, que era a atual categoria profissional, diretora adjunta de todo o grupo Praia Del Rey, ao qual englobava o *Marriott*.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Tem que ser uma pessoa responsável, uma pessoa que seja autónoma, que seja proativa, não seja resistente à mudança, uma pessoa que vejamos que vai sempre à procura de mais e uma pessoa que não lhe ensine uma coisa hoje e que ela daqui a dois anos está a fazer a coisa de uma forma igual. Gosto de pessoas autónomas e que sejam *self made*.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Espero que tenha os conhecimentos, se for para uma área financeira não é que tenha os conhecimentos básicos de contabilidade e que tenha conhecimentos da parte dos centros analíticos, conhecimentos básicos de como é que se processa, analisa os relatórios financeiros de uma unidade hoteleira. Que saiba o que é um centro de custos, saiba o que tenha um conhecimento mínimo dos relatórios de gestão, dos vários tipos de custo internos de comidas e bebidas. Se é um recém-licenciado nesta área deverá ter os mínimos conhecimentos operacionais porque também tem que se ter algum conhecimento de como é que funciona a operação para depois na gestão financeira adequarmos a operação aquilo que temos que fazer, de calcular os custos que temos que apurar.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Sim, é importante que seja uma pessoa que já tenha alguma noção da parte financeira de uma unidade hoteleira. Isso vai ajudar e simplificar a aprendizagem do colaborador. Se for uma pessoa que seja completamente estranha aquilo que é um hotel ou como é que as coisas se processam vai ser uma pessoa que vai ter mais dificuldades na aprendizagem. É importante também que seja uma pessoa que goste da parte de contabilidade e gestão hoteleira.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Normalmente oferece estabilidade, porque não é um departamento com grande rotatividade, a não ser que seja uma pessoa que tenha um mau desempenho ou que seja uma pessoa só sazonal que seja contratada ali para um pico específico, às vezes em agosto como há muitas reservas individuais pode ser preciso alguém que dê ali algum apoio em termos de enviar faturação para a rua ou nesse tipo de situação. Mas fora esse tipo de situações excecionais, normalmente o departamento financeiro não é um departamento de muita rotatividade. Desde que as pessoas tenham bons desempenhos, as pessoas ficam na equipa, e tal como eu, mostrando o meu bom desempenho consegui progredir na carreira.

Se calhar quando a pessoa é contratada tem-se em atenção o grau académico que a pessoa tem para a atribuição das regalias salariais, depois depende do desempenho do funcionário. Se o

funcionário tiver um bom desempenho, interesse e conseguir desempenhar as suas funções perfeitamente e ir mais além essa pessoa com certeza que será reconhecida. Vai havendo às vezes algumas promoções em função do tempo e da experiência que a pessoa já tem.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Um licenciado, nós à partida não vamos ter que ensinar conceitos básicos. Há de já trazer esse conhecimento, vai ser uma mais-valia se ao pôr alguém com o 12º ano que não tem qualquer conhecimento da área em questão, vai tomar mais tempo. Se for uma pessoa que queira aprender não é que não queira mas vai tomar mais tempo à pessoa que vai passar essa informação até que o funcionário aprenda e assimile todas estas novas funções.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

O conselho que eu dou é que os licenciados que tentem assimilar e aprendam ao máximo as várias áreas, se tiverem a possibilidade de irem trabalhar para uma unidade hoteleira é tentarem aprender ao máximo cada uma das tarefas que são desempenhadas por lá nas diferentes áreas que há dentro do departamento financeiro, para assim conseguirem ter uma visão geral de tudo aquilo que se faz na área financeira de uma unidade hoteleira. Porque eu posso dizer que da minha experiência profissional eu senti muito interesse em saber com é que o meu colega do *account* trabalhava, como é que o *F&B controller* trabalhava, para eu ter um conhecimento generalizado e eu própria conseguir criar todos os *reportings* que os meus colegas que eram, vá lá, focados nessa área faziam. Porque num departamento financeiro há pessoas específicas para determinadas funções. Porque há pessoas que eu posso dizer que entraram no hotel para uma determinada função e ainda hoje estão a exercer essa determinada função. Que entraram como *accounting receivable* e que hoje em dia ainda são *accounting receivable*; outros que entraram como *F&B controller* e que hoje em dia ainda são *F&B controller*. E que se perguntares ao *F&B controller* alguma coisa sobre a parte do *accounting receivable* ele não te vai saber dizer. E se tu perguntares *accounting receivable* alguma coisa sobre o *F&B controller* não te vai saber dizer. É muito importante que haja um interesse, e se só se o licenciado tiver ambição em subir e progredir na carreira em que tente ao máximo envolver em cada uma das áreas do financeiro porque são muito diversificadas e normalmente as pessoas vão para o desempenho de uma determinada tarefa e agarram-se a essa

determinada tarefa e que depois não conseguem dar resposta quando surge uma outra oportunidade numa outra área do mesmo departamento.

Acho muito importante fazer estágios e percorrer as várias áreas.

Entrevista 5

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Marta Oliveira, 32 anos, licenciada em GTH pela ESTM - IPL.

Iniciei funções em 2004 com empregada de mesa, em 2009 sai de uma unidade hoteleira de 5 cinco estrelas e passei para um unidade de quatro estrelas, como chefe de sala, onde permaneço até este momento.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Empenho, profissionalismo, disponibilidade e vocação.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Conhecimento sobre o local de trabalho ou sobre a tarefa que vai desempenhar, conhecimento, *know-how*, capacidade de liderança, capacidade de transmitir o *know-how* a outras pessoas.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Que seja exímio nas suas tarefas, tendo em conta o grau de escolaridade, seja profissional.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Neste momento, oferecem salários baixos, fraca progressividade na carreira, muito baixa. Acho que é uma das coisas que não conseguimos garantir em Portugal. Muitas horas de trabalho.

Oferece o mesmo que na pergunta anterior. Formação zero e estabilidade zero.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Know-how, *know-how* técnico. Se aliado a esse conhecimento mais técnico tiver alguma motivação, consegue transmitir isso à equipa ou ao local de trabalho ou à administração. Mas, neste momento, não à grande distinção entre um recém-licenciado e uma pessoa que venha de um curso profissional. Neste momento, o que se pretende nas empresas é um curso profissional.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

Saírem do país, conhecerem o mundo da hotelaria em massa, para depois poderem trabalhar em sítios pequenos que aí conseguem ver a distinção e normalmente conseguem progressão na carreira e conseguem algum dinheiro que não conseguem em Portugal.

Entrevista 6

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Ana Raquel Marques Simões, 32 anos, licenciatura em GTH pela ESTM-IPL, Mestrado Executivo em Gestão de Marcas na Área de Marketing pelo ISCTE, frequência de Doutoramento na Universidade de Letras de Lisboa (já com certificado de estudos avançados).

Começou com um acaso, em que fui a um hotel buscar uma amiga, convidaram-me para trabalhar no restaurante, comecei por servir à mesa, (tudo isto enquanto estudava no 2º ano) porque queria passar por todos os passos para chegar a uma carreira mais de acordo com aquilo que ambicionava. Também tinha a certeza daquilo que ambicionava ser. Saber para onde queremos é muito importante para escolhermos as estradas para onde queremos ir. Para além daquilo que queria ser, eu sabia que a minha base tinha que ser de conhecer todas as secções e departamentos para que um dia pudesse opinar e além disso nunca me sentir desconfortável. Só nunca trabalhei

na manutenção de um hotel, é o único *bug* que tenho. Comecei por ser empregada de mesa, numa fase inicial para além de servir clientes e levantar pratos, depois já *à la carte*, com serviço de vinhos incluído, montagem de salas e *buffets*, decoração de *buffets*, consideravam que eu tinha um jeito especial para a decoração e manipulação de alimentos de forma a torna-los apelativos ao olhar, receber clientes. Passei a chefe de bar mais tarde, com a elaboração de cocktails, gestão e formação de equipa, fechos de caixa, reposições, inventários, aqui fiquei-me pelo restaurante e bar. Mais tarde, através desta empresa, surgiu a hipótese de ser chefe de compras, o que para mim é fundamental para um dia ser diretor hoteleiro, porque é pelo economato que vai vir grande parte do dinheiro que se fatura num hotel; temos de ter proveito e lucro e é preciso um grande controlo de custos e, aí fiquei e estive, implementando modelos, trabalhei muito no modelo de ABC, entre outros. Depois mais tarde, gestão de *stocks* e tudo isso. Fui chefe de compras dois anos. Acabando isso, tive hipótese de estagiar, sabia que queria um hotel de cinco estrelas, então fui para o Dom Pedro *Palace*, como assistente de direção do diretor comercial e marketing (Pedro Ribeiro), que para mim, é sem dúvida o melhor diretor comercial e marketing que temos no nosso país, é uma referência elevadíssima a esse nível e tive essa sorte, sorte em descobrir aquilo que fazia vender um hotel e tudo o que tínhamos a nível de cuidados no marketing. Aqui estive também dois anos; não me cansando de aproveitar para estar noutros departamentos, também tive que fazer um estágio intercalar, ou seja, estar nos andares, conhecer todo o serviço de receção, sai daí, quando me convidaram para uma agência de viagens tradicional, que é a *Blandy Travel* para eu arrancar com um modelo de negócio, do género da *booking*, e foi nessa fase que eu fui para gestora do produto e projeto, algo que foi muito interessante e que permitiu conhecer centenas de hotéis, avalia-los, ou seja, conhecer a outra realidade que não a de hotelaria, a realidade de quem vende os hotéis, e a nível de marketing também me desenvolveu bastante e de escrita sobretudo. Depois, decidi fazer uma pausa na vida de hotelaria, porque é cansativo, e estava já bastante cansada desde o Dom Pedro e enveredei pelo ensino, dando aulas a cursos profissionais, porque eu tinha a pretensão de aquilo que eu já sabia, ensinar às crianças e fazer com que eles seguissem esta área, àquilo que os fascinava para que não se perdessem, porque os cursos profissionais onde eu dava, eram miúdos com alguns desequilíbrios familiares e então a minha ideia era fazer com que eles estudassem e pudessem ter uma vida melhor. Depois também surgiu a possibilidade de dar aulas na ESTM e eu fiquei mas, claro, o bichinho da operação falou mais alto e a empresa que eu tinha trabalhado já durante seis anos convidou-me para diretora geral do hotel de Peniche e, foi aí que pronto, começou mais uma aventura com tudo aquilo que um diretor geral tem que fazer não é?. Portanto, que é a responsabilidade de todos os departamentos, de todas as secções sem exceção e decoração de um hotel de 102 quartos. Pronto, depois completei três anos como trabalho para uma empresa de grande não é?, uma cadeia hoteleira grande, que gerou marca internacional, uma

