

# Modelos e Processos de Gestão em Negócios Turísticos. Tendências num contexto em mudança

NUNO SILVA GUSTAVO \* [ nuno.gustavo@eshte.pt ]

**Resumo** | No despertar do século XXI as mudanças registadas ao nível estrutural têm sustentado o desenvolvimento de uma nova realidade competitiva no turismo, levando as empresas do setor, no domínio dos diferentes negócios da atividade (Hotelaria, Restauração, Aviação, etc.), a adotar novos modelos e processos de gestão.

Neste sentido, o presente artigo visa não ser um fim em si mesmo, mas um ponto de partida para um conjunto de reflexões, hipóteses e futuras linhas de investigação, materializando-se o seu objectivo na identificação de tendências genéricas para a gestão dos negócios turísticos. O modelo de análise concebido para a presente investigação sustenta-se numa matriz de abordagem de natureza estratégica. Num primeiro momento o artigo identifica e reflete de forma geral as principais premissas promotoras do novo ambiente contextual dos negócios turísticos, tendo a matriz *STEEP analysis* como referência. Após caracterizar o referido cenário, o artigo debruça-se sobre as mudanças fundamentais ao nível do ambiente transaccional, expondo as principais alterações e tendências registadas no domínio da procura e da oferta turística.

Por fim, o artigo apresenta um conjunto de reflexões e tendências para possíveis linhas de investigação, na ótica dos modelos e processos de gestão dos negócios turísticos.

No sentido de sustentar as tendências sugeridas, as quais são suportadas num quadro de revisão teórica do presente estudo e relatórios elaborados por diferentes empresas, entidades e consultoras, são apresentados diferentes exemplos e casos de estudo, tendo por base, empresas de referência do *trade* nacional e internacional, corporizando o quadro teórico apresentado.

A sistematização da investigação bibliográfica funcionou também como um suporte para enquadrar e aferir a problemática de estudo, procurando-se proceder a uma análise correlativa entre as dimensões teóricas do modelo de gestão e as dinâmicas empíricas provenientes dos vários estudos de caso.

**Palavras-chave** | Tendências, Gestão, Modelos, Processos, Negócios Turísticos.

**Abstract** | At the dawn of the twenty-first century changes recorded at the structural level have supported the development of a new competitive reality in tourism, driving the industry leading companies in this area of business (Hotels, Restaurants, Airlines, etc..) to adopt new models and management processes.

In this sense, this paper is not an end in itself, but a starting point for a set of reflections, hypotheses and future lines of research, materializing its aim to identify general trends in the management of tourism businesses.

---

\* **Doutorado em Turismo, Lazer e Cultura** pela Universidade Coimbra, **Professor Adjunto** na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), **membro** da Comissão Coordenadora do Mestrado em Turismo e **investigador** no Centro de Estudos de Turismo (CESTUR).

The analysis model designed for this research is supported in a strategic approach matrix. At first, the paper identifies and reflects, in general, the new and main principles of the contextual environment of tourism businesses, taking a STEEP analysis matrix as a reference. After characterizing the above scenario, the paper focuses on the major changes on the level of the transactional environment, outlining the main changes and trends in the field of demand and tourism supply.

Finally, the paper presents a set of reflections and trends for possible fields of analysis and research, as a way to understand the models and processes of management of tourism businesses.

In order to support the trends suggested, which are designed within a framework of theoretical review of this area of study and reports produced by different companies, organizations and consultants, are presented different examples and case studies based on the national and international trade reference companies, embodying the theoretical framework presented. The literature review also worked as a support to frame and discuss the focus of study, trying to make a correlative analysis between the theoretical dimensions of the management model and the empirical dynamics from different case studies.

**Keywords** | Trends, Management, Models, Processes, Tourism Businesses.