

MONICA BELCHIOR M. BRITO
MARIA DA SAUDADE BALTAZAR

TURISMO E RECURSOS HUMANOS:
UMA RELAÇÃO INTERDEPENDENTE
NUM CONTEXTO DE SUSTENTABILIDADE



5

Separata da Revista
ECONOMIA E SOCIOLOGIA
N.º 79 — EVORA — 2005

EVORA
2 0 0 5

Turismo e recursos humanos: uma relação interdependente num contexto de sustentabilidade

Mónica Belchior A
Maria da Saúdade B,

Resumo: O panorama internacional, e a posição de Portugal no décimo sétimo lugar dos destinos turísticos mais procurados (OMT, 2002), requerem alguma reflexão ambivalente entre os recursos humanos, a oferta e a procura turística, no de Turismo Sustentável.

Palavras-chave: turismo sustentável, recursos humanos, desenvolvimento, pl
responsabilidade social.

Considerações preliminares

De acordo com as previsões da Organização Mundial de Turismo o sector turístico será, nos próximos vinte anos, protagonista de um fenómeno. Para a Europa conjectura-se a duplicação do fluxo turístico (de turistas internacionais passará de 393 milhões para 717 milhões), e o peso deste sector na economia (10% do PIB comunitário), e a criação de 3,3 milhões de postos de trabalho directa ou indirectamente ligados a este sector (Mercadon, Pelletreau e Vouretzky, 2001).

O cenário definido pela OMT revela, em termos de crescimento, um futuro económico promissor para o sector turístico. No entanto, a análise permitida pela objectividade dos números não define o desenvolvimento a preconizar, nem a hipótese de sustentabilidade do sistema.

O reconhecimento da importância fulcral do papel do turismo na economia motivou o empenhamento organizacional no sentido da sua expansão. A União Europeia, admitindo o estatuto do sector turístico no âmbito da economia europeia, enviou esforços, desde 1980, no sentido de promover o seu desenvolvimento comunitário.

1. A sustentabilidade do turismo e o capital humano

Apesar da crescente importância do turismo, e da sua admissão por parte dos vários órgãos governativos, esta actividade apenas despoletava, inicialmente, preocupações de natureza económica. O sucesso era medido a curto prazo e a viabilidade e rentabilidade do processo era aferida pelos indicadores económicos, numa relação linear que desprezava condicionantes de outra natureza. No entanto, a realidade evidenciou que urgia perceber o turismo numa perspectiva holística, que o êxito exigia outras formas para além da económica, e que apenas a visão a longo prazo permitiria perpetuar no tempo a viabilidade do presente.

Perante as evidências empíricas e as consequências sociais, culturais e ambientais do turismo, apesar da evolução positiva dos indicadores económicos, a OMT definiu, em 1993, o conceito de turismo sustentável enquanto modelo de desenvolvimento económico que permite simultaneamente:

- Melhorar a qualidade de vida da comunidade anfitriã;
- Providenciar uma qualidade elevada na experiência do visitante;
- Manter a qualidade do ambiente da qual dependem tanto a comunidade anfitriã como o visitante;
- Assegurar uma distribuição equitativa tanto dos benefícios como dos custos;
- Encorajar a compreensão dos impactos do turismo nos ambientes material, cultural e urbano;
- Melhorar as infra-estruturas sociais e de cuidados de saúde;
- Melhorar a qualidade de vida com benefícios económicos e sociais para os residentes e empresas.

O retorno das mais valias económicas e sociais para as populações hospedeiras

mas sociais subjacentes ao emprego neste sector, fomentando condições que garantam o desenvolvimento dos recursos humanos, e superando os efeitos negativos da sazonalidade da actividade, das baixas remunerações praticadas e do pouco valor das suas profissões.

A relação de dependência entre o turismo e os recursos humanos assume um só sentido, existindo uma reciprocidade fundamental para o desenvolvimento dos requisitos subjacentes à sustentabilidade do desenvolvimento turístico.

A qualidade exigida à oferta turística, no sentido de proporcionar uma qualidade elevada à experiência do visitante, pressupõe a existência de recursos humanos qualificados, que assegurem um serviço de qualidade, e dotados de uma versatilidade que lhes garanta uma constante adaptação às necessidades ditadas pela evolução do sector.

