



# *Tourism Innovation Challenge*

CITUR



## O sector da Hotelaria e do Turismo na RAM: que necessidades formativas?

Luís Oliveira, Celso Sousa, Gonçalo Leitão, Susana Teles, e António Almeida

Escola Profissional de Hotelaria e Turismo da Madeira

E-mail: [luis.oliveira@ephtm.com](mailto:luis.oliveira@ephtm.com); [profcelsosousa@gmail.com](mailto:profcelsosousa@gmail.com); [goncalo.leitao@ephtm.com](mailto:goncalo.leitao@ephtm.com)

Universidade da Madeira

E-mail: [susana.teles@staff.uma.pt](mailto:susana.teles@staff.uma.pt); [antonioa@staff.uma.pt](mailto:antonioa@staff.uma.pt)



# Introdução

- ❖ O Turismo é uma indústria estratégica para o desenvolvimento da RAM:
- ✓ A investigação em Turismo é essencial, uma vez que para a organização das estratégias de desenvolvimento e inovação turística é necessário a recolha de dados quantitativos e qualitativos pertinentes e fiáveis;
- ✓ A educação e formação é condição *sine qua non* no desenvolvimento turístico;
- ✓ O processo de planeamento e gestão do turismo depende da existência de um sistema integral e de qualidade dos recursos humanos disponíveis no sector.

(Boada, Miñaro, Olivella, & Riudor, 2012; Salgado & Martins, 2007)

# Objetivo geral

## Caraterização laboral/formativa do sector da Hotelaria e do Turismo da RAM

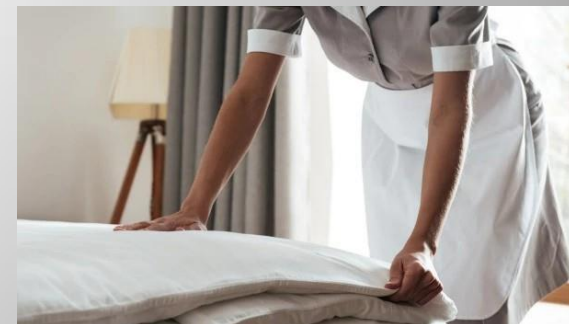


# Objetivos específicos

- i. **Verificar** se os trabalhadores do sector possuem formação específica para o desempenho das suas funções;
- ii. **Analisar** se os trabalhadores do sector obtiveram formação contínua durante o seu percurso profissional;
- iii. **Identificar** as competências-chave dos trabalhadores do sector para o exercício das suas responsabilidades profissionais;
- iv. **Conhecer** as necessidades de formação dos trabalhadores do ramo da hotelaria e do turismo da RAM.

# Amostra

## ➤ Trabalhadores no ativo do sector da Hotelaria e Turismo!



# Medidas e Procedimentos

## Instrumento

- ✓ *Questionário de Avaliação das Necessidades Formativas (QANF);*
- ✓ Reflexão falada (Almeida & Freire, 2008);
- ✓ Estudo piloto (Hill & Hill, 2008);
- ✓ Fiabilidade do instrumento (Maroco & Garcia-Marques, 2006).

# Medidas e Procedimentos

## Procedimentos

- ✓ OPEN DAY EPHTM (apresentação do projeto aos parceiros);
- ✓ Agendamento de reuniões;
- ✓ Aplicação dos questionários presencialmente;
- ✓ IBM –Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

# Hotelaria e Turismo da RAM

Direção

Recepção

Cozinha e  
Pastelaria

Restaurante e  
Bar

Andares

Operação  
Turística

Pesquisa  
documental  
Oferta  
formativa

Expetativas e  
motivação

Formação

Competências

Necessidades  
Formativas

- Seleção/Recrutamento
- Planeamento da Formação
- Gestão das Carreira

- Específica
- Contínua

- Básicas
- Transversais
- Técnicas

Harmonização dos Planos  
Curriculares

Melhor qualificação/formação

Melhoria no  
atendimento/Serviço



# Pesquisa documental



50 anos a formar profissionais

EPHTM - Escola Profissional de Hotelaria e Turismo da Madeira	Cursos Profissionais	Técnico de Cozinha/Pastelaria	9º Ano	12º Ano	Nível 4	3 Anos letivos	
		Técnico de Restaurante/Bar	9º Ano	12º Ano	Nível 4	3 Anos letivos	
		Técnico de Agências de Viagens e de Transportes	9º Ano	12º Ano	Nível 4	3 Anos letivos	
		Rececionista de Hotel	9º Ano	12º Ano	Nível 4	3 Anos letivos	
	Cursos de Informação Turística	Guias de Montanha	9º Ano ou 12.º ano	Certificação Profissional		9 meses	
		Guias do Mar	9º Ano ou 12.º ano	Certificação Profissional		9 meses	
		Motorista de Turismo	9º Ano ou 12.º ano	Certificação Profissional		9 meses	
	Formação Modular	Cozinha e Pastelaria					
		Restaurante					
		Andares					
		Línguas e Hotelaria (Inglês)					
		Línguas e Hotelaria (Alemão)					
		Higiene e Segurança Alimentar					
	Formação Privada	Formação Contínua/Especializada		Certificado de Formação Profissional			
		Planos de Formação à Medida (On the Job)		Certificado de Formação Profissional			

# Pesquisa documental

Universidade da Madeira	Cursos Superiores	Guias da Natureza	12º Ano	Técnico Superior Profissional	Nível 5	2 Anos letivos
		Cozinha e Produção alimentar	12º Ano	Técnico Superior Profissional	Nível 5	2 Anos letivos
		Gastronomia: Tradição, Vivências e Inovação	Licenciatura	Pós-Graduação		1 Ano letivo
		Ecoturismo	Licenciatura	Mestrado		2 Anos letivos
		Direção e Gestão Hoteleira	12º Ano	Licenciatura		3 Anos letivos

# Oferta Formativa



- Melhor divulgação;
- Inovação;
- Intercâmbios e estágios internacionais;
- Organização Seminários, Congressos, Conferências, Encontros, Fóruns;
- Melhor comunicação/colaboração institucional;
- Criar equipas de sensibilização/consultoria para reforçar a importância da formação contínua nas empresas do sector.

---

**O sector da Hotelaria e do Turismo na RAM: que  
necessidades formativas?**

---

**Obrigado pela atenção!**

# Referências



Almeida, L. S., & Freire, T. (2008). *Metodologia da investigação em psicologia e educação*. Braga: Psiquilíbrios.

Hill, M. M., & Hill, A. (2008). *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.

Maroco, J. & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4(1), 65-90. doi:[10.14417/lp.763](https://doi.org/10.14417/lp.763)

Salgado, M., & Martins, J. A. (2007). Um sistema de educação e formação em turismo: Requisito para o desenvolvimento turístico. *Artigos em Revista Internacional (ESTH)*, 122-130. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10314/3428>

Boada, C., Miñarro, E., Olivella, M., & Riudor, X. (2012). Training needs of the sector. *Report on the training needs of the tourism sector*, 30, 2-20. Disponível em: [http://ctesc.gencat.cat/doc/doc\\_33707946\\_1.pdf](http://ctesc.gencat.cat/doc/doc_33707946_1.pdf)