das maiores do mundo, mas os 3 anos acabam e as pessoas são convidadas a mudar de hotel. No meu caso, já tinha concorrido logo após o primeiro ano, porque sabia que queria o *Tryp* de Lisboa Aeroporto. E agora estou no *Tryp* Lisboa Aeroporto, como braço direito, assim como sendo subdiretora, porque sou o braço direito do diretor geral de operações. E lá estou eu, nas funções de direção normais, com um maior enfoque na qualidade por ser um dos hotéis com melhor classificação em Lisboa, não é por acaso que perdemos o prémio de melhor hotel de quatro estrelas, que foi para o *heritage*.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Para já, tem que ser uma pessoa humilde, na hotelaria temos todos de ser um pouco serviçais, pensar que estamos ali para receber o cliente. Não termos orientação para receber o cliente para mim é fulcral, não dá. Tem que ser uma pessoa humilde, mais facilmente, 70% quando eu estou a contratar é para as características pessoais, só os 30% é que são para a formação e muitas vezes é pela experiência, a não ser que seja um posto que tem que exigir muita experiência, como uma chefia não é?. Basicamente é isto, o ser honesto, atento, mas isso não se percebe numa entrevista, percebe-se sim se a pessoa é uma pessoa viva e eu gosto de pessoas com carisma, o que não é fácil, se for uma pessoa sem carisma, não obrigado, a pessoa tem que ter algum pico de loucura para trabalhar em hotelaria, só se suporta se a pessoa realmente for descolada, se o chão não for a terra onde sonha viver mas sim entre uma coisa e outra. E então tem que ser uma pessoa carismática, uma pessoa serviçal qb para o cliente, uma pessoa empática, isso para mim é a palavra-chave da hotelaria, a empatia. Eu não acredito na hotelaria a longo prazo como hotelaria só de serviços, ou seja receber, ter o quarto daquela forma, viver de *standards*. Não, só *standards* estão-se a romper, eu acho que o surpreendermos o cliente é o mais importante. O cliente que chega e se sente em casa, todos nós viajamos e todos nós sabemos o quão importante é estarmos num hotel e nos sintamos bem, por isso, isto, a empatia, é o mais difícil numa pessoa e é aquilo que eu valorizo mais, sem dúvida.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

É muito difícil de responder porque, depende, não é da função que eu tenha para eles, de qualquer forma, tem que ser alguém já com conhecimento de mercado, saber e conhecer hotelaria, a prática, por exemplo se é num hotel, se eu estou a contratar para receção, eu espero que um licenciado na

área de GTH me domine algum tipo de programa, eu espero que ele saiba línguas que sustentem um atendimento num hotel, pelo menos em português, inglês, francês e espanhol, que é a base do que se pede. Espero que ele também seja educado e polido, mas isso a escola pode ajudar com os professores que dão etiqueta e protocolo, comunicação empresarial, basicamente é isso, espero que seja uma pessoa que, por exemplo, eu se estiver a contratar um recém-licenciado para a área de restaurante, eu espero que ele conheça e distinga os diferentes tipos de serviço de mesa, que ele saiba acerca de vinhos, que saiba acerca de gastronomia; se é num bar, diferentes tipos de composições, diferentes bebidas, conjugações, a técnica, a base para o trabalho tem que lá estar, senão não preciso de um licenciado.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Eu gostava que o que eu respondesse não fosse associado a mim, porque é uma verdade, sim para mim é, eu faço muito a contratação de licenciados em GTH em detrimento de turismo, porque se as pessoas querem ir para hotelaria, optam por curso de GTH, não vão fugir às matemáticas e contabilidades, um curso de turismo que não os prepara para esta área, e não me garante que eles realmente tenham o sonho nem a orientação para o cliente, e a minha experiência me diz que profissionais que vêm de turismo, poucos são aqueles que realmente têm uma orientação para o cliente e sentem o desafio de trabalhar na hotelaria como algo agradável, por norma é um peso, porque estão pré formatados para as agências de viagens, que trabalham das nove às seis.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Para já a indústria hoteleira se for nacional, oferece baixos salários, se for internacional de cadeia. A indústria hoteleira é uma indústria que foi durante muito tempo pouco considerada, nós tínhamos os cursos de advocacia, medicina, cursos muito considerados, as ordens, as verdadeiras ordens dos trabalhadores eram desses cursos. A hotelaria foi uma coisa que foi vingando e, hoje em dia, percebe-se que tem um peso brutal na economia do nosso país e é mais valorizada. O que é que oferece? Oferece trabalhos que são tabelados pelas famosas tabelas da HAP, por exemplo, não são condições de vida para quem não é malta chefia, não são condições de vida muito agradáveis porque os salários não são muito altos; pagam-se línguas sim, permite ambientes de trabalho interessantes, nada rotineiros, a nível pessoal é muito interessante, o lidar com pessoas

de diferentes países, nós aprendemos se estivermos predispostos a isso, com cada pessoa que nós convivemos. A nível pessoal pode ser muito agradável até o trabalhar por turnos, o trabalhar fins-de-semana, feriados; pode ser muito duro ter uma família ou querer ter uma família, não é por acaso que se fizemos uma análise num hotel grande, parte ou estão divorciados ou estão solteiros ou estão quase lá, ou seja, são poucos aqueles que conseguem manter uma vida familiar normal.

Para já, eu penso que é sempre uma mais-valia, agora eu tenho uma pessoa que me chega com uma experiência técnica em restaurante ou receção ou um recém-licenciado que não fez estágios, nada, que podem ser feitos por iniciativa própria, quer dizer aí eu vou ter que pensar duas vezes. O recém-licenciado é para uma empresa algo de muito apelativo, eu contrato muitos por exemplo, porquê? Porque pode fazer estágio profissional e isso é bom, ele vai ganhar 691,00 €, quando terminar o estágio provavelmente ele ficará nos 600,00 €, e isso, por vezes, nos estagiários provoca-lhes alguma tristeza, mas a vida de hoteleiro e, para se chegar ao topo não é fácil porque tem que se trabalhar muito e muitas vezes tem que se trabalhar com um ordenado baixo até realmente aqueles que são bons, por norma, vão evoluindo e que esperam que haja uma progressão. A hotelaria está a precisar de muita gente porque é um mercado com um crescimento brutal. Lisboa tem sido um destino muito procurado, não só Lisboa, mas também Portugal, mas Lisboa nós podemos ver o *boom*, os preços dispararam 25%, o que é uma anormalidade no primeiro semestre. Eu acho que sim, que se pode fazer carreira em hotelaria, mais difícil é uns anos mais tarde olharmos e, quando uns festejam nós trabalhamos e os horários que nunca temos. Isso é o mais difícil, agora o ser possível fazer carreira, sim com certeza.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Há a formação, sem dúvida, porque a base de uma pessoa quando exerce uma profissão, na minha opinião, é a formação, depois disso a experiência. Então para termos uma pirâmide completa terá feito as duas coisas. Quando a pessoa apenas tem formação e é uma nulidade porque nunca trabalhou, nunca fez nada durante um curso que dura três anos, então há que equacionar porque montes, não obrigada. Sim, prefiro logicamente um recém-licenciado a não licenciado, não é, são pessoas que também já mostram. Quando estou perante um recém-licenciado já mostra que a pessoa tem alguma ambição. É uma pessoa que não é tão calona assim, porque pôde, esforçou-se, fez um pouquinho mais, ou seja, mostra algum dinamismo e isso em hotelaria é fundamental. O dinamismo, a polivalência, e isso também se vê, quando alguém chega com um currículo que é linear, ou alguém, ok tem uma cabeça estruturada, mas e se calhar trabalhou noutras áreas, se

calhar diz-me muito mais sobre uma pessoa, do que uma pessoa que trabalha sempre na mesma área.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

Que se entregue à profissão sem dúvida alguma, que vá com garra, que não pare de aprender, porque os mini cursos dentro da área em que estiver a trabalhar dentro do hotel são essenciais, porque a hotelaria está ligada à gastronomia e vinhos, por exemplo, está ligada a outras áreas não é, porque a hotelaria é uma casa grande em que se juntam muitas áreas de interesse e se a pessoa não acompanhar, por exemplo, a gastronomia tem tido uma evolução acerca de novos conceitos. Se a pessoa não acompanhar a pessoa está fora daquilo que está a acontecer, assim seja dificilmente a pessoa consegue ser um trabalhador interessante para a empresa se não for fazendo uma formação, quer dentro da empresa, quer fora da empresa uma formação contínua na área. É isso que eu aconselho. Se tem algum *handicap* em línguas, eu aconselho sempre a tirarem cursos mesmo fora do horário de trabalho, sem ser formação laboral, porque é muito importante as línguas em hotelaria e continua a ser um ponto fundamental. Aconselho isso e que se entreguem e que realmente tentem perceber se tem empatia com o cliente porque se não tiver está na área errada, provavelmente. Estar atento. O que aconselho são experiências de trabalho não inferiores a dois anos, porque ninguém quer contratar um saltitão. Não ia contratar alguém que está seis meses em cada sítio, porque só vai dar é trabalho aos diretores terem que andar à procura de outra pessoa passado pouco tempo. Essa ideia agora está ali um sítio e agora vou para ali, ok, deve-se correr atrás, mas entras com alguma base sustentada, é isso que eu penso.

Entrevista 7

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Daniel Roberto, 32 anos, licenciatura em RC.