A reciprocidade e dinamismo da interdependência entre o turismo e o emprego, e a probabilidade desta actividade constituir uma das vias para a criação do emprego, um dos grandes problemas da Europa, estimulou a União Europeia, em 1998, à constituição do *Grupo de Alto Nível sobre Turismo e Emprego* (GANI), constituído por profissionais do sector turístico dos vários Estados-membros.

O trabalho deste grupo culminou nas seguintes recomendações:

- Levar as empresas de turismo a satisfazer as necessidades dos visitantes;
- Aperfeiçoar o funcionamento do mercado do turismo, através da melhoria do enquadramento das empresas;
- Modernizar e melhorar a eficiência das infra-estruturas de turismo;
- Melhorar os recursos humanos no domínio do turismo;
- Incentivar o desenvolvimento sustentável do turismo.

Estas recomendações dirigiam-se aos parceiros sociais, nomeadamente as empresas, aos poderes políticos e aos organismos de desenvolvimento regional do turismo, e também à União Europeia.

A melhoria dos recursos humanos na área do turismo, uma das recomendações do GANI, surge na sequência da percepção do dinamismo do sector europeu face à mudança. As alterações no perfil dos turistas e no modo de gestão das empresas estão, gradualmente, a estimular ajustamentos no

No entanto, subsistem alguns problemas que dificultam a existência de recursos humanos qualificados para responder às crescentes exigências do sector turístico:

- A sazonalidade da actividade turística associada a uma elevada rotatividade de mão-de-obra, sobretudo em zonas onde as alternativas ao produto «sol e praia» são insuficientes ou inexistentes. Esta situação diminui largamente as possibilidades do turismo garantir um emprego duradouro e sustentado, ao longo de todo o ano, para o conjunto da sua força de trabalho na época alta;
- A reduzida disponibilidade para investir em formação, por parte das empresas e dos seus colaboradores, é reduzida. A sazonalidade da maioria dos empregos desmotiva a aposta na formação, na medida em que existe um difícil retorno do investimento;
- As remunerações praticadas no sector, aliadas às reduzidas hipóteses de progressão na carreira;
- O fraco prestígio social de alguma das profissões ligadas ao sector turístico. Uma análise SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities and threats*) feita ao sector turístico, no âmbito da União Europeia, enumera a «imagem negativa do emprego no turismo» como um dos pontos fracos (Valles, 2001). Esta representação tende a suavizar-se em empregos onde as ofertas de emprego surgem associadas a elevadas exigências de qualificação e especialização.

Os aspectos elencados são incoerentes com a «responsabilidade social», presente no conceito de Turismo Sustentável, definido na *Agenda 21* para o Turismo: «o desenvolvimento turístico sustentável satisfaz as necessidades actuais dos turistas e das regiões de acolhimento, salvaguardando o futuro. É uma forma de gestão dos recursos que permite a satisfação das necessidades económicas, sociais e estéticas, mantendo a integridade cultural e ambiental» (OMT, 2003).

A crescente saliência do turismo na economia atraiu sobre si a atenção da comunidade internacional, induzindo a uma reflexão mais profunda sobre o seu modelo de desenvolvimento, e conduzindo ao conceito de turismo sustentável.

Neste contexto, reconheceu-se que o turismo, para além da sua dimensão

sitando, simultaneamente, de capital humano altamente qualificado que garanta a sua qualidade e continuidade.

De acordo com as conclusões do Fórum do Turismo Europeu 2002, realizado em Bruxelas, em Dezembro de 2002, o Turismo Sustentável é definido como uma forma de o turismo que é económica e socialmente viável, legislando simultaneamente o ambiente e a cultura local, e resultando de uma situação de compromisso entre o sucesso empresarial e económico, as condições ambientais, a preservação e o desenvolvimento, e a responsabilidade das três facetas interdependentes.

Dowling (citado em Henriques, 2003) defende que o Planeamento do Turismo Sustentável, deverá ponderar as seguintes situações:

- Ser sensível às necessidades e aspirações das comunidades locais: termos de melhoria dos padrões de vida, tanto no curto como no longo prazo. Sob esta assumption o turismo sustentável deve assentar numa comunidade enquanto pilar da manutenção do capital social, financeiro e cultural do destino;
- Satisfazer a procura de um fluxo (quantitativo e qualitativo) crescente de visitantes, e continuar a atraí-los para assim satisfazer o principal objectivo;
- Respeitar as características do meio físico para levar a cabo os objectivos, pois os recursos naturais e culturais têm valores intrínsecos que não podem ser postos em causa pela actividade turística;
- Fazer parte de um ciclo económico equilibrado, ou seja não deve ficar dependente de outras actividades económicas, para conseguir atingir os objectivos referidos anteriormente. Para que estes fins sejam atingidos, deve recorrer-se ao planeamento do turismo sustentável assente na integração e integração entre os diferentes agentes envolvidos no desenvolvimento.

