

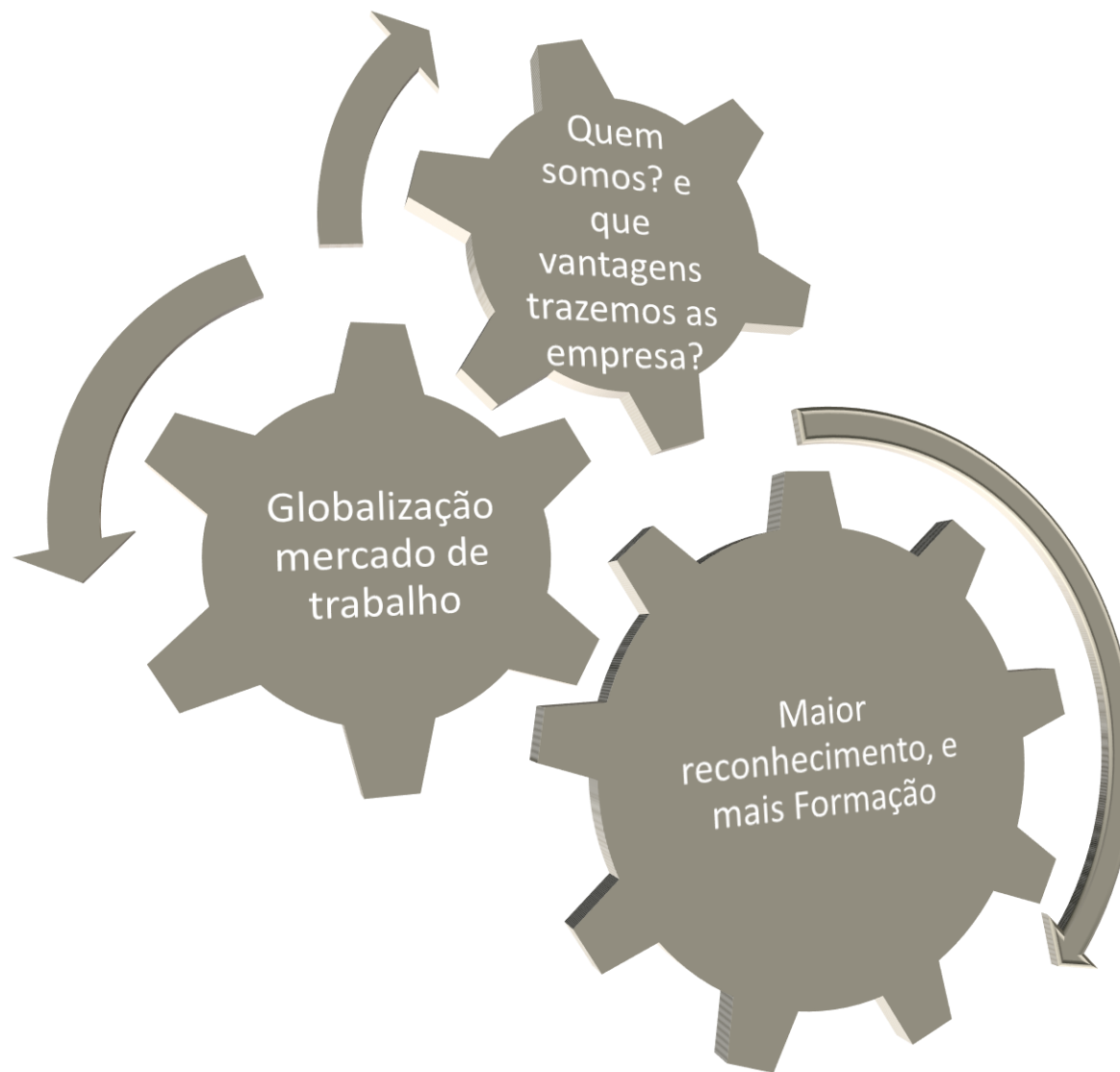
Jornadas da Associação Portuguesa de HOTELARIA HOSPITALAR

**SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS ENTRE HOTÉIS E HOSPITAIS,
NA GESTÃO HOTELEIRA !**

Os hotéis procuram diariamente alcançar a ocupação máxima 100 %, ou mesmo entrar em overbooking!

Os hospitais por seu lado procuram diariamente, não estar em overbooking!





Quem é a ADHP?

Quem são os “Diretor de Hotel” de hoje?

Quando o turismo em Portugal é uma das principais atividades, quem impulsiona a economia portuguesa?

Criação - 1973

A Associação dos Directores de Hotéis de Portugal é fruto de uma necessidade dos directores de hotéis estarem em contacto permanente, de forma a desenvolverem e fazerem evoluir o turismo da região onde se inseriam e, consequentemente, as unidades que geriam;

Utilidade Pública - 1985

A 6 de Março de 1985 é reconhecida a Utilidade Pública da ADHP pelo DL 460/77, publicada no DR n.º 54 II Série;

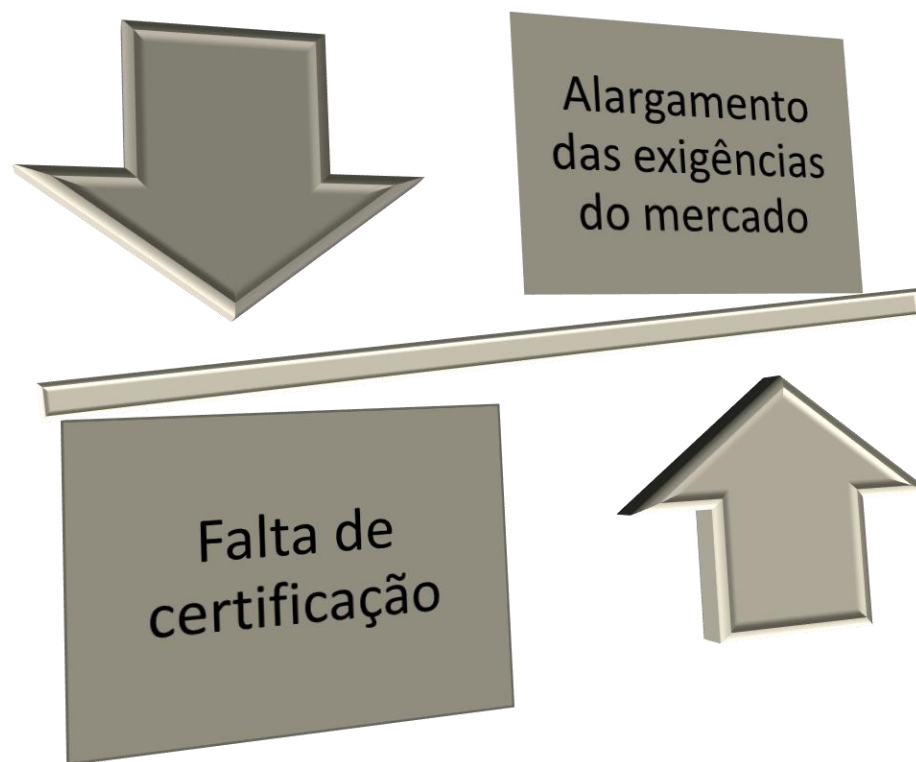
Evolução - 2016

Desde os primeiros dias que a ADHP luta pelo reconhecimento e prestígio da sua classe, tendo como principais objectivos a defesa, promoção e representação dos seus associados, nos seus interesses e aspirações profissionais, elevando o seu nível cultural e técnico, sendo esta uma das principais forças da Associação com a formação, seminários e congressos que permitem a constante actualização de conhecimentos da classe de directores de hotéis.

Atualmente, a Associação conta com cerca de 1200 associados.

Eixos de ação / intervenção da ADHP





Certificação – ADHP

Diretor Certificado

Escola Certificada



Certificação da Profissão de Director de Hotel, ADHP:

Formação Superior

- 7 estabelecimentos de ensino superiores, certificados pela ADHP;
- Continuidade do trabalho desenvolvido na rede de Politécnicos e Turismo (CCISP);
- Integração na Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional do sistema nacional de qualificações;

Legislação

Proposta de alteração da Portaria da classificação dos estabelecimentos hoteleiros, com especial enfoque na área de Recursos Humanos;

PROPOSTA DE REQUISITOS OPCIONAIS NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

<u>Director de Hotel com certificação profissional emitida pela ADHP</u>	<u>30 pts</u>
<u>Número de colaboradores com formação Superior (licenciatura ou Mestrado) em Turismo/Hotelaria/Restauração</u>	<u>Até 25 % 5 pts</u> <u>+50% de 10 pts</u>
<u>Número de colaboradores com formação Técnica-Profissional (Nível IV ou V) em Turismo/Hotelaria/ Restauração ministrada ou reconhecida pelo TP</u>	<u>Até 25 % 5 pts</u> <u>+50% de 10 pts</u>
<u>Evidência de desenvolvimento de formação profissional aos colaboradores – no mínimo 10% acima das requisitos legais anuais</u>	<u>5 pts</u>
<u>Evidência de diagnósticos de necessidades de formação aos colaboradores da organização - relatório bienal</u>	<u>5 pts</u>
<u>Evidencia de plano de formação a 3 anos por colaborador</u>	<u>5 pts</u>
<u>Oferta de plano alargado de benefícios sociais aos colaboradores (seguro de saúde, creche, seguro de vida medico de empresa)</u>	<u>5 pts por cada</u> <u>até ao max de</u> <u>10.</u>

Instituições Aderentes:

IPCB – Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova;

INP – Instituto Superior de Novas Profissões;

ISEC – Instituto Superior de Educação e Ciências;

IPL – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar;

ESHT – P. Porto – Escola Superior de Hotelaria e Turismo Politécnico do Porto

ESHTE – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;

IPG – Escola Superior de Turismo e Hotelaria de Seia;

ESGHT- Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo do Algarve



Protocolo com IES

Este acordo tem como principal objectivo a Certificação da formação do Director de Hotel, com os seguintes pontos:



1-A certificação assenta na utilização dos ECTS – *European Credit Transfer and Accumulation System*, como referência de comparabilidade.

2-Nos casos da não utilização daquelas áreas, deve a instituição de ensino superior apresentar e justificar o paralelismo, por si proposto, relativamente àquela referência.

3-Cada plano de estudos a certificar tem de cumprir com a seguinte distribuição, no mínimo de 120 ECTS de um total de 180 ECTS, nomeadamente:

3.1.-O mínimo de 60 ECTS na área científica de Hotelaria e Restauração (código 811), nos quais se podem incluir os estágios curriculares;

3.2.-Existência das quatro áreas científicas abaixo enunciadas, cujo somatório perfaça o mínimo de 60 ECTS:

3.2.1.-Línguas e Literaturas Estrangeiras (código 222)

3.2.2.-Ciências Empresariais (código 34)

3.2.3.-Informática (código 48)

3.2.4.-Turismo e Lazer (código 812).

Certificação do Director de Hotel - ADHP

Proposta – A ADHP confere a certificação desde que cumpridos um dos seguintes perfis:



Perfil1:

- Ser sócio efectivo da ADHP;
- Todos os profissionais que actualmente desempenham a função de director de hotel terão a certificação automática desde que detenham documento comprovativo passado pelas autoridades competentes (DGT, Turismo de Portugal, Carteira Profissional).

Perfil 2:

- Ser sócio efectivo da ADHP;
- Ser diplomado por um curso de Gestão Hoteleira ou com designação próxima, de uma das instituições de ensino superior certificadas pela ADHP;
- Possuir três anos de experiência profissional na área de hotelaria/restauração;
- Estar a exercer, com contrato de trabalho, uma das seguintes funções numa empresa da área da hotelaria/restauração:
 - Assistente de direcção;
 - Subdirector;
 - Director de departamento;
 - Director geral;
 - Director de operações.



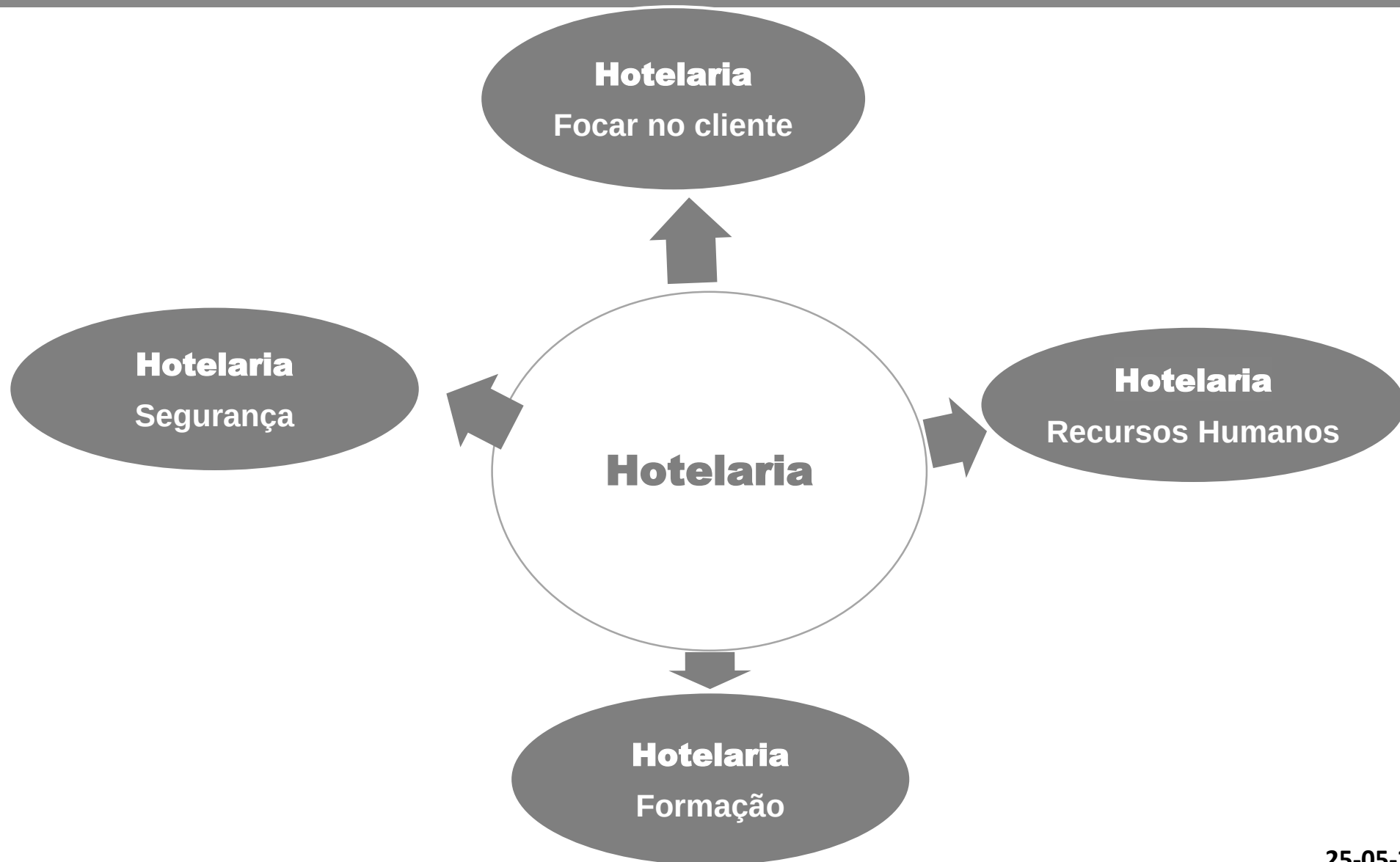
Perfil 3:

- Ser sócio efetivo da ADHP;
- Possuir cinco ou mais anos de experiência profissional na área de hotelaria/restauração;
- Ter sido aprovado no curso especialização em gestão hoteleira promovido pela ADHP em parceria com uma instituição de formação protocolada;
- Estar a exercer, com contrato de trabalho, uma das seguintes funções numa empresa da área da hotelaria/restauração:
 - Assistente de direcção;
 - Subdirector;
 - Director de departamento;
 - Director geral;
 - Director de operações.



Alargamento das exigências do mercado

Hotelaria do Amanhã...



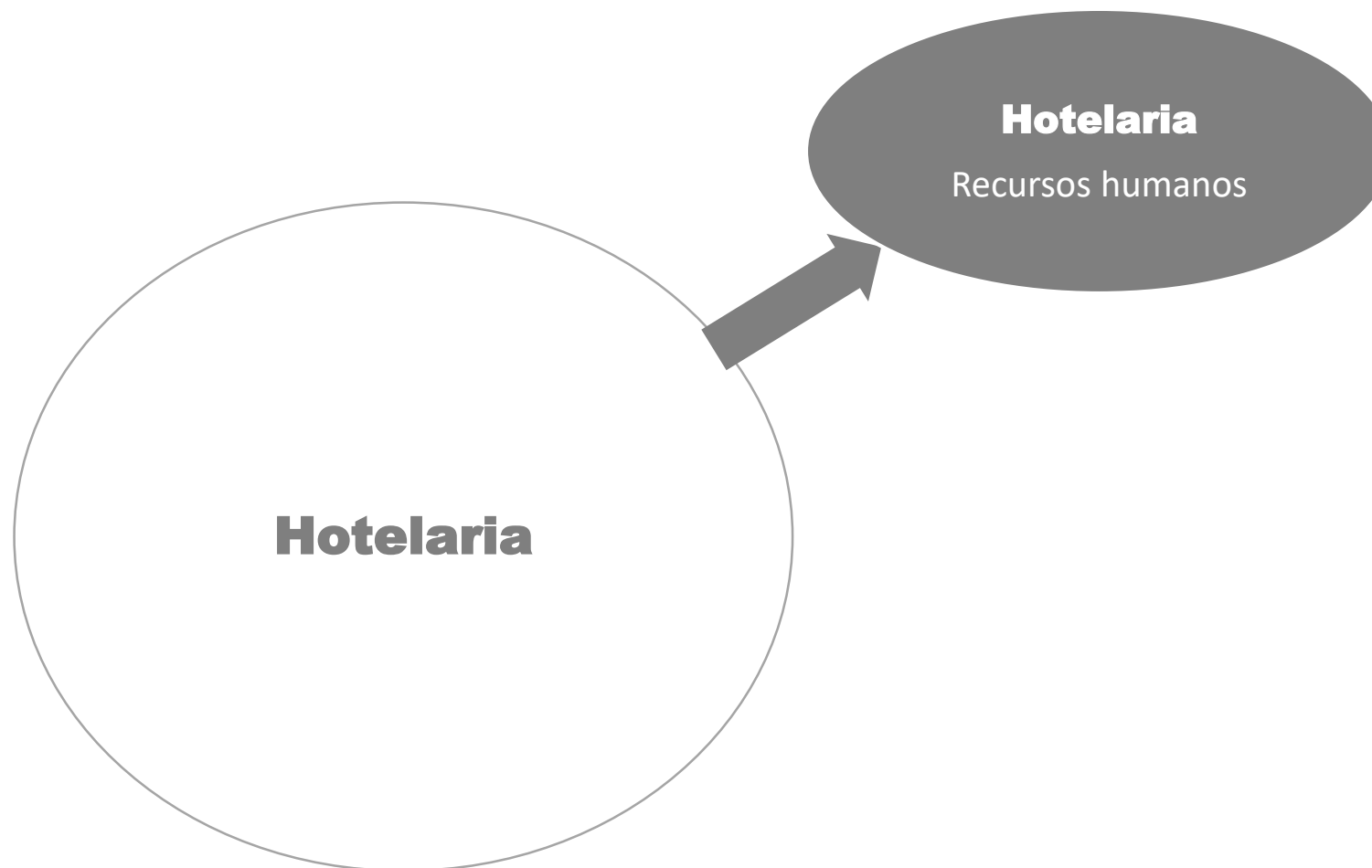


- São a essência da empresa e garantia de vida
- Quando fiéis, ajudam-nos a gerir
- Proporcionar satisfação e reconhecimento
- Oferecer valor na Qualidade versus Preço
- Criar clientes mistério
- Implementar mecanismos de avaliação do desempenho
- O gestor deve perder tempo na pesquisa de maneiras de criar “valor” aos seus clientes



- **Perceber a relação entre o cliente e os colaboradores;**
- **Promover a cultura de serviço;**
- **Estimular a formação e a implementação de sistemas e processos;**
- **Saber trabalhar na incerteza e na mudança contínua;**
- **Conhecer toda a operação, coordenar recursos humanos, físicos e financeiros, produzir bens e serviços visando a satisfação total dos clientes e sempre gerindo margens de lucro pequenas.**





O Triângulo dos Serviços

