

TOURISM & MANAGEMENT STUDIES INTERNATIONAL CONFERENCE

TMS ALGARVE 2016
16 - 19 November

BOOK OF ABSTRACTS

Marisol Correia, José António C. Santos, Margarida Santos,
Paulo Aguas, Celsia Baptista (eds.)



UAIG ESGHT
UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO, HOTELEARIA E TURISMO



TOURISM & MANAGEMENT STUDIES



CIEO
Centro de Investigação sobre
o Espaço e as Organizações

© Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve

Campus da Penha, Estrada da Penha
8005-139 Faro
PORTUGAL

ISBN 978-989-8472-93-9

Conference website: <http://www.esght.ualg.pt/tms2016>

E-mail contact: jasantos@ualg.pt

Impressão: Gráfica Comercial, Loulé, Portugal

Touristic organizations and people management: a multiple case study exploring real practices associated with social and psychological indicators

Ana Teresa **Ferreira**

INPP, Instituto de Neuropsicologia e Neurociências Cognitiva e Comportamental
Portucalense Universidade Portucalense, atferreira@upt.pt

Dora **Martins**

ESEIG, Polytechnic Institute of Porto, GOVCOPP Unit Research, doramartins@eseig.ipp.pt

Olga **Matos**

ESTG, Polytechnic Institute of Viana do Castelo, omatos@estg.ipv.pt

Carlos **Fernandes**

ESTG, Polytechnic Institute of Viana do Castelo, cfernandes@estg.ipv.pt

This study presents an exploration of how touristic organizations define strategies towards people management and what factors do they privilege. The objective is to compare organizations within the same sector and region, tourism in the north of Portugal, in order to found differences and patterns in people management processes, searching specifically for indicators that can be used as referents of best practices. Portugal has presented a growth of 7.1 % on the number of overnights. Estimations suggest that tourism will be responsible for 22% of jobs in Portugal. Five different organizations were studied, using interviews to the top management, direct observation and documentation analysis. Formal case study protocols were defined and used to promote triangulation during data collection. Following Yin's directions, the five cases were analyzed first separately and afterwards, all the information was triangulated, integrated a multiple case study. King's template analysis (2004) was used as a technique for data analysis within. In this exploration we had a special concern with human resources best practices, such as training and recruitment, but also with psychological, social and financial indicators. Decision making processes by top management were also studied on this research. Results suggest that, despite the structural and business differences between the organizational settings, as the sample integrates different museums, local and national hotels and local tourist organizations, similarities can be found within this sector, regarding to people management.

Keywords: Touristic organizations, people management, HRM best practices, Portuguese region. [ID 139]

O impacto da crise económica internacional na competitividade turística numa região transfronteiriça: o estudo de caso de Bragança e Zamora

Paula Odete **Fernandes**

Instituto Politécnico de Bragança, pof@ipb.pt

Cláudia Maria Fileno **Miranda Veloso**

Instituto Politécnico de Bragança e Universidade de Aveiro,
claudiamiranda@ipb.pt/cmvmv@ua.pt

O objetivo central do presente estudo assentou em analisar o impacto da crise económica internacional na competitividade do setor turístico numa região transfronteiriça de Portugal e Espanha. A investigação trata de caracterizar e avaliar a competitividade turística de duas cidades transfronteiriças europeias: Bragança e Zamora, tendo por base o TOP 5 dos principais mercados emissores. Estes mercados consideram-se prioritários e estratégicos para o desenvolvimento do setor do turismo na região em análise. De modo a dar resposta ao principal objetivo do estudo foram utilizados, numa primeira análise, indicadores de competitividade que permitiram caracterizar o setor turístico, e numa segunda análise, para avaliar a competitividade dos destinos turísticos aplicou-se um instrumento de análise designado por Análise de Quotas de Mercado, proposto por Faulkner em 1997. O horizonte temporal em estudo centrou-se no período de 2003 a 2014.

Polos resultados obtidos, para o período de 2003 a 2014, pode concluir-se que de uma maneira geral, a crise económica internacional produziu efeitos negativos na dinâmica da procura e da oferta turística dos 2 destinos turísticos em análise. Não obstante, os destinos turísticos apresentaram desempenhos relativos distintos entre si para os diferentes mercados emissores.

Palavras-Chave: Competitividade Turística; Destino Turístico; Quotas de Mercado; Bragança/Zamora; Mercados Emissores. [ID 496]