Em 2003, a Comissão Europeia determinou as orientações básicas a sustentabilidade do turismo europeu. Neste âmbito, definiu a necessidade de mão-de-obra qualificada, na sua inter-relação com as condições socioeconómicas do sector, como fundamental para o desenvolvimento sustentável do sector turístico. Devendo o diagnóstico e a implementação de políticas

2. O turismo no espaço nacional

Gonçalves (s.d.) refere que a evolução do turismo em Portugal segue a tendência internacional, representando uma quota reduzida do turismo mundial, mas contextualizando-se na Europa, líder mundial em Turismo, e na Europa do Sul, que representava, em 2000, cerca de 16% das receitas mundiais em Turismo.

Este crescimento da procura turística nos últimos anos agravou um conjunto de fragilidades que são identificados como «os grandes desequilíbrios estruturais do sector»:

- «Forte dependência do produto «sol e praia» (monocultura do turismo);
- (...)
- Elevada concentração da procura turística quer externa quer interna na “época alta”;
- (...)
- Desequilíbrio entre a oferta e a procura de mão-de-obra qualificada em áreas como as da hotelaria e da restauração;
- (...).» (Silva, 1998: 224).

Por conseguinte, a falta de diversificação de produtos turísticos, a sazonalidade da actividade e a carência de qualificações, constituem factores de estrangulamento no desenvolvimento turístico nacional. Neste contexto, Amaral (2004: 2) refere que «a qualificação revela-se como um dos factores determinantes ao desenvolvimento da empresa, num contexto de modernização e inovação constante, em todos os sectores económicos incluindo o sector turístico. De facto, este sector tem vindo a assumir uma dimensão importante, quer pela introdução de inovações tecnológicas, quer pelo próprio grau de exigência dos turistas».

O Plano Nacional de Desenvolvimento do Turismo, enquadrado nas directivas comunitárias, menciona que «apesar das melhorias verificadas nos últimos anos, o sector do turismo continua a revelar significativas debilidades estruturais em matéria de qualificação de recursos humanos. O sector é ainda muito caracterizado pelo forte recurso a mão-de-obra semi-qualificada e regra geral pouco escolarizada. Na esteira contrária, mas também numa perspetiva de

de sustentabilidade da actividade turística, torna-se necessário um esforço cido na qualificação dos recursos humanos que operam no Turismo» (tório da Economia, s.d.).

No intuito de responder às fragilidades e carências detectadas, foi do Plano Estratégico de Formação em Hotelaria e Turismo e redefinida Escolar.

De igual forma, no âmbito do Plano de Consolidação do Turismo, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2002, é reconhecida a sidade de complementar as opções estratégicas efectuadas no passado, q vilegiaram a procura, com esforços no sentido de adequar a resposta p da oferta turística nacional, no âmbito de um cenário de sustentabilidade coerência entre as políticas nacionais, regionais e locais.

O Plano de Consolidação do Turismo integra instrumentos já exi para o sector, designadamente o Programa Operacional de Economia (I o Programa Nacional de Formação Melhor Turismo inserido no Pr Operacional de Emprego, Formação e Desenvolvimento Social, a que s cent a o Programa de Intervenções para a Qualificação do Turismo (PIQ no âmbito do qual surge um sub-programa direccionado especificamente emprego e formação.

Todos os esforços envidados a nível comunitário e nacional salie importância do Turismo conferindo-lhe a sua contribuição para a cri: emprego e riqueza um papel cada vez mais determinante no desenvolv económico e social das regiões com vocação turística.

A actividade turística emprega cerca de 10% da população act Portugal, o que se traduz em mais de 400 mil trabalhadores. No ent sector turístico confronta-se com os problemas que decorrem dos baixo de escolarização e de qualificação, sendo as experiências vividas e os adquiridos em contexto de trabalho, a principal fonte de conhecer trabalhadores no sector turístico.

A sustentabilidade da actividade turística e a qualidade global d de serviços nesta área dependem, em larga medida, da qualificação do humano.

