Realizar um programa de formação baseado em Sistema de Competências Ocupacionais, para criar uma melhor imagem de Macau como destino turístico

Mok Chio Kuan

05/07/2023

Segundo os dados disponíveis, com a recuperação gradual e posterior desenvolvimento do sector do turismo, entraram em Macau 4,9484 milhões de visitantes no primeiro trimestre de 2023. Como haverá um maior número de turistas a visitar Macau no futuro, a cidade deve estar bem preparada para isso. A primeira impressão com que os turistas ficam do território é a criada pelo pessoal que desempenha diferentes funções nos postos fronteiriços de Macau, como as Portas do Cerco, o Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Exterior, o Aeroporto Internacional de Macau e o Terminal Marítimo de Passageiros da Taipa. Estes trabalhadores são, de certa forma, a "cara do sector do turismo de Macau".

No 14.º Plano Quinquenal do País, era referido que "o conteúdo do Centro Mundial de Turismo e Lazer" precisava de ser enriquecido, sendo a qualidade de serviço e o profissionalismo elementos-chave desse conteúdo. O sector do turismo de Macau deve seguir de perto a direcção do desenvolvimento de Macau, devendo perseverar em orientar-se para o mercado e focar-se no serviço. As autoridades podem criar um programa de formação baseado num Sistema de Competências Ocupacionais para formar trabalhadores para os sectores do turismo e dos serviços e permitir-lhes obter certificação, de modo a melhorar as suas competências.

Nesse sentido, sugere-se:

1. As autoridades organizarem a formação profissional obrigatória para os trabalhadores do sector do turismo e dos sectores relacionados com o turismo, de modo a melhorar ainda mais a qualidade global dos serviços turísticos e a eficiência do trabalho do pessoal que presta esses serviços;

2. Criar diversos mecanismos de avaliação e esquemas de incentivos e penalizações para supervisionar o ambiente de negócios e a qualidade dos serviços dos sectores em causa;

3. Reforçar as acções de inspecção a postos fronteiriços e atracções turísticas de Macau, de forma a analisar o ambiente de negócios e os tipos de serviços aí prestados, de forma a garantir que os turistas em Macau possam gozar dos seus devidos direitos e interesses.

Espera-se que a qualidade dos trabalhadores do sector do turismo e do sector dos serviços seja melhorada através de diversos mecanismos e acções de formação, para impulsionar o desenvolvimento de serviços turísticos de alta qualidade, e que, de acordo com a estratégia de desenvolvimento da diversificação adequada da economia "1+4" de Macau, seja consolidada a imagem de Macau como cidade turística de alta qualidade.