

Práticas de Gestão de Recursos Humanos no Setor Hoteleiro

Natália Costa, Carlos Miguel Oliveira, Ivo Dinis de Oliveira
ISLA, Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia

As contas satélite do Turismo em Portugal, publicadas pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) em dezembro de 2018, revelam que o setor do turismo representou, em 2017, 13,7% do PIB. De acordo com o Turismo de Portugal (TP), este setor constituiu-se como a maior atividade económica exportadora do país. Em 2016, o emprego indexado às atividades ligadas ao turismo fixou-se nos 416.817 postos de trabalho, representando 9,4% do total do emprego do país. É inegável a importância do Turismo na economia nacional, consubstanciada por um crescimento forte e sustentável, baseado no acréscimo de valor e pela redução do peso da sazonalidade na atividade. Este crescimento tem-se refletido na criação de postos de trabalho e na manutenção de emprego ao longo do ano. O crescimento e a transformação de uma atividade centrada em níveis de serviços e no desempenho dos seus recursos humanos obrigam ao desenvolvimento da função de Gestão de Recursos Humanos (GRH) nas organizações do setor, incrementando o seu papel no conhecimento do mercado de trabalho e no desenvolvimento das competências dos colaboradores.

O estudo aqui apresentado, focado no setor hoteleiro em Portugal, permitiu a validação das principais práticas de GRH (PGRH) aplicadas em contexto laboral; validar a importância da função de GRH nas organizações hoteleiras e sua internalização ou externalização da função; validar a ligação das PGRH à dimensão e tipologia do empreendimento turístico.

A análise empírica, de carácter quantitativo, foi desenvolvida com recurso a um questionário, partilhado com a direção de topo das unidades hoteleiras (U.H.) constantes no registo nacional de empreendimento turísticos do TP. A amostra foi constituída de forma aleatória, integrando 124 das 1.516 empresas registadas (8,2%). As PGRH integradas no estudo foram baseadas no barómetro global de RH em Portugal, para o ano de 2016, desenvolvido pela consultora Michael Page e as PGRH integradas no projeto Label Pro RH, desenvolvido pela Federação Mediterrânea de Recursos Humanos em conjunto com várias associações e escolas de ensino superior europeias. A investigação procurou validar comunalidades entre os resultados do estudo da Michael Page e a perceção dos gestores de topo face às PGRH nas suas U.H.. O estudo valida que as PGRH mais importantes no setor são o Recrutamento e Seleção, a Formação e Desenvolvimento e a Segurança e Higiene no Trabalho. As

variáveis de controlo da dimensão da organização e de classificação dos empreendimentos turísticos não se revelaram como diferenciadoras face à importância percebida da função ou face a diferenças significativas ao nível das PGRH.

Palavras-chave

Setor do Turismo; Práticas de Gestão de Recursos Humanos; Gestão de Recursos Humanos no Turismo e Hotelaria

Referências

- Caetano, A., Passos, A., Cal, M., Alcobia, P., Alves, P., Bogalho, S., & Tavares, S. (2000). *Mudança Organizacional e Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- Camara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2001). *Humanator 2001 : Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Comissão das Comunidades Europeias. (20 de maio de 2003). *Recomendação da Comissão Europeia de 6 de maio de 2003 relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas*. Acesso em 12 de julho de 2017, disponível em IAPMEI: <https://www.iapmei.pt/getattachment/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/Certificacao-PME/Recomendacao-da-Comissao-2003-361-CE.pdf.aspx>
- Coutinho, C. P. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2ª ed.). Coimbra: Almedina.
- Dhar, R. L. (2015). The effects of high-performance human resource practices on service innovative behaviour. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 67–75.
- Ferreira, A. C. (22 de maio de 2013). *Políticas e Práticas de Gestão de Recursos Humanos na Hotelaria da Ilha da Madeira*. Acesso em 14 de julho de 2017, disponível em RepositoriUM: <http://hdl.handle.net/1822/25154>
- Ferreira. (2015). *Práticas de Gestão de Recursos Humanos: Um Estudo na Indústria Turística em Portugal*, 1–145.
- Garcia, A. G. A. (2016). *Gestão de Recursos Humanos na Indústria do Turismo em Portugal: Tendências Futuras do Capital Humano: um estudo exploratório em unidades hoteleiras no Distrito de Coimbra*. PhD Proposal, 1. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2018). Contas Satélite do Turismo 2014-2017. (I. Instituto Nacional de Estatística, Ed.) Acesso em 06 de fevereiro de 2019, disponível em Instituto Nacional de Estatística: https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=351679455&att_display=n&att_download=y
- Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2015). Estatísticas do Turismo 2015. (I. Instituto Nacional de Estatística, Ed.) Acesso em 30 de maio de 2017, disponível em Instituto Nacional de Estatística: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=265858123&PUBLICACOESmodo=2
- “Label Professionnel pour les métiers de la fonction RH”. (s.d.). Acesso em 2017, disponível em MAC-TEAM: <https://www.mac-team.eu/index.php/mm-value-fields/mm-project-portfolio/mm-label-pro-rh/mm-lprh-qr-pt>
- Machado, C. F., & Martins, C. A. (2005). A Gestão de Recursos Humanos no sector hoteleiro. Acesso em 13 de junho de 2017, disponível em Instituto Politécnico de Bragança: <http://hdl.handle.net/10198/2239>
- Martins, C. A. (2002). A Gestão De Recursos Humanos E As Especificidades Do Mercado De Trabalho No Sector Hoteleiro. a Região Norte De Portugal, 199. Retrieved from http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=NqUe0V2YkhUC&oi=fnd&pg=PA147&dq=UNIVERSIDADE+DO+MINHO&ots=XS5Vg6j3uZ&sig=8P3mbAyJn_7Fwh0B02TqAXpxhvl
- Martins, C. A., & Machado, C. F. (2002). A importância dos recursos humanos no sector hoteleiro. Acesso em 12 de junho de 2017, disponível em Instituto Politécnico de Bragança: <http://hdl.handle.net/10198/2240>
- Michael Page. (5 de janeiro de 2016). Barómetro Global de RH. Acesso em 9 de novembro de 2016, disponível em Michael Page: <http://estudo.michaelpage.pt/barometro-global-de-rh-portugal/>
- Neves, J., & Gonçalves, S. (outubro de 2009). A investigação em Gestão de Recursos Humanos em Portugal. Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão, 8, 66-83. Acesso em 26 de janeiro de 2017, disponível em A investigação em Gestão de Recursos Humanos em Portugal: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpbg/v8n4/v8n4a07.pdf>
- Nunes, P. (30 de outubro de 2015). Gestão de Recursos Humanos. Acesso em janeiro de 2016, disponível em Knoow net: <http://knoow.net/cienceconempr/gestao/gestao-de-recursos-humanos/>

- Público. (22 de março de 2016). Do emprego ao peso na economia, turismo vai crescer em toda a linha. Acesso em 30 de maio de 2017, disponível em ARHESP: http://www.ahresp.com/news_article.php?id=2588
- Rebelo, A. I. P. (2013). Mestrado em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos.
- Santos, A. S. (2013). Os Recursos Humanos na Hotelaria de São Miguel: O Contributo da Satisfação no Trabalho para o Desenvolvimento de uma Cultura de Qualidade no Destino Turístico, 1–130.
- Sousa, M. J., Duarte, T., Sanches, P. G., & Gomes, J. (2012). Gestão de Recursos Humanos: Métodos e Práticas (10ª ed.). Lisboa: Lidel.
- Trindade, A. (1999). Modos de Gestão de Recursos Humanos na Hotelaria Algarvia, 9.
- Turismo de Portugal, I.P. (2008). Folheto Turismo de Portugal. Acesso em 30 de maio de 2017, disponível em Turismo de Portugal: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/QuemSomos/Anexos/Folheto%20TurismodePortugal.pdf>
- World Tourism Organization - UNWTO. (s.d.). Comprendre le tourisme: Glossaire de base. Acesso em junho de 2016, disponível em World Tourism Organization - UNWTO: <http://media.unwto.org/fr/content/comprendre-le-tourisme-glossaire-de-base>