Pires *et al.* (1999) levou a cabo um estudo sobre o sector da Hotel Portugal, em que procurou caracterizar o sector nos domínios da econo emprego e da formação, no sentido de sustentar a construção de perfis

do crescimento da economia, do desenvolvimento das regiões e da dinamização do emprego, entre outros.

A dinâmica do emprego tem sido afectada por algumas alterações quer ao nível da procura turística, quer ao nível da oferta, nomeadamente: clientes cada vez mais exigentes e menos previsíveis; desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação; maior diversidade de produtos e produtos especializados; maior importância dada à formação profissional e à flexibilidade. Este contexto traduz a necessidade de efectuar algumas reorientações da oferta formativa inicial e contínua vocacionada para o sector da hotelaria, que, pela sua especificidade assenta fortemente na qualidade dos seus recursos humanos (Pires *et al.*, 1999).

No que concerne às necessidades de formação da mão-de-obra no sector turístico, e tomando por base a investigação de Marta Amaral (2004) sobre a relação entre a qualificação de recursos humanos, o desenvolvimento empresarial, e a qualidade do serviço das empresas turísticas, na perspectiva dos empresários do Baixo Alentejo, constatamos que são de natureza diversificada: conhecimentos de línguas estrangeiras, cultura geral, actualização contínua de conhecimentos e domínio de técnica e de tecnologias, na perspectiva do empregado; enquanto os empresários apresentam carências ao nível da preparação geral e técnica.

Este estudo refere que «a melhoria da qualidade do serviço prestado ao turismo é determinada por um conjunto de competências do empregado: comportamentais e a experiência, a formação superior e a capacidade de adaptação à mudança, bem como por um conjunto de competências do empresário: a capacidade de liderança e a sua preparação geral e técnica (Amaral, 2004: 23).

Neste contexto, é indispensável traçar uma estratégia a médio/longo prazo que permita elevar o nível médio de qualificações dos trabalhadores. Nesse sentido foi assinado um Protocolo para a Elaboração de um Plano para o Desenvolvimento dos Recursos Humanos no Sector do Turismo, em 2004.

O Plano Estratégico para o Desenvolvimento dos Recursos Humanos, a implementar por uma parceria constituída por um conjunto de serviços da Administração Pública (INOFOR, INFATUR, IEFP, DGFV e DGES), pela confederação patronal (CTP) e pelas confederações sindicais (CGTP e UGT), rege-se pelos seguintes objectivos:

— Aumentar a transparência e a mobilidade das qualificações no mercado de emprego, através da certificação profissional, sustentada num conjunto de referenciais de competências, de qualificações e de processos que conduzam à sua aquisição ou reconhecimento e validação.

3. A dimensão regional: o caso particular do Alentejo Litoral

Pela sua dimensão e complexidade o turismo não deve ser analisado óptica nacional, uma vez que se trata de uma questão local, de uma questão regional, uma vez que não existe turismo sem espacialidades (Silva, 1999). O Alentejo Litoral é, no contexto nacional e regional, um destino turístico que se evidencia e a que é reconhecido fortes potencialidades de desenvolvimento.

Silva (2002) faz uma aproximação à identificação do padrão espacial fenómeno turístico no continente português, combinando uma ventilação espacial relativamente fina (as NUT's III) com um conjunto de vectores nucleares de estruturação destas actividades. Seleccionando variáveis da procura alojamento em parques de campismo, emprego na restauração e na hotelaria é possível estimar com rigor elevado a natureza espacial do turismo nacional. Os resultados deste procedimento, que permite a determinação da estrutura ponderada de vectores turísticos (NUT's III) para 1998, salientam o facto de que o Alentejo Litoral, no âmbito regional, apresenta o valor mais alto para as variáveis alojamento hoteleiro, alojamento em parques de campismo e nas reservas apresentando valores sempre iguais ao valor mais alto assumido pela variável contexto global.

Silva (2002) constrói, igualmente, um indicador de Localização Turística. Ponderada, que combina o peso regional do indicador de síntese calculado anteriormente com o peso regional médio nas variáveis população residente e Valor Acrescentado Bruto. Este indicador, que indica a relação existente a importância da região no turismo e o seu peso demográfico e económico evidencia a enorme dualidade existente no padrão locativo nacional, sendo maior intensidade observada no Algarve (10,07), e no Alentejo Litoral (10,07). Todas as restantes regiões possuem um valor inferior à unidade.

mento de actividades lúdicas, dispondo de extensas zonas de veraneio e já com ambiciosos projectos previstos por parte de promotores turísticos.