As atuais funções é *F&B manager*, basicamente assistente de direção de *F&B manager*. O percurso profissional foi começar como *barman*, chefe de bares, supervisor de bares, *mâitre* de hotel, e até agora *F&B manager*. Sempre no mesmo hotel (Marriott Praia Del Rey), mas as funções de *barman* foram noutros locais.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Pode parecer um bocado cliché mas acaba por as pessoas terem um misto de humildade mas com ambição. Pessoas que sejam disponíveis e quando digo disponíveis serem muito servis. Que acabem por estarem preparadas psicologicamente para fazer algum esforço. Prescindir às vezes de algumas horas de lazer que tenham, para terem que ficar a trabalhar um pouco mais. Que estejam no fundo preparadas psicologicamente para o que é uma carreira, pelo menos falo na parte de comidas e bebidas.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Muito sinceramente, espero que venha minimamente preparado, hoje em dia, embora haja pessoas que tenham opiniões diferentes, mas não está tudo numa ciência exata, ou seja, tu podes ir preparado para uma coisa, ir com um conhecimento aprofundado de uma coisa, mesmo tecnicamente e chegares a um sítio em que o *standard* é completamente diferente, onde as coisas são diferentes, por isso no fundo que tenham os conhecimentos básicos, e que seja ou que consiga desenvolver a partir das coisas básicas aquilo que depois é pedido.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

É relevante, é lógico que é relevante, talvez para a área específica de *F&B* não seja assim logo à primeira vista uma tão mais-valia quanto isso, o seres licenciado em GTH, mas acaba por ser um ponto de partida e tu sabes que se contratares uma pessoa dessas, pelo menos ela está minimamente preparada para entender métodos, para entender ações, porque é que às vezes as coisas acontecem daquela maneira, ou seja, para uma empresa e se o candidato estiver disposto a começar por baixo, lógico que tu entras como licenciado e não vais para uma posição logo alta de chefia ou, pelo menos, muitos poucos vão ter essa hipótese. À partida sim, será uma mais-valia, mas no *F&B* não é assim tão grande como se fosse para um outro departamento (financeiro, *front office*, ou algo assim do género).

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

É assim, mais uma vez, isto acaba sempre por ser um bocado mais na ótica do departamento de comidas e bebidas. No departamento de comidas e bebidas, retira-te mais do que aquilo que te oferece, se estivermos a falar em qualidade de vida, em fisicamente estares cansada, essas coisas todas acaba por tirar um bocadinho qualidade de vida. Nos outros departamentos, sei lá, consegue com que tenhas uma maior disponibilidade, uma rede de contactos muito grande, empregabilidade acabas por ter algum sítio para onde ir. Na parte de *F&B* também mas acaba por ou se calhar até mais na parte dos contactos. Estabilidade nenhuma. Progressão depende de ti, ou seja, depende de quem trabalhe. Salário, *F&B* é pago médio/bem, talvez digamos. Para quem começa, acabas por começar com um ordenado baixo, mas à medida que vais evoluindo na carreira, não digo que fiques a ganhar muito, muito bem, mas dadas as condições atuais e normalmente aquilo que fazendo uma comparação àquilo que ganhavas, por exemplo, numa loja, ou até mesmo como responsável ou isso, és um bocadinho mais bem pago que uma profissão dessas.

Talvez as tuas hipóteses de progredires na carreira aumentem porque, por seres licenciado e por teres alguma, uma base maior de gestão ou de conhecimento e isso te ajude a que faças uma evolução mais rápida na carreira em comparação a uma pessoa que não tenha assim tantas habilitações, acaba por ser essa a diferença. Também para uma pessoa que seja recém-licenciada como vai entender mais rápido as coisas é mais fácil.

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Eu vou ver num recém-licenciado uma pessoa mais ambiciosa e com uma rede de contactos maior, ou seja, quer essa rede de contactos tenha sido pelos antigos estudantes ou pelo contacto que teve com os professores, mas muito provavelmente, um exemplo, um recém-licenciado vai ter uma maior rede de contactos, ou seja, isso vai-se traduzir em que tenha acesso a experiências diferentes, a conhecimentos diferentes, que continue a partilhar conhecimentos. Enquanto que, uma pessoa, eu não estou a dizer que quem não é licenciado, no geral, acaba por ser isso, *networking*, aquela rede de contactos que tu tenhas e que nos vai mantendo atualizados, tu podes trazer isso para o teu dia a dia no trabalho. Queres subir, queres estar a par das novas tendências, do que é que está a fazer, queres copiar e ver, queres ir ao hotel X ver como é que eles estão a fazer, enquanto uma pessoa que pelo menos não tenha tido essa vontade de licenciar e assim do género.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

Que sejam ambiciosos, mas que não criem expectativas muito altas, que estejam dispostos a começar de baixo, para que as bases deles sejam as mais sólidas, ou seja, não vale a pena tu chegares logo a chefe se depois não compreendes as pessoas que estão abaixo de ti. Que estejam preparados para tudo, ou seja, não é que seja uma selva mas psicologicamente vai ser forte. Mais do que estar preparado para as coisas do dia-a-dia, tecnicamente é isso assim do género, é estares preparado para lidares com pessoas com feitios diferentes e essas coisas todas, não te podes ir, digamos assim, abaixo logo à primeira dificuldade que tenhas, ou às dificuldades que vais tendo.

Entrevista 8

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Raúl Ribeiro Ferreira. Sou diretor de hotel há 20 anos, comecei em Cascais numa empresa onde ainda estou, apesar de ter feito outras coisas por fora. Tenho estado noutros hotéis. Sou consultor, tenho uma empresa de consultadoria, onde fazemos aberturas e acompanhamento de hotéis, em Portugal e nos PALOP. E sou presidente da Associação de Diretores de Hotéis. A minha formação, sou licenciado no tempo em que havia cinco anos de licenciatura e sou professor especialista. Estive até Junho na Guarda, como diretor do curso de Gestão Hoteleira e de *Catering*, este ano passei para a Lusófona, para a área do Turismo.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

Fazendo assim um bocadinho na generalidade, acho que é importante que a pessoa seja proactiva e que não esteja sempre à espera que lhe ensinem ou que lhe digam com é que se faz as funções. Há uma carta, que é a carta Garcia, que acho que exemplifica muito isso, que é durante a guerra de Cuba, o Presidente dos Estados Unidos pede para, precisava de mandar uma carta a Garcia, (que era um líder da resistência Cubana), e chama um homem, que disseram que era a pessoa indicada para fazer essa função e ele entregou-lhe a carta e ele meteu a carta dentro do bolso junto ao coração, e a marinha americana largou-o numa praia em Cuba e ele saiu do outro lado da praia

e tinha entregue a carta a Garcia. Qual era a graça disto, ele não perguntou onde estava o Garcia, nem como é que havia de fazer para lá chegar, deram-lhe uma missão e ele foi e cumpriu a missão. Eu acho que isso é importante, cada vez mais as pessoas percebem que hoje em dia a escola é uma passagem. Na carta a Garcia diz que não é da escola que as pessoas precisam, é da vida. Também não será tão radical, mas que a escola hoje é a base da vida, não é. Mas depois se as pessoas não forem proactivas, se estiverem sempre à espera que lhes digam como é que vão fazer as coisas e não tomar a iniciativa, acabam por ficar como rececionista porque não avançam.

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

5. O que é que um recém-licenciado poderá trazer de mais-valia face a um não licenciado?

Eu acho que hoje em dia há um problema grande que é a idade. O programa de três anos da licenciatura para mim não é propriamente só o falso conhecimento, porque nota-se muita. Bem, nem é esse o principal problema, é a idade e até porque eles chegam mais imaturos. Nunca me passaria pela cabeça quando andei na escola, o meu pai ou a minha mãe irem à minha escola, irem à faculdade ver os horários ou ver as notas, seria uma vergonha para qualquer um de nós. Só que hoje isso é hábito, quer dizer que quando os miúdos chegam ao mercado de trabalho são muito imaturos, têm pouca vida, pouca experiência., estão muito protegidos. Eles chegam muito verdes ainda. Depois há outros que acabam por fazer licenciaturas de cinco anos, que se chama um mestrado integrado e que não ficam agarrados às saias dos pais e vão para Erasmus e, que sim, esses quando chegam têm muito mais vida, e eu acho que esses vão fazer a diferença nos empregos. E isso espera-se, eu acho que é por aí, as pessoas têm que perceber que hoje em dia ter um curso superior é quase como aprender a ler e a escrever há cem anos, não lhes dá nenhum estatuto especial mas vai-lhes dar ferramentas. Depende das áreas, mas é importante que ele conheça, saber estar, isso é importante. Saber resolver problemas, saber interpretar os problemas que tem e não estar sempre dependente de ordens de terceira. O saber fazer acaba por ficar por explicar isso tudo. A escola ensina, por exemplo, a fazer um orçamento e, eles pelo menos quando a gente chega lá e pedimos para olharem para o orçamento, eles sabem do que é que estamos a falar, não perguntam o que é um orçamento. Na cozinha, uma pessoa não sabe todos os pratos que o hotel quer mas sabe distinguir uma sertã de um tacho e sabe o que é uma erva aromática, que as ervas de água não se podem pôr dentro de um tacho que vai ao lume e partimos logo muito mais à frente. Há uma história, um ataque durante a guerra, havia um tipo que estava a recrutar pessoas para enfermeiros e disse eu só quero licenciados e houve uma pessoa que perguntou, então mas qual é a diferença? Ninguém é médico, ninguém é enfermeiro, qual é a diferença entre

ser licenciado ou não? É que pelo menos eu não tenho que explicar que tem que se lavar as mãos todas as vezes que se mexe num doente; e é um bocado isso, as componentes técnicas, eles já partem de um grau muito mais à frente de uma pessoa que nunca tenha tido formação.

