

O que procuram os empregadores nos profissionais de turismo

ANDRÉ MENDONÇA

Trabalho em equipa, adaptação, serviço ao cliente, domínio do inglês, estabelecer prioridades e saber comunicar são as seis competências mais procuradas em profissionais da área do turismo

ANA CARVALHO MELO
anamelo@acorianooriental.pt

As competências mais procuradas nos profissionais do turismo e a forma como os alunos desta área as podem desenvolver foram o tema de uma palestra proferida ontem por Teresa Fialho, partner da consultora My Change, na sessão de atribuição do prémio de excelência ao melhor aluno da licenciatura em turismo da Universidade dos Açores.

“O setor do turismo é um negócio de pessoas e mesmo com alguma automatização de processos continuará a sempre a depender muito de relação e de pessoas”, defendeu Teresa Fialho, que na sua intervenção, a partir de estudos realizados pelo Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop), sistematizou quais as competências mais procuradas na área do turismo, através de um levantamento dos pedidos colocados em anúncios online.

O trabalho em equipa encaixa a lista das competências mais procuradas, seguindo-se a capacidade de adaptação, que se traduz “na abertura à mudança”.

“Se há setor que é muito diversificado é o turismo. As pessoas que trabalham em agências de viagens ou em hotéis ou na organização de eventos precisam mesmo de contar com diversos inputs, que têm de conjugar em equipa”, defendeu, referindo que tal passa também pela capacidade de integrar uma equipa preexistente, o que implica capacidade de adaptação.

A terceira competência mais procurada é o serviço ao cliente, dado que “tipicamente a área do turismo vive dos clientes e como tal do gosto de trabalhar com as pessoas, de servir e de desenvolver a resposta adequada” ao cliente final, assim como ao cliente interno.

O Inglês é a competência seguinte desta lista, que se trata de

Rita Pereira distinguida como melhor estudante de Turismo

A Bensaude Turismo atribuiu ontem o Prémio de Excelência para o Melhor Estudante da Licenciatura em Turismo 2020/21 à aluna Rita Pereira. Esta foi a sexta vez que o prémio destinado ao estudante com a classificação final mais elevada na licenciatura em Turismo foi concedido pela Bensaude Turismo.

“Com o valor pecuniário de mil euros, este prémio tem por objetivo promover a excelência na formação no ensino superior na área de Turismo, com base numa relação de parceria com a Faculdade de Economia e Gestão”, destacou a Bensaude Turismo.

uma competência técnica que pode ser atestada através de diplomas. No entanto, a especialista alerta que para quem trabalha nesta área só o inglês poderá não ser suficiente, e que o domínio de mais uma língua será ainda mais valorizado. “Neste período difícil para o turismo que se atravessou agora com a pandemia, houve empresas que tiveram de fazer reajustamentos à sua força de trabalho e um critério que muitas vezes fez com que as pessoas mantivessem o seu emprego foi o facto de saberem mais do que um idioma”, referiu.

Estabelecer prioridades vem em quinto lugar nesta lista de competências, com Teresa Fialho a realçar que neste setor as pessoas têm de trabalhar continuamente, o que implica responder a múltiplas solicitações, pelo que tem de haver “uma capacidade muito boa de se definirem graus de importância dentro do que tem de ser executado e com base nisso estabelecer um plano de ação”.

A fechar esta lista surge a comunicação, que é descrita como “a



Bensaude Turismo distinguiu a aluna da licenciatura em turismo Rita Pereira (4ª da esquerda para direita)

mãe de todas as competências”. Esta competência vai para além do saber-se falar bem, integrando também a aptidão para conhecer o cliente e as suas preferências.

“A comunicação é a relação que se estabelece com a outra pessoa, é saber escutar, é estar atento não só às palavras como à parte não verbal. Tudo o que fazemos comunica”, destacou, realçando ainda que a comunicação deve ser assertiva e utilizar o registo correto - racional ou emotivo - de acordo com o cliente com que está a lidar.

A maioria destas competências são comportamentais, as quais Teresa Fialho refere que muitas vezes não são trabalhadas durante a formação formal, o que levanta, segundo a especialista, outro desafio que é “as universidades integrarem no seu trabalho, na formação académica que estruturam, o desenvolvimento destas competências”.

Por outro lado, destaca que são competências que os estudantes devem ver como úteis, e como tal avaliar o seu grau de capacidade face a cada uma delas. E, nesse sen-

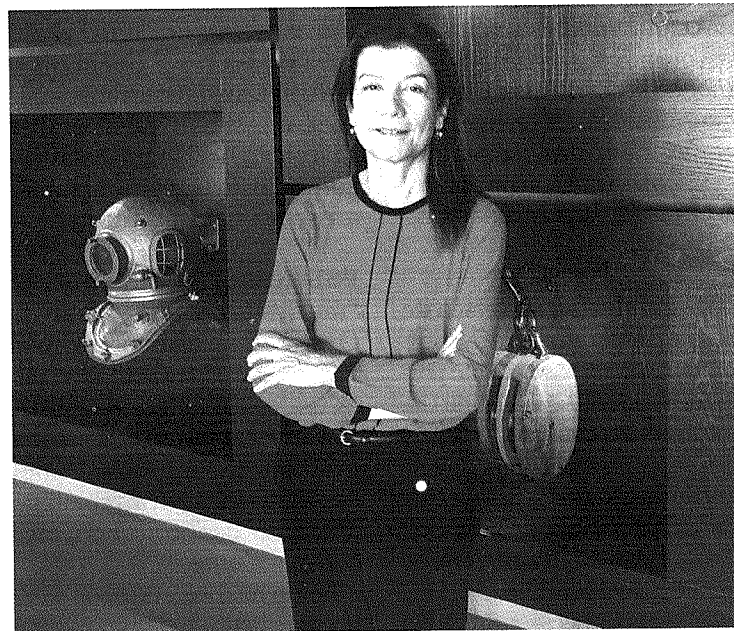
tido, Teresa Fialho desafia os estudantes a tentarem desenvolvê-las de forma formal - pela leitura de livros ou pesquisando na internet -, mas principalmente pela interação com os outros e a experiência que “nos deve permitir sair da zona de conforto de forma a ganhar-se força nessa competência”.

“Para se adquirem competências, em especial as mais comportamentais, os desafios que a pessoa cria ou aceita são muito importantes”, revelou.

E a terminar a sua conversa a especialista frisou a importância que a apresentação destas competências poderá ter no momento da candidatura a um emprego.

“Temos de aproveitar todas as oportunidades para desenvolver as competências que são procuradas, porque podemos estar agora numa situação ainda incerta, mas a economia vai estabilizar numa nova realidade, e se estivermos preparados para nesse momento exibirmos tudo o que fizemos e sabemos, estaremos muito mais preparados”, vincou.

Nesse sentido, defendeu que os estudantes devem aproveitar o tempo que normalmente existe entre o acabar o curso e o começar a trabalhar para tornarem “mais rico o seu portfolio de experiências, e fazê-lo interagindo com os outros”.



Teresa Fialho apresentou palestra “No presente a pensar no futuro”

ANA CARVALHO MELO