

## **A Importância das Soft Skills nos Serviços Desportivo e Fitness no Brasil – Aplicação do Modelo ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations)**

Luiz Neto (FEP-UP), Helena Martins (CEOS-PP, ESCE-IPS, NOVA SBE), Teresa Proença (FEP-UO) and Carla Magalhães (Universidade Lusófona).

**Abstract.** Para elevar a qualidade dos serviços de Desporto e Fitness no Brasil, melhorar a experiência dos clientes e tornar o setor cada vez mais importante e lucrativo, faz-se necessário encontrar diferenciais competitivos, acompanhando tendências do mercado, investindo em novas tecnologias, inovando em infraestruturas e, principalmente, qualificando sistematicamente a mão de obra, que é o foco desta pesquisa.

Partindo do pressuposto que a grande maioria da força de trabalho do segmento está tecnicamente nivelada, este trabalho explora alternativas estratégicas de qualificação da mão de obra dos Profissionais de Educação Física, analisando tendências e requisitos de Soft Skills do mercado internacional, através do modelo europeu ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) e aplicando este modelo em pesquisas com clientes e profissionais do segmento desportivo e fitness brasileiro.

Considerando que as Soft Skills ainda são pouco exploradas na literatura deste setor de atividade, principalmente no mercado brasileiro, essa dissertação vem auxiliar na compreensão dessas necessidades, oportunizando a criação de estratégias que venha beneficiar profissionais, empresas e clientes do segmento.

**Track:** 11 CiIRH

**Keywords:** ESCO, Competências, Levantamento de competências, Perfil de competências, Gestão de competências