3. Ser licenciado em Gestão Turística e Hoteleira é relevante na contratação de novos funcionários?

Depende muito do que para o que estivermos a fazer. Por exemplo, se for para consultadoria é porque não é preciso ensiná-los a lavar as mãos. Se estivermos, por exemplo, a falar de um hotel como o meu que tem sessenta quartos, eu não tenho cargos suficientes para justificar nem ordenados. Agora se olharmos para o mercado de uma forma global, eu acho que é, é muito importante e é óbvio que nem todos vão chegar a diretor, não há mercado para isso. Mas vamos ter uma situação interessante, que é, começar a encher os quadros dos hotéis com licenciados, rececionistas, chefes de secção, alguns nos restaurantes, depois a parte da governanta, já há muita gente licenciada e que achou que isso é fundamental para a qualidade do serviço de um hotel. Hoje em dia, as governantas ganham mais dinheiro que um chefe de cozinha. Há muitas raparigas e rapazes licenciados em gestão hoteleira que optaram por esse caminho porque têm resultados.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Eu nas aulas costumo dar um site que diz que tem num lado as coisas boas e noutra as coisas más. Mas eu acho que a principal vantagem da indústria hoteleira é que isto é uma doença, é como ser padre, é mais que uma profissão, é uma opção de vida. E o que oferece a indústria hoteleira é uma coisa que a maior parte das pessoas que não foram picadas pela mosca não percebe. Ou seja oferece-nos várias horas de trabalho, muito acima das oito horas, a gente costuma dizer que é o horário religioso, que é entra à hora certa e sai quando Deus quiser. Oferece contacto com muita gente diferente, oferece experiências, é interessante, por exemplo, a gente recebe um professor de inglês, a gente vai fazer um seminário e ele chega, carrega no data *show* e ele vai dizer “onde é que está o senhor da manutenção para ligar isto, isto não funciona”; enquanto se tivermos alguém que vem da operação do hotel, ele vai dizer, olha não funciona, deixa ver se o cabo está ligado, e onde é que está as definições, porque é isso que a gente faz todos os dias. De momento o senhor da manutenção saiu mas estragou-se o quarto, vai lá muda a torneira e isso dá uma maneira de estar, uma polivalência em funções e para cada problema ter uma solução. E depois é uma

profissão que é transversal em todo o mundo, e no nosso caso, Portugal de uma forma geral tem muito boa qualidade na criação de profissionais na área de gestão hoteleira e do turismo. Que tanto ser diretor de hotel aqui, no Qatar em Angola ou na China é praticamente a mesma coisa. A diferença pode ter a ver ou com a língua ou com o nível de gestão que se faz. Angola estará ao nível do que a gente estava há trinta anos, basicamente clientes há aos magotes, é só abrir a porta, a gente tem que se preocupar é em ser uma dona de casa e manter aquilo limpinho para quando os clientes chegam. Em Portugal, a gente está numa fase muito mais de gestão pura e dura, em que todos os centímetros, desde à temperatura que o ar condicionado está, a gente já se preocupa, porque isso vai influenciar o nosso resultado.

Neste momento, a hotelaria sofre de dois problemas, sempre pagou mal, paga pior que as pessoas que trabalham nas obras. Nós pagamos mal até lá acima. Um diretor de hotel ganha muitíssimo pior do que ganha um administrador de uma fábrica qualquer ou um diretor de uma fábrica, sendo que a responsabilidade do diretor da fábrica é enquanto diretor da fábrica e a responsabilidade do diretor de hotel é uma responsabilidade pessoal e criminal, quer dizer se for uma intoxicação alimentar ele vai lá bater com os costados, enquanto que o outro da fábrica não. E mesmo assim a gente ganha dez vezes pior que ele. Agora juntado a isso, o mercado está carregado de licenciados e ainda mais desceu o ordenado das pessoas. Por isso, é óbvio que há uma progressão na carreira, mas que em Portugal é fraquita em termos financeiros. Poderá chegar hoje em dia aos 1 500 € 2 000 €, que é manifestamente pouco. Há vinte anos eu já recebia substancialmente mais que isso. Eu quando andava na escola tinha basicamente dois ou três empregos garantidos, era só escolher para onde a gente queria ir. Hoje em dia, isso não se passa. Hoje isso não se passa, há três ou quatro alunos para cada emprego disponível. E isso faz com que o mercado desça e depois as empresas aproveitam-se disso para baixar os ordenados. Eu já vi isso diariamente, mesmo dentro dos próprios funcionários. A gente na associação ainda agora discutiu isso, a maior parte dos membros queriam baixar os ordenados aos professores só porque sim. A gente não está a receber o mesmo? Não diminuem os custos, vamos baixar os ordenados porquê? Ah, porque todos baixaram, se todos se atirarem ali da janela, não me vou atirar de ali abaixo por causa disso. Até pelo contrário, há é que fazer a diferença, se os outros baixam, nós até devíamos era subir para dizer que nós temos os melhores profissionais cá. Os ordenados são extremamente baixos, que até é pouco dignificante, mas também o mercado está cheio de pessoas que não deviam lá estar. Há uma coisa que é a redeT, que é uma rede que é feita por email, que é uma rede de turismo em que começou por ser entre diretores e agora está aberta a toda a gente. Então está-se sempre a receber emails, um a pedir isto, outro a pedir aquilo, a oferecerem empregos. E aquilo é o espelho do que é a vergonha que se transformou hoje, nesses profissionais que estão onde não deviam estar. Porque pedem coisas ali onde, eu até me metia ali dentro do caixote. Não quer dizer que eu

tenha que saber fazer tudo. Mas quando não sei a pessoa telefona a um colega, e diz “epá como é que você faz isso, não põe numa rede, no *facebook*” epá, sou uma grande nódoa, não se importa alguém ai. Eu tinha um professor que dizia que opiniões a gente dá, pareceres a gente vende. Se por uma coisa a dizer como é que se faz um orçamento, uma coisa é eu dizer uma opinião. Se quer saber o que eu faço, cobro não sei quanto à hora eu vou lá e faço. Isso é trabalho que a pessoa tem, não vou agora ensinar por *email* a fazer. Os empresários também são fraquinhos, e então acham que, ficaram todos satisfeitos por ter havido a desregulamentação da profissão de diretor de hotel, que com a desregulamentação da profissão deixou de ser obrigatório. Eles acharam que com isso ganhavam dinheiro, porque poupavam no dinheiro do diretor, mas se não houver um timoneiro o barco manda.

6. Mediante a sua experiência profissional, que conselho dá aos licenciados que vão começar agora o seu percurso profissional?

A primeira coisa é lembrarem-se que têm vinte e poucos anos, não têm de uma forma geral filhos, mulher, maridos, nem cão nem gato nem dívidas. Perceber que se demora tanto tempo a chegar de carro de Lisboa ao Porto, que se de Lisboa a Inglaterra, ou que ir a Madrid demora o mesmo tempo que ir a Luanda de avião. E quer dizer que não há razão para as pessoas ficarem aqui pelos hotéis pequeninos. É irem aprender, mesmo que durante os dois, três, quatro primeiros anos percam dinheiro, mesmo que for cá em Portugal, que não queiram sair. É traçar um objetivo claro do que é que querem, saber o que querem e para onde vão. E apostarem, pagarem no princípio para trabalharem. Da forma que o chefe de compras da *Akn*, que foi meu colega de escola, e é meu vice-presidente, o primeiro emprego que ele teve foi no Íbis em Setúbal. E o que ele recebia não chegava para pagar as portagens e meter gasóleo para ir para lá. Porque, porque é diferente fazer isso do que no hotel ali da frente. Ali o único sítio que a gente pode subir é para cima da cadeira. Agora se for numa cadeia, vale a pena a gente apostar. E isso então visto em Madrid, em Inglaterra, noutros países, que são pessoas mais ousadas, por exemplo, o Dubai que precisa de gente, querem pessoas que estão mais abertas. Angola, Moçambique, o Brasil tem uma necessidade de mão-de-obra muito grande. São as pessoas não terem medo e depois se quiserem voltar, se quiserem ter filhos, cão, gato e mulher voltam. Apesar de a vida ser rápida, eu acho que também não é tão rápida como isso. Embora eu seja algo crítico dessas modas, estes chefes que andam todos ai, conhecidos de cozinha, todos eles andaram lá por fora muitos anos, só depois é que eles voltaram. O Sá Pessoa, o Avillez, todos eles foram aos Estados Unidos e ao Brasil, foram lá não sei aonde e trabalharam e conheceram realidades e fizeram-se gente a conhecer, a gente vê

daquilo que aprende não é? Podíamos ficar cá e ter outras experiências cá. É experienciar, mudar ao fim de um ano de hotel. Não ter medo, desde que se faça um percurso consistente.

Entrevista 9

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Carlos, chefe executivo na Praia Del Rey, 33 anos.

Considerado o melhor jovem chefe de todo o mediterrâneo. Curso médio (3 anos), na escola de Hotelaria do Estoril. Fiz o meu percurso na *Four Seasons*; fiz os meus primeiros estágios no Tivoli Lisboa, fiz um segundo estágio no *Ritz*. Lá fiz tudo, cozinheiro, segundo cozinheiro, primeiro cozinheiro, entretanto passar-me para subchefe júnior. Depois fui para a Bica do Sapato. A seguir, fui para O Grande Real Villa Itália onde fiz a abertura e estive como chefe executivo durante 6 anos. Voltei novamente para o *Ritz* como chefe executivo onde estive 2 anos. Saí e fui para o *Marriott* Praia Del Rey, onde estou como chefe executivo, vai fazer quase 1 ano.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Tendo em conta o que eu preciso. Se for uma posição de chefia ou uma posição de médio cozinheiro, tenho que ter em conta o conhecimento técnico, não basta só a vontade. Eu prefiro um diamante em bruto por polir e que eu o consiga polir. Do que ser alguém que já venha, nós chamamos de “vícios”, e que já não dá para dar a volta. A experiência diz-me isto, já consegui colocar pessoas em patamares muito bons e pessoas que evoluíram bastante e sem conhecimentos nenhuns, que chegaram sem conhecimentos, mas que a vontade de querer aprender ajuda. Já tive pessoas com grandes conhecimentos e que não saíram da cepa torta, porque são vaidosos, aquela questão da humildade e não aceitam e acham sempre que são os donos da razão, eu não sou dono da razão, porque também cometo os meus erros, mas acho que temos que aceitar e perceber aquilo que nos pedem. Eu vejo os outros aquilo que sempre vi em mim próprio. Tenho este defeito também, como o meu percurso foi com muita calma, de ouvir e escutar toda a gente; numa entrevista analiso muito os currículos, lá está, é-me indiferente se estive em muitos sítios, às vezes até quando passam por muitos sítios é quando eu fico com alguma coisa na orelha, se fica dois meses em cada espaço, ou és muito bom, ou és muito mau. Ou és muito bom e estiveste em sítios

que achavas que não eras digno daquele espaço, ou então és muito mau e ninguém te quer. Quando há assim uma passagem por muito de dois, três, seis meses fico logo com o pé atrás. Depois com quem é que trabalhou e que experiências é que teve, qual é o cargo que teve. Mas eu dou muito valor é a pessoas que vão ficar talvez um ano em cada casa ou um ano e meio. Também tenho que apostar numa pessoa que dê estabilidade. Se eu sentir que passados seis meses vai embora, eu não vou investir o meu tempo nessa pessoa, porque é investimento, não é uma perda de tempo e atenção. Nas contratações que eu faço é a humildade, acima de tudo a humildade, serem humildes, porque aceitam tudo, aceitam a nossa opinião, vão querer evoluir, vão aceitar a crítica negativa e positiva. É muito mais fácil.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

Eu acho que às vezes não é o que nos oferece, é o que nos tira. Eu já perdi tanto tempo, eu já perdi tão bons momentos, por causa desta profissão, acreditem. Passagens de anos com os meus amigos, borgas a que eu não fui. Natais com a minha família, muitas festas de familiares meus (sobrinhos) em que eu não estive presente. Muita coisa que aconteceu, viagens com os meus amigos (não são meus amigos de profissão mas são meus amigos com quem eu estudei). Eles fizeram tanta coisa que eu não fiz com eles. É verdade, às vezes sentes aquela amargura de não conseguir. Mas depois penso noutra coisa, os países que eu já conheci, pessoas que já conheci, mais importantes, menos importantes, onde eu já fui, a restaurantes, a bares. Ou seja, há outro mundo que eu não irei ter acesso, e tive acesso a esse mundo. Ou seja, perdi de um lado, ganhei do outro, vitórias e derrotas, a vida és mesmo isto.

Agora uma coisa que meto na minha cabeça, não estou arrependido da vida e do caminho que eu tomei. E por isso só foco as coisas positivas, porque se vou pegar nas coisas que devia ter feito e não fiz, então se calhar não devia ter casado e casei. Não vale a pena. São as decisões que eu tomei e vou ter que viver o resto da vida com estas decisões. E vou ser feliz com as decisões que tomo. Porque estas eu conheço e sei qual é o resultado. Posso também gerir este resultado. Aquelas que não fiz, nem perco tempo a pensar nisso, acho que nem vale a pena. Agora não vou estar aqui a dizer a vocês, isto é muito bom, é muito giro.

Entrevista 10

Dados do entrevistado e categoria profissional atual com breve descrição do seu percurso profissional.

Paulo Pereira, 9º ano de escolaridade que colmatei essas falhas com vários cursos na Starwoods. Eu sempre trabalhei na *Starwoods*, estou agora no *Marriott*. Colmatei com vários cursos técnicos e de gestão, e alguns cursos *online*. Comecei a minha carreira no *Marriott* Praia del Rey há 12 anos atrás, estive como empregado de mesa de segunda durante dois anos, subi para *maître*. A seguir fui para um *Marriott* na Escócia (numa posição de chefia), onde estive cerca de dez meses. Depois surgiu uma oportunidade de ir chefiar um restaurante com duas estrelas *Michelin*, num hotel icónico na Escócia, estive aqui cerca de um ano e meio. Voltei a Portugal, e fui para o *Westin* Campo Real como *maître*, em dois anos subi a assistente e a diretor. A *starwoods* saiu, eu fui com eles, fui ajudar na abertura de um hotel na Argélia, durante 4 meses. Depois fui para o *Sheraton* Algarve, fazer toda a gestão de catorze *outlets*, onde estive dois anos. Depois a *Starwoods* propôs-me ir fazer a reabertura de um hotel totalmente diferente, de luxo em San Sebastian (Hotel Maria Cristina), onde estive durante dois anos. Sai por questões pessoais. E surgiu a oportunidade de regressar ao *Marriott* Praia del Rey. Comecei no dia dois de Fevereiro, estou lá há cerca de 9 meses. Há dois ou três anos fiz uma pós graduação na Escola do Estoril.

1. Quais as características pessoais que considera importantes na contratação de um funcionário na sua progressão na carreira?

2. Quais as competências técnicas esperadas num recém-licenciado?

Atitude e humildade. O resto aprende-se, eu quando comecei também não sabia nada. Para mim, o que eu valorizo muito é a atitude e a garra.

4. Tendo em conta a sua experiência profissional, o que considera que a indústria hoteleira oferece aos seus trabalhadores? E a um recém-licenciado?

As pessoas com quem falo e que são da área, nós costumamos dizer que isto é como uma droga, porque trabalhar dezasseis, dezassete horas; o meu horário de trabalho normal é entrar às nove e sair à meia-noite, eu antes dizia que queria chegar a diretor para ter um horário das nove às seis, sou um *workaholic* por natureza. Trabalhar catorze, quinze horas, não ter tempo para a família, não vejo aí pontos positivos nenhuns. O único ponto positivo é a paixão de querer melhorar as coisas, de ver os clientes satisfeitos, de deixarmos o nosso cunho pessoal perante a empresa,

perante o cliente, perante a equipa. Com muitos obstáculos, por vezes nós pensamos que vamos atingir algo e por um obstáculo qualquer, temos que sair do caminho. Não vou estar aqui com floreios, não é uma vida fácil, é uma vida que é mesmo necessário querer. Não é uma vida de pensarem, ah isto é para ter um emprego. Sinceramente vai ser difícil se não ganharem paixão, se não ganharem o amor, crescer nesta área. É uma área, que quando nós damos tudo há uma margem enorme para crescer. Isto na área da hotelaria é nós querermos, e sabermos o que nos espera e, digo-vos já, que se quiserem crescer, se quiserem ir crescer de várias maneiras é preciso trabalhar arduamente, que vamos ter de deixar muitas coisas para trás. Eu tenho um relacionamento de sete anos, eu vejo a minha esposa, que ainda não somos casados, muitas vezes são quinze dias sem a ver. Posso dizer, este verão aconteceu isso. Eu moro a um quilómetro dos meus pais e chega a acontecer Às vezes estar quinze dias e já cheguei a estar um mês sem os ver, sem ter um bocadinho de tempo para estar com eles e ter aqueles belos tempos de família, de não ter tempo para ir a casamentos, a batizados, sair à noite porque tenho que estar fresco, com a cabeça fresca para o dia seguinte. Tudo isso é os pontos negativos que eu encontro nesta área. Pontos positivos, neste momento, tenho uma vida estável, tenho um salário atrativo e tenho um plano de carreira pela frente, que me permite se calhar aos cinquenta anos, ai sim, ter uma vida mais tranquila, e trabalhar oito ou nove horas por dia.

Apêndice 3 – Inquérito por Questionário

Inquérito por questionário feito aos estudantes de licenciatura das áreas de turismo e hotelaria

No âmbito de um trabalho de mestrado em Gestão e Direção Hoteleira da ESTM, estamos a desenvolver um estudo sobre as características e as expectativas de estudantes de cursos da área de Turismo e Hotelaria. Pedimos a sua colaboração através do preenchimento deste questionário. Informamos que o questionário é anónimo e confidencial e que a informação recolhida será tratada de forma global. Agradecemos desde já a sua atenção e disponibilidade.

Secção 1 – Perfil do estudante

Género: Feminino Masculino

2 Idade: _____

3 É estudante de qual das seguintes licenciaturas?
(assinale com X a resposta adequada)

Turismo	
Restauração e Catering	
Marketing Turístico	
Gestão de Eventos	
Animação Turística	
Gestão Turística e Hoteleira:	
Ramo GH	
Ramo GT	
Ainda não sei que ramo vou escolher	

4 O curso que indicou na resposta anterior foi a sua primeira opção?
(assinale com X a resposta adequada)

Sim Não

4.1 Se respondeu **não**, indique, por favor, qual foi a sua primeira opção:

5 Em que ano está matriculado?

(assinale com X a resposta adequada)

1º ano 2º ano 3º ano

6 Exerce presentemente ou já exerceu atividade profissional remunerada?

(assinale com X a resposta adequada)

Exerço presentemente	
Não exerço presentemente mas já exerci	
Nunca exerci atividade profissional remunerada	

6.1 Se exerce ou já exerceu, a que área(s) associa a atividade profissional desempenhada?

(assinale com X a resposta adequada)

Hotelaria e Restauração	
Turismo e Lazer	
Outra	

Se respondeu '**Outra**', indique qual: _____

7 Realizou estágios não remunerados (excluindo o estágio curricular opcional)?

(assinale com X a resposta adequada)

Sim Não

7.1 Se **sim**, preencha, por favor, a tabela seguinte indicando em que área(s) já estagiou (excluindo o estágio curricular opcional):

(assinale com X a resposta adequada)

Hotelaria e Restauração	
Turismo e Lazer	
Outra	

Se respondeu '**Outra**', indique qual: _____

Secção 2 – Características pessoais e expectativas

1. Considere as afirmações seguintes e classifique-as numa escala de 1 a 7, em que **1** representa '**Não me descreve**' e **7** representa '**Descreve-me perfeitamente**'. Coloque

uma cruz no número que considera mais apropriado relativamente à ideia que tem de si próprio:

	Não me descreve				Descreve-me perfeitamente		
	1	2	3	4	5	6	7
Valorizo a sinceridade	1	2	3	4	5	6	7
Descrevem-me como amigável e caloroso	1	2	3	4	5	6	7
Sou conhecido(a) por ser uma pessoa que partilha o que tem	1	2	3	4	5	6	7
Caracterizam-me como uma pessoa alegre	1	2	3	4	5	6	7
Sou extremamente honesto(a)	1	2	3	4	5	6	7
Gosto de servir os outros	1	2	3	4	5	6	7
Esforço-me por ser uma pessoa muito rigorosa	1	2	3	4	5	6	7
Sou uma pessoa muito positiva	1	2	3	4	5	6	7
Tenho sensibilidade para o negócio	1	2	3	4	5	6	7
Tenho orgulho no meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Sou um líder por natureza	1	2	3	4	5	6	7
Sou uma pessoa que arrisca	1	2	3	4	5	6	7
Os outros consideram-me um estratega na forma de pensar	1	2	3	4	5	6	7
Confio nos outros	1	2	3	4	5	6	7
Sou muito organizado(a)	1	2	3	4	5	6	7
Sou uma pessoa muito comunicativa	1	2	3	4	5	6	7
Trabalho bem em equipa	1	2	3	4	5	6	7

2. Para cada fator apresentado indique o seu grau de concordância considerando o que a **indústria turística ou hoteleira lhe pode oferecer**. Classifique-as numa escala de 1 a 5, em que **1 representa ‘Discordo completamente’, 3 representa ‘Não concordo nem discordo’ e 5 representa ‘Concordo completamente’**. Coloque uma cruz no número que considera mais apropriado.

Uma carreira na indústria turística ou hoteleira vai-me proporcionar...	Discordo completamente			Concordo completamente	
	1	2	3	4	5
Um ambiente de trabalho agradável	1	2	3	4	5
Um trabalho estável numa zona geográfica específica	1	2	3	4	5
Um trabalho com um horário flexível	1	2	3	4	5
Uma interação com clientes e/ou hóspedes, providenciando um excelente serviço	1	2	3	4	5
Boas perspetivas de promoção	1	2	3	4	5
Um trabalho em que eu tenha responsabilidades	1	2	3	4	5
Um trabalho em que eu possa aplicar a minha formação académica	1	2	3	4	5
Um trabalho que ofereça oportunidades para desenvolver as minhas competências e técnicas	1	2	3	4	5
A possibilidade de dar formação na área do turismo e/ou hotelaria	1	2	3	4	5
A oportunidade de viajar	1	2	3	4	5
Mobilidade – facilidade em arranjar trabalho em qualquer lugar	1	2	3	4	5
Um trabalho que seja fácil de conciliar com a família e parentalidade	1	2	3	4	5
Boa remuneração inicial	1	2	3	4	5
Um trabalho em que possa cuidar dos outros	1	2	3	4	5
Ser exposto a desafios e encontrar as soluções	1	2	3	4	5
Tornar-me um supervisor(a)/gestor(a)/diretor(a)	1	2	3	4	5
Ter o meu próprio negócio na indústria hoteleira e/ou turismo	1	2	3	4	5

Secção 3 – Perspetivas

1. Em que setor gostaria de exercer atividade profissional depois de concluir a sua licenciatura?
(assinale com X a resposta adequada)

Hotelaria	
Agências de viagens	
Empresas de animação turística	
Coordenação de eventos e convenções	
Atrações turísticas	
Restauração	
Ensino ou formação	
Candidatar-me a um mestrado	
Outro	

Se respondeu '**Outro**', indique qual: _____

2. Qual das seguintes frases descreve melhor a sua expectativa relativamente ao seu futuro profissional?
(assinale com X a resposta adequada)

Gostaria de trabalhar em hotelaria	
Apesar de não ser a minha preferência, ponho a hipótese de trabalhar em hotelaria, se não encontrar emprego na minha área de eleição	
Não quero mesmo trabalhar em hotelaria (Se assinalar esta opção, avance para a Secção 4)	

3. Nesta pergunta responda a duas questões divididas temporalmente.
Escolha **uma categoria profissional** que reflita a sua expectativa quanto ao **começo** da sua carreira e outra **cinco anos após** do começo do seu percurso profissional na hotelaria.
Marque com uma cruz na resposta pretendida e, caso a categoria profissional não esteja mencionada, escreva, por favor, na opção *Outra*:

Departamentos e Funções	A sua expectativa no começo da sua carreira	Decorridos cinco anos do início da sua carreira selecione o que ambiciona
ALOJAMENTO		
Governante geral de andares		
Rececionista		
Chefe de recepção		
Diretor(a) de alojamento		
F&B		
Diretor(a) de restaurante		
Chefe de mesa/bar		
Empregado(a) de mesa/bar		
Chefe de cozinha		
Cozinheiro(a)		
COMERCIAL & VENDAS		
Diretor(a) de vendas		
Promotor(a) comercial		
FINANCEIRO E ADMINISTRATIVO		
Diretor(a) administrativo(a) e financeiro(a)		
Assistente administrativo(a)		
RECURSOS HUMANOS		
Diretor(a) de recursos humanos		
DIREÇÃO		
Diretor(a) de hotel		
Assistente de direção		
Outra: (escreva por favor)		

Secção 4 – O curso

1. Quais as competências desenvolvidas, até agora no curso, que considera que poderão ser uma mais-valia na sua futura profissão?
2. Que outra(s) unidade(s) curricular(es) gostaria que integrassem o plano de estudos da licenciatura?

Muito obrigada!

Apêndice 4 – Respostas às Questões 4.1 e 4.2 do Questionário

Ano	Curso	Competências desenvolvidas que poderão ser uma mais-valia	Outras UC's que gostaria que integrassem o plano de estudos
2	AT	Trabalho em equipa, realização de atividades com vários tipos de clientes e lugares que possam por vir a dar jeito no futuro	Mais desportos e disciplinas práticas que nos preparem melhor para o futuro
2	AT	Competências comunicacionais e criatividade	Mais aulas práticas
2	AT	Aulas práticas na área do desporto, aventura; atividades como realização de eventos (Animarte)	Primeiros socorros
2	AT	Organização, criatividade, competências práticas, realização de animações e eventos, línguas estrangeiras	Unidades curriculares práticas = mais desporto; ter mais material para realizar práticas; gestão eventos; artes circences;
2	AT	Gestão e comunicação	Primeiros socorros
2	AT	Atividades realizadas quer por nós quer pelos professores; melhoramento a nível de comunicações e interações com os outros;	Organização de atividades e eventos, incluindo animação e como aplicá-la
2	AT	Criatividade, capacidade comunicação, competências artísticas, competências organizacionais no âmbito de eventos	Artes circences, mais uma língua, línguas até ao 3º ano
2	AT	Desenvolvimento do trabalho de equipa, interação com as pessoas	Desportos práticos
2	AT	As atividades que o próprio curso proporciona, desde crianças aos adultos; pinturas faciais, jogos, diversão...	De momento não vejo o que pode ser integrado

1	GE	Trabalhar com photoshop, ilustrador, etiqueta e protocolo, relações públicas	Haver mais UC práticas, análise de casos de eventos que já aconteceram
1	GE	Todas as ferramentas adquiridas até ao momento que se refletem na vida profissional	
1	GE	As várias UC's contribuem bastante para a nossa formação e a participação nos vários eventos que decorrem na universidade são também uma mais-valia	Integração de uma UC em Quintas e outros espaços; eventos como casamentos, batizados e tudo o que é necessário para a sua realização
1	GE		UC's práticas
1	GE	Marketing, organização de eventos e gestão de empresas	Outras línguas; prática profissional
1	GE	Competências relacionadas com a boa organização de um evento, relação com o cliente, marketing, etc	
1	GE	Experiência	
1	GE		UC's práticas para saber como lidar no campo dos eventos
1	GE	Assertividade e organização	
1	GE	UC's que envolvem prática e a participação de eventos	
1	GE	Trabalho em equipa; backstage dos eventos, como gerir; edição de imagem; perceber o mercado	Gostava que houvesse 1 UC em que criássemos 1 evento e o pudéssemos pôr em prática uma ideia nossa
1	GE	Trabalho em equipa	Voluntariado
1	GE		Alemão
1	GE	Os estágios curriculares	UC's práticas
1	GE		Mandarim
2	GE	Trabalho em equipa, conhecimentos nas áreas de gestão e finanças, da comunicação	Programação
2	GE	Teoria, conceitos, conhecimentos	Alguma disciplina prática retórica
2	GE	Boa capacidade de comunicação e espírito organizacional	
2	GE	Ferramentas de gestão e de comunicação, aprofundamento na organização de eventos	Uma unidade curricular destinada ao som e luz

2	GE	Trabalho de equipa, dinamismo	
2	GE	Gestão de tempo. Prioridades e atividades, saber organizar de raiz um evento ou espetáculo	Gostava de ter em vez de uma unidade curricular, que o curso de gestão de eventos fosse mais prático
2	GE	Liderança, capacidade de trabalhar em equipa	
3	GE		Línguas estrangeiras e aulas práticas no contexto de turma de como se procede num evento
3	GE	Orientação de equipas de trabalho	Voluntariado
3	GE	Todas as UC's ajudaram a criar o profissional que seria e assim considero que as minhas competências foram desenvolvidas no curso	Eventos musicais/ Festivais/ Evento final
3	GE	Organização Cubs	
3	GE	Participação na organização dos Cubs	
1	GTH	Línguas	Fiscalidade
1	GTH	Contabilidade/ Inglês/ Noção de hotelaria	Fiscalidade
1	GTH	Maior conhecimento a nível profissional. Melhor interação com o cliente	Mais cadeiras direcionadas à restauração
1	GTH		Diretor de vendas
1	GTH	Contabilidade, gestão e línguas.	Nenhuma
1	GTH	Capacidade de comunicação e trabalho em equipa	Técnicas de gestão
2	GTH		
1	GTH	Gestão hoteleira	
1	GTH	Trabalho em equipa	Mais línguas no 3º ano como espanhol e inglês. Informática
1	GTH	Trabalho em equipa	Mais línguas. Mais informática
1	GTH		Psicologia e sociologia
2	GTH	Práticas de bar	Mais práticas
3	GTH	Competências técnicas	Penso que nenhuma
2	GTH	Formação na área de contabilidade e finanças	Ainda mais formação com situações práticas

1	MT	As UC's relacionadas com o Marketing pois darão sempre jeito para o futuro	Mais UC's relacionadas com os recursos humanos
1	MT	As técnicas de marketing e suas estratégias	Comunicação social
1	MT	Trabalho em equipa	
1	MT		Contabilidade
1	MT	Os conhecimentos de marketing	Apenas unidades curriculares práticas
1	MT	Gestão	
2	MT	Conceitos de marketing e estagiários	Gestão de recursos humanos
2	MT	Elaboração de trabalhos práticos, arranjar soluções eficazes, trabalhar em equipa	Mais línguas, por exemplo: alemão e mandarim
1	GTH	Conhecimento mais profundo em vários aspetos	Fiscalidade
1	GTH		Uma unidade curricular que mostre como organizar conferências, eventos ...
1	GTH	Liderança	Mais línguas e atividades práticas seria bem
1	GTH	Competências gerais com ligação ao turismo e à hotelaria	Outras línguas estrangeiras
1	GTH	Gestão do hotel, boas maneiras, domínio de línguas	Francês
1	GTH	Tudo acerca do funcionamento de um hotel e como ter uma boa organização e funcionamento	Recursos humanos
1	GTH	Tem-nos inculcido muito sentido de responsabilidade e noção de respeito e cuidados para com os clientes	Antes de mais acho a Matemática completamente (ou maioritariamente) desnecessária. Gostaria mais aulas práticas
2	GTH	As aulas práticas	
1	RC	Rigor	Pastelaria
1	RC	Liderança e organização	Pastelaria, mais línguas.
1	RC		Pastelaria
1	RC	Prática de cozinha	
1	RC	Aulas de cozinha práticas	Pastelaria
1	RC	Organização	

2	RC	As aulas práticas	
2	RC	Competências práticas e de gestão.	
2	RC		Pastelaria
2	RC	Conhecimento, prática	Espanhol no 2º ano; outras línguas
2	RC	Realização de orçamentos	
2	RC	Todas as UC's práticas (restaurante, bar e cozinha)	
2	RC	Conhecimentos diversificados, um pouco em todas as áreas	Mais línguas e/ou mais tempo a ter línguas
3	RC	Técnicas e processos nas diversas áreas	Nada
3	RC	Gestão, economato, marketing, técnicas, enologia	Maior opção linguística
3	RC	Competência de gestão e prática/ experiência profissional	Maior opção linguística
3	RC	Todas as atividades práticas que tivermos ao longo do curso	Talvez Bar nível II de modo a abrangermos mais conhecimento a nível de cocktails e podermos nós próprios criar um
3	RC	Capacidade de organização de eventos relacionado com a área de aperfeiçoar do trabalho em equipa	Mais unidades curriculares não tanto ligadas à gestão de F&B, ou seja, mais aulas práticas de cozinha, restaurante e bar
1	TUR	A capacidade de sermos ensinados de forma a autoceder-mos ao mercado e podermos assim estar um passo à frente	Economia e gestão
1	TUR	Comunicação	Gestão
1	TUR	Comunicação	Francês
2	TUR	Desenvolvimento pessoal, conhecimentos ao nível do património, cultura, história, do turismo e das suas vertentes	Algo relacionado com história de monumentos turísticos
2	TUR	Na minha opinião, penso que adquirir algumas competências ao nível informático, fazer roteiros....	
2	TUR		Unidades curriculares mais práticas
2	TUR		História
2	TUR		Tradução e gerência
2	TUR	As capacidades de comunicação, competências técnicas, conhecimentos gerais do mundo	Gestão; mais línguas: alemão, italiano, mandarim, francês

2	TUR		Comunicação com outros, compreensão de comportamentos, línguas, tratamento do turista
2	TUR	Capacidade para interagir com todo o tipo de pessoas	Tradução ou relações internacionais
2	TUR	Trabalho de equipa, organização, flexibilidade	Gestão, economia, história, francês
2	TUR	Boa comunicação e à vontade para com a república	Mais uc's práticas
2	TUR	Contacto com os clientes	
2	TUR	As línguas	Algo relacionado com o estudo das etnias e o comportamento de outros povos/sociedades
2	TUR		Mais cadeiras na parte do bar
3	TUR	Organização, competência profissional	Aulas práticas, principalmente
3	TUR	Sim, claro	Unidades curriculares mais práticas em torno da hotelaria e de unidades relacionadas com o que fazemos nas câmaras municipais a nível do turismo
3	TUR	Neste curso são poucas as competências práticas desenvolvidas, estas ganhei-as com a experiência profissional, o curso ajudou-me uma maior compreensão do meio	Principalmente mais unidades práticas pois o curso é demasiado teórico
3	TUR		Relações públicas
3	TUR	As línguas e os programas, mais como Galileu, spss e ararap	
3	TUR		Algo mais prático onde se possa praticar
3	TUR	Capacidade de analisar mercados e espírito de reflexão	Sociologia a partir do 2º ano, disciplina de ética e psicologia das organizações
3	TUR	Toda a aprendizagem de conhecimentos relacionados nas UC's	Unidades curriculares mais práticas, em "trabalho de campo"
3	TUR	Comunicação -Trabalho de equipa	
3	TUR	Programa Galileo	Mais línguas
3	TUR	Programa Galileo	Mais línguas
3	TUR		Gestão de eventos

3	TUR	Liderança, comunicação, empreendedorismo, inovação e linguística	Uma cadeira só prática que visasse aplicar a teoria em prática e realização de atividades alusivas ao curso
3	TUR	Linguísticas, informática, técnicas de turismo	Mais interação com os turistas. Falta mais a parte prática
3	TUR	Línguas	Práticas de receção; aulas mais práticas da hotelaria
3	TUR	Comunicação com outros, compreensão de comportamentos, línguas, tratamento do turista	Comunicação com outros, compreensão de comportamentos, línguas, tratamento do turista
3	TUR	AREMAP, línguas, comunicação, liderança	Vinhos - análise sensorial, gastronomia não inclui na ESTM, vinho porque não há tempo
3	TUR		Mais línguas
3	TUR	<i>Softwares</i> aprendidos	Mais línguas estrangeiras
3	TUR	Técnicas de guias turísticos	
3	TUR	Capacidade de argumentação e línguas	Francês, técnicas de receção
3	TUR	Liderança, comunicação, línguas	Práticas de receção; utilização de <i>software</i> de utilidade muito prática
3	TUR	Aprender Galileo; Fazer planos de negócio	Atividades mais práticas relacionadas com a hotelaria
3	Turismo	A formação em novos produtos, línguas	Unidades curriculares mais práticas

Apêndice 5 – Respostas Resumidas da Questão 1 da Seção 4

AT	Frequência	%
Trabalho em equipa	2	1,61
Competências comunicacionais e criatividade	3	2,42
Realização de eventos	2	1,61
Competências práticas	1	0,81
Línguas estrangeiras	1	0,81
Gestão e comunicação	1	0,81
Competências organizacionais	1	0,81
Interação com o cliente	2	1,61
Competências artísticas	1	0,81
GE		
Photoshop	1	0,81
Marketing	2	1,61
Organização de eventos	8	6,45
Gestão de empresas	3	2,42
Conceitos	1	0,81
Capacidade de comunicação	3	2,42
Liderança	1	0,81
Finanças	1	0,81
Interação com o cliente	1	0,81
Trabalho em equipa	6	4,84
Estágios curriculares	1	0,81
Assertividade	1	0,81
Experiência/ Prática	6	4,84
GTH		
Línguas estrangeiras	4	3,23
Contabilidade	3	2,42
Gestão hoteleira	5	4,03
Interação com o cliente	2	1,61
Gestão	1	0,81
Trabalho em equipa	3	2,42
Capacidade de comunicação	1	0,81
Responsabilidade	1	0,81
Práticas	2	1,61
Competências técnicas	1	0,81
Finanças	1	0,81

Liderança	1	0,81
MT		
Marketing	4	3,23
Trabalho em equipa	2	1,61
Gestão	1	0,81
Estágios	1	0,81
Práticas	1	0,81
RC		
Rigor	1	0,81
Gestão	4	3,23
Marketing	1	0,81
Organização de eventos	1	0,81
Trabalho em equipa	1	0,81
Economato	1	0,81
Liderança	1	0,81
Organização	2	1,61
Práticas	9	7,26
TUR		
Comunicação	11	8,87
Desenvolvimento pessoal	2	1,61
Turismo	3	2,42
Informática	2	1,61
Competências técnicas	3	2,42
Trabalho em equipa	2	1,61
Organização	2	1,61
Flexibilidade	1	0,81
Contacto com os clientes	2	1,61
Línguas estrangeiras	10	8,06
Software (Galileo, SPSS)	5	4,03
Analisar mercado de trabalho	3	2,42
Liderança	3	2,42
Técnicas de guias turísticos	1	0,81

Apêndice 6 – Respostas Resumidas da Questão 2 da Seção 4

AT	Frequência	%
Desporto	3	2,42
Aulas práticas	2	1,61
Primeiros socorros	2	1,61
Organização de eventos	1	0,81
Línguas estrangeiras	1	0,81
Gestão de eventos	1	0,81
Artes circenses	2	1,61
GE		
Aulas práticas	8	6,45
Organização de eventos	3	2,42
Línguas estrangeiras	4	3,23
Programação	1	0,81
UC de som e luz	1	0,81
Voluntariado	2	1,61
GTH		
Fiscalidade	3	2,42
Restauração	1	0,81
Diretor de vendas	1	0,81
Organização de eventos	1	0,81
RH	1	0,81
Informática	2	1,61
Psicologia	1	0,81
Sociologia	1	0,81
Técnicas de gestão	1	0,81
Línguas estrangeiras	5	4,03
Aulas práticas	5	4,03
MT		
RH	2	1,61
Comunicação social	1	0,81
Contabilidade	1	0,81
Aulas práticas	1	0,81
Línguas estrangeiras	2	1,61
RC		
Pastelaria	5	4,03

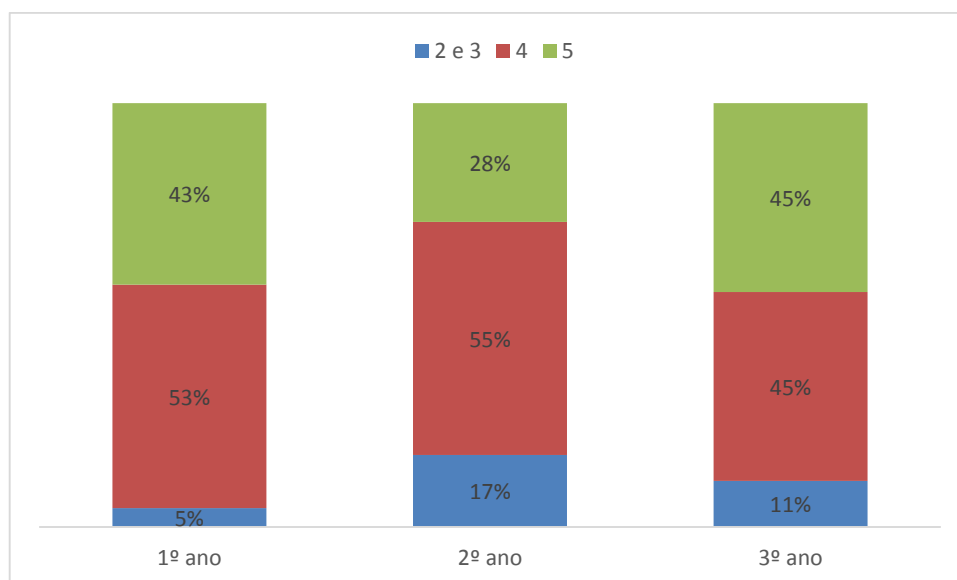
Línguas estrangeiras	5	4,03
Bar II	1	0,81
Aulas práticas	1	0,81
TUR		
Economia	2	1,61
Gestão	5	4,03
Línguas estrangeiras	10	8,06
História	3	2,42
Aulas práticas	11	8,87
Tradução	2	1,61
Comunicação	2	1,61
Relações internacionais	1	0,81
Estudo das etnias	1	0,81
Comportamento humano	3	2,42
Bar	1	0,81
Relações públicas	1	0,81
Sociologia	1	0,81
Ética	1	0,81
Psicologia das organizações	1	0,81
Gestão de eventos	1	0,81
Vinhos	1	0,81
Software	1	0,81
Técnicas recepção	2	1,61

Apêndice 7 – Descrição dos Participantes que Concederam as Entrevistas

Dados do entrevistado	Categoria profissional atual com breve descrição do percurso profissional
Ana Raquel Simões, 32 anos (entrevista 6 na transcrição) Licenciatura em GTH pelo IPL Mestrado em Marketing Executivo em Gestão de Marcas - ISCTE Frequência do Doutoramento na Universidade de Letras de Lisboa	Empregada de mesa Chefe de bar Chefe de compras Estágio D. Pedro <i>Palace</i> como assistente do Diretor Comercial & Marketing Estágio intercalar na <i>Receção</i> e nos <i>Andares</i> Agência de viagens <i>Blandy Travel</i> - gestora de produto e projeto Docente de cursos profissionais Docente da ESTM-IPL Diretora Geral do <i>Soleil Peniche</i> *** Sub-Diretora <i>Trype Lisboa Aeroporto</i> ****
Daniel Roberto, 32 anos (entrevista 7 na transcrição) Licenciado em RC na ESTM	Barman Chefe de bares - <i>Marriott</i> ***** Supervisor de bar - <i>Marriott</i> ***** <i>Maître</i> - <i>Marriott</i> ***** Assistente de direção de <i>F&B</i> - <i>Marriott</i> *****
Carla Onofre, 34 anos (entrevista 2 na transcrição) 12º ano Curso profissional de Restauração, Organização e Gestão de Controlo	Empregada de mesa Chefe de mesa - <i>Marriott</i> *****
Carmen Tomé, 34 anos (entrevista 3 na transcrição) Curso de Especialização Tecnológica em Gestão Hoteleira	Restauração Gestora de loja Chefe de mesa - <i>Marriott</i> *****
Marta Oliveira, 32 anos (entrevista 5 na transcrição)	Empregada de mesa no <i>Marriott</i> *****

Licenciada em GTH na ESTM-IPL	Chefe de sala do <i>Villa Batalha</i> ****
Heloísa Cunha, 35 anos (entrevista 4 na transcrição) Licenciatura em Gestão de Empresas pelo IPL Pós-graduação em Gestão de Organizações Turísticas	<i>Accounting Supervisor</i> no <i>Marriott</i> ***** <i>Assistant Controller</i> no <i>Marriott</i> ***** Diretora financeira adjunta de todo o grupo da Praia Del Rey
Raúl Ferreira (entrevista 8 na transcrição) Licenciado	Diretor de hotel há 20 anos Comecei em cascais na empresa onde ainda estou Tem uma empresa de consultadoria Presidente da Associação de Diretores de Hotéis Professor especialista
Suzana Branco (entrevista 1 na transcrição) Licenciatura em Gestão e Planeamento de Turismo Pós-graduação em Recursos Humanos e Comportamentos Organizacionais	Formação no <i>Marriott</i> ***** Recrutamento e Seleção no <i>Marriott</i> ***** Supervisora do Departamento de Recursos Humanos no <i>Marriott</i> *****
Paulo Pereira (entrevista 10 na transcrição) 9º ano	Empregado de mesa de 2ª no <i>Marriott</i> ***** Maître no <i>Marriott</i> *****
Pós-graduação no Estoril	Chefe na Escócia Chefe de Restaurante em Restaurante com 2* Michellin Diretor do <i>Westin Campo Real</i> ***** Abertura de hotel na Argélia <i>Sheraton Algarve</i>
	<i>Hotel Maria Cristina - San Sebastian</i> Diretor de F&B do <i>Marriott</i> *****
Carlos Gonçalves (entrevista 9 na transcrição) Curso médio de 3 anos na Escola de Hotelaria do Estoril	Estágios no <i>Tivoli</i> e no <i>Ritz</i> até passar a subchefe júnior Bica do sapato <i>Villa Real Santa Itália</i> ***** - Chefe executivo <i>Ritz</i> ***** - Chefe executivo <i>Marriott</i> ***** - Chefe executivo

Apêndice 8 – Trabalho aplicado à minha formação acadêmica'/ano de matrícula



Fonte: elaboração própria

ANEXOS

Anexo 1 – Licenciaturas de Turismo e Hotelaria no Ensino Superior Público

Nome da Instituição pública de ensino	Tipo de ensino	Denominação do curso em 2015/16	Estado	Observações
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Politécnico	Direcção e Gestão Hoteleira		
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Politécnico	Gestão do Lazer e Animação Turística		
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Politécnico	Gestão Turística		
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Politécnico	Informação Turística		
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Politécnico	Produção Alimentar em Restauração		
Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Turismo e Hotelaria	Politécnico	Gestão Hoteleira		
Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Turismo e Hotelaria	Politécnico	Restauração e <i>Catering</i>		
Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Turismo e Hotelaria	Politécnico	Turismo e Lazer		
Instituto Politécnico de Beja - Escola Superior de Tecnologia e Gestão	Politécnico	Turismo		
Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela	Politécnico	Turismo		
Instituto Politécnico de Castelo Branco - Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova	Politécnico	Gestão Hoteleira		
Instituto Politécnico de Castelo Branco - Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova	Politécnico	Gestão Turística		
Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior Agrária de Coimbra	Politécnico	Ecoturismo	Não. Não acreditado.	

Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior Agrária de Coimbra	Politécnico	Gastronomia		Ministrado pela Escola Superior de Educação, a Escola Superior Agrária, a Escola Superior de Tecnologia da Saúde e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital.
Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Educação de Coimbra	Politécnico	Gastronomia		Ministrado pela Escola Superior de Educação, a Escola Superior Agrária, a Escola Superior de Tecnologia da Saúde e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital.
Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Educação de Coimbra	Politécnico	Turismo		Ministrado pela Escola Superior de Educação, a Escola Superior Agrária, a Escola Superior de Tecnologia da Saúde e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital.
Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra	Politécnico	Gastronomia		
Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital	Politécnico	Gastronomia		Ministrado pela Escola Superior de Educação, a Escola Superior Agrária, a Escola Superior de Tecnologia da Saúde e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital.
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Gestão de Eventos		Substitui o anterior 1.º ciclo em Gestão do Lazer e Turismo de Negócios.
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Gestão do Lazer e Turismo de Negócios	Não. Descontinuado em 2012-2013. Substituído pelo novo 1.º ciclo em Gestão de Eventos (2012).	
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Gestão Turística e Hoteleira		
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Marketing Turístico		
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Restauração e <i>Catering</i>		
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Turismo		

Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Politécnico	Animação Turística		
Instituto Politécnico de Portalegre - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais	Politécnico	Turismo		
Instituto Politécnico de Tomar - Escola Superior de Gestão de Tomar	Politécnico	Gestão Turística e Cultural		
Instituto Politécnico de Viana do Castelo - Escola Superior de Tecnologia e Gestão	Politécnico	Turismo		
Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	Politécnico	Gestão Turística, Cultural e Patrimonial		
Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	Politécnico	Informação Turística	Não. Descontinuado em 2012-2013.	
Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	Politécnico	Turismo		
Instituto Politécnico do Cávado e do Ave - Escola Superior de Gestão	Politécnico	Gestão de Actividades Turísticas		
Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão	Politécnico	Gestão e Administração Hoteleira		
Instituto Politécnico do Porto - Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	Politécnico	Gestão das Actividades Turísticas		
Universidade de Aveiro	Universitário	Turismo		
Universidade de Coimbra - Faculdade de Letras	Universitário	Turismo, Lazer e Património	A ser substituído pelo novo 1.º ciclo em Turismo, Território e Patrimónios (2015).	
Universidade de Coimbra - Faculdade de Letras	Universitário	Turismo, Território e Patrimónios		Substitui o anterior 1.º ciclo em Turismo, Lazer e Património.
Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais	Universitário	Turismo		
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Escola de Ciências Humanas e Sociais	Universitário	Turismo		
Universidade do Algarve - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo	Politécnico	Gestão Hoteleira		
Universidade do Algarve - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo	Politécnico	Turismo		

Universidade do Algarve - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (Portimão)	Politécnico	Informação e Animação Turística		
Universidade do Algarve - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (Portimão)	Politécnico	Turismo		
Universidade dos Açores - Ponta Delgada	Universitário	Turismo		

Fonte: DGES – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2016

Anexo 2 - Licenciaturas de Turismo e Hotelaria no Ensino Superior Privado

Nome da instituição privada de ensino	Tipo de ensino	Denominação do curso em 2015/16	Estado
Escola Superior de Tecnologias de Fafe	Politécnico	Turismo	
Instituto Superior D. Afonso III	Universitário	Gestão Turística	Não. Estabelecimento a encerrar a partir de 2015-2016.
Instituto Superior D. Afonso III	Universitário	Turismo Sustentável	Não. Estabelecimento a encerrar a partir de 2015-2016.
Instituto Superior de Administração e Gestão	Politécnico	Gestão Hoteleira	
Instituto Superior de Administração e Gestão	Politécnico	Turismo	
Instituto Superior de Administração e Línguas	Politécnico	Organização e Gestão Hoteleira	
Instituto Superior de Administração e Línguas	Politécnico	Turismo	
Instituto Superior de Ciências da Administração	Politécnico	Gestão Hoteleira	
Instituto Superior de Ciências Educativas	Politécnico	Turismo	
Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo	Politécnico	Turismo	
Instituto Superior de Educação e Ciências	Politécnico	Gestão Hoteleira	
Instituto Superior de Espinho	Politécnico	Gestão Hoteleira	Não. Não acreditado. Estabelecimento a encerrar a partir de 2014-2015.
Instituto Superior de Novas Profissões	Politécnico	Turismo (Informação Turística e Eventos)	
Instituto Superior Politécnico do Oeste	Politécnico	Gestão de Empresas Turísticas e Hoteleiras	
Instituto Superior Politécnico Gaya - Escola Superior de Desenvolvimento Social e Comunitário	Politécnico	Turismo	
Instituto Universitário da Maia	Universitário	Turismo	

ISLA - Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia - Escola Superior de Gestão	Politécnico	Turismo	
Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais	Universitário	Turismo	
Universidade Europeia	Universitário	Gestão do Turismo e da Hospitalidade	
Universidade Europeia	Universitário	Gestão Hoteleira	
Universidade Europeia	Universitário	Turismo	
Universidade Lusíada	Universitário	Turismo	
Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias	Universitário	Turismo	
Universidade Lusófona do Porto	Universitário	Turismo e Gestão de Empresas Turísticas	
Universidade Portucalense Infante D. Henrique	Universitário	Turismo	

Fonte: DGES – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2016