

ANÁLISE DAS BOAS PRÁTICAS DE LIDERANÇA NAS UNIDADES HOTELEIRAS DA REGIÃO DO NORTE DE PORTUGAL

Orlando Lima Rua, Politécnico do Porto/ISCAP/CEOS; UNIAG

Abel Carvalho, Politécnico do Porto/ISCAP

RESUMO

Este estudo tem como objetivo fundamental analisar a liderança nas unidades hoteleiras da região do Norte de Portugal.

Considerado o motor de qualquer organização (Palma, 2012) a liderança é um processo de influência, em que o líder/colaborador interagem e se influenciam mutuamente. Aos líderes exige-se capacidade de adaptação rápida, que tome as decisões certas nos momentos certos, que passe uma imagem de segurança, confiança e persistência aos seus liderados. Segundo Goleman (2015), qualquer pessoa pode ser líder, basta para isso que desenvolva a sua inteligência emocional: autoconsciência, autogestão, empatia e competência social. Refere ainda este autor, que um líder deve utilizar vários estilos: autoritário, democrático, afiliativo e o *coaching*, tornando-se mais eficiente e flexível sempre que se afigurar necessário.

O líder desempenha um papel preponderante na atração e retenção de talentos (Palma, 2012), pois quando a organização se diferencia das suas concorrentes através de uma imagem única e distinta, permite que os potenciais talentos tenham o desejo de trabalhar na organização e de conhecer os seus líderes. Conseguir inspirar as suas equipas e atingir patamares nunca antes conseguidos, é o principal papel de um líder.

Focamos o trabalho na região Norte de Portugal pelo facto da população desta ter uma atitude positiva em relação à sua marca (Costa & Azevedo, 2014), contribuindo, por isso, para que a torne num destino único. Com um forte investimento privado em projetos relacionados com o turismo entre 2007-2013 (Fazenda, 2015), aproximadamente 75% desse investimento foi realizado em alojamento hoteleiro, aumentando significativamente as dormidas na região.

A questão que se coloca é como gerir os colaboradores para que estes contribuam com o máximo das suas capacidades, conhecimentos, habilidades e simultaneamente se sintam satisfeitos e realizados (Tavares, 2010).

Adotando uma abordagem metodológica quantitativa, aplicou-se o questionário das melhores práticas da gestão internacional de recursos humanos proposto por Geringer, Frayne e Milliman, (2002) a gestores hoteleiros, tendo-se obtido 52 respostas.

Dos resultados obtidos 38.8% preferia trabalhar com gestor estilo participativo, 28.6% com gestor estilo paternalista, 24.5% com gestor estilo igualitário e, somente, 8.1% com gestor estilo autoritário. Concluiu-se, quanto às *boas práticas*, a necessidade do líder destacar os elevados padrões de desempenho e a oportunidade dos colaboradores fazerem as suas sugestões quando quiserem e acharem oportuno, e que isso não interfira na sua avaliação, e tratar o colaborador com respeito.

Palavras-chave: Liderança, boas práticas, unidades hoteleiras, Norte de Portugal.

REFERÊNCIAS

- Costa, A.R., & Azevedo, A. J. (2014). Destination Branding. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 11(1), 182-205
- Fazenda, N. (2015). Turismo 2020 Plano de ação para o desenvolvimento do turismo em Portugal. *Turismo 2020* (p.39). Guimarães: Turismo de Portugal, I. P.
- Goleman, D. (2015). *Como ser um líder: A importância da inteligência emocional*. Lisboa: Temas e Debates, Círculo de Leitores.
- Palma, P. J. (2012). Liderança. In A. L. Neves, & R. F. Costa, *Gestão de Recursos Humanos de A a Z* (pp.425-429). Lisboa: Editora RH.
- Tavares, M. M. (2010). *A Gestão de pessoas: Novos rumos desta função nas organizações*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.