Almeida (2002) prevê também a afirmação rápida do turismo como um dos sectores com maior dinâmica e protagonismo na base económica da região do Alentejo Litoral indicia uma propensão para os investimentos desta natureza. Face ao aumento da procura turística deste território e à rede escassa e incipiente de serviços e equipamentos turísticos que sustentem os níveis de procura previstos, é de crer que a curto prazo as propostas de investimento neste sector surjam com maior frequência.

O Programa Operacional da Região Alentejo (PORAAlentejo) identifica o turismo como uma das oportunidades de desenvolvimento da região: «O turismo é objectivamente um sector onde essas dinâmicas se têm acentuado e onde a orla costeira, o património, o ambiente, a paisagem, a ruralidade e a gastronomia se têm vindo a constituir como domínios de referência na estratégia de desenvolvimento regional» (Ministério do Planeamento, 2000).

No entanto, e de acordo com o PORAAlentejo, a «afirmação da Região do Alentejo enquanto destino turístico é ainda reduzida, apesar da evolução recente, sobretudo desde meados dos anos oitenta, evidenciar um crescimento gradual desta actividade turística. De facto, este território mostra-se como um mosaico de destinos locais pouco articulados entre si, operando no pano de fundo de uma vasta gama de potencialidades por aproveitar» (Ministério do Planeamento, 2000).

Os indicadores turísticos evidenciam o Alentejo Litoral como uma das principais zonas turísticas do Alentejo. Em 1997, 42,6% da oferta de alojamento concentrava-se nos concelhos desta região NUT III, sobretudo nos núcleos com carácter balnear, onde se perspectiva a «geração de oferta neste eixo costeiro com grande expressão».

Ainda no âmbito do PORAAlentejo, o Alentejo Litoral é identificado como «um destino turístico crescente, pelo que a realização de alguns novos projectos de investimento (complexos turísticos e de lazer, multifuncionais e qualificados), abre perspectivas de grande significado na base económica, tanto ao nível sectorial do turismo como ao nível regional». Por conseguinte, podemos concluir que o Alentejo Litoral é, no panorama nacional e regional, um destino turístico de eleição, constituindo uma das reconhecidas potencialidades

associado às identificadas potencialidades turísticas do Alentejo e aos ce de desenvolvimento do sector, motiva para uma reflexão sobre as necessidades de formação dos profissionais do turismo desta região, no sentido da cons de um perfil profissional assente em competências que respondam às te cias evolutivas. As políticas e as práticas desenvolvidas pelas entidades c tentes, ao nível do volume de formação e das competências por ela conf no sentido desta adequação, deve, igualmente, constituir-se objecto de a no contexto.

No seguimento das reflexões anteriormente desenvolvidas, um dos cipais entraves ao desenvolvimento turístico, num contexto de sustentabi é a fragilidade do capital humano do sector, decorrente das suas caracter intrínsecas e das representações sociais afectas às suas profissões. Ape dimensão comunitárias dos problemas identificados, a sua extrapolação é com um grau de confiança elevado, para Portugal, para o Alentejo e conse temente para o Alentejo Litoral.

No caso particular do Alentejo Litoral, a prevalência quase absol produto «sol e praia», explorado na sua modalidade mais tradicional, e rentabilização de outros produtos turísticos existentes, incrementa os in da sazonalidade da actividade turística sobre os recursos humanos e, consi temente, diminui as hipóteses de desenvolvimento da indústria turística. Almeida (2002) identificou as necessidades de competências e de re humanos como um dos constrangimentos que poderão surgir no dese: mento do sector turístico e mais abrangentemente do desenvolvimento mico e social desta região NUT III.

Considerações finais

A sustentabilidade do turismo tornou-se alvo da atenção de inúmer osmos nacionais e internacionais, após as evidências empíricas compr que crescimento desorganizado não garantia a viabilidade futura do s as consequências para as populações receptoras, mostrarem-se, na maic casos irreversíveis.

Na sequência desta reflexão, a conceptualização e operacionaliz turismo sustentável surge como uma forma de ultrapassar as fragilit incoerências manifestas pelo processo de desenvolvimento turístico. Est

A sustentabilidade do turismo surge fortemente interdependente do seu capital humano. O sector turístico constitui um potencial gerador de empregos e, por outro lado, sua viabilidade quantitativa e qualitativa depende, em grande parte, dos recursos humanos a ele associados.

A sazonalidade, sobretudo associada à monoexploração turística e à concentração dos períodos de férias, a precariedade das relações laborais; as tabe-las salariais praticadas, e a imagem social das profissões, fragilizam a indústria turística e põem em causa a responsabilidade social defendida pelo turismo sustentável. Simultaneamente, estas debilidades minimizam as hipóteses de existência de mão-de-obra qualificada que responde às necessidades de turistas cada vez mais esclarecidos e exigentes, dificultando o desenvolvimento turístico dos países e das regiões, num cenário global de forte competitividade.

Portugal, um destino turístico com fortes potencialidades, situado num continente líder do turismo mundial, encontra-se desperto para a sua viabilidade turística e, simultaneamente, para as fragilidades que podem frustrar os seus projectos, entre as quais é identificada a necessidade de recursos humanos qualificados de acordo com as necessidades presentes do sector; e com uma postura auto-formativa pró-activa, que responda, em tempo real, às tendências do sector turístico.

O Alentejo Litoral, região fortemente dependente do produto «sol e praia», com um turismo extremamente sazonal, concentrado sobretudo nos meses de Verão, constitui um exemplo flagrante da necessidade de protagonizar um desenvolvimento turístico sustentável. Este processo, assente na diversificação de produtos e em novas formas de exploração do produto dominante, viabilizará a existência de recursos humanos qualificados que, por seu turno, possibilitará uma oferta turística de qualidade, que simultaneamente poderá funcionar como factor de atracção para novos investimentos no sector.

A promoção do turismo sustentável, a nível e micro, tem que ser sempre pensada na perspectiva dos recursos humanos. A responsabilidade social do turismo passa pelo retorno das mais valias do processo às populações hspedesas, pela minimização dos impactos sociais negativos, e pela garantia de que o futuro destas comunidades não fique comprometido pelo uso abusivo e imponderado dos seus recursos turísticos.

A criação e a manutenção de emprego estável, e o desenvolvimento dos

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Luís Tadeu (2002) – *Dinâmicas Territoriais do Eixo Lisboa/Setúbal/Sines*, Lisboa: Instituto Superior Técnico.
- AMARAL, Maria Isabel Castreleiro (2004) – *A Qualificação de Recursos Humanos no Desenho Empresarial e na Qualidade do Serviço das Empresas Turísticas: A Perspectiva das Empresas Baixo Alentejo*. Working paper. Beja: Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Beja, Departamento de Ciências Sociais e Humanas.
- COMISSÃO EUROPEIA (2003) – *Basic orientations for the sustainability of European tourism*, B Comissão Europeia.
- GONÇALVES, Alexandra Rodrigues (s.d.) – *A componente cultural do Turismo Urbano como o factor plenificador do produto «sol e praia» – o caso de Faro e Silves*, Working paper.
- HENRIQUES, Cláudia (2003) – *Turismo Cidade e Cultura – Planeamento e Gestão Sustentável*, Edições Sílabo.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA (s.d.) – *Plano de Desenvolvimento do turismo – síntese das medidas*, Ministério da Economia.
- MINISTÉRIO DO PLANEAMENTO (2000) – *Portugal 2000-2006 – Programa Operacional de Alentejo*.
- OMT (1993) – *Desenvolvimento de Turismo Sustentável: Manual para Organizadores Locais*, Puro de Turismo e Ambiente.
- PIRES, Ana Luísa Oliveira; CARAMUJO, Elisa; ALVES, Mariana Gaió & CARVALHO (1999) – *Hotelaria em Portugal*, Lisboa: INOFOR.
- SILVA, J. Sancho (1998) – «A importância da diversificação de produtos turísticos», in: SILVA, J. & TEIXEIRA, M. T. (Coord.), *Turismo: Horizontes Alternativos*, Lisboa: Edições Sílabo.
- SILVA, João Albino Matos da (1999) – *Diálogos com interlocutores a nível nacional – Turismo*, Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- SILVA, João Albino Matos da (2002, Maio) – *Inserção Territorial das Actividades Turísticas em Portugal: Uma Tipologia de Caracterização*, Coimbra: Comunicação apresentada na Conferência Economia e Turismo da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- VALLES, Martín (2001, Junho) – *Improving the quality of tourist products, Tourism an Employment follow-up given to the Council Conclusions of 21 June 1999* – Final Report of Working Group, Bruxelas: Comissão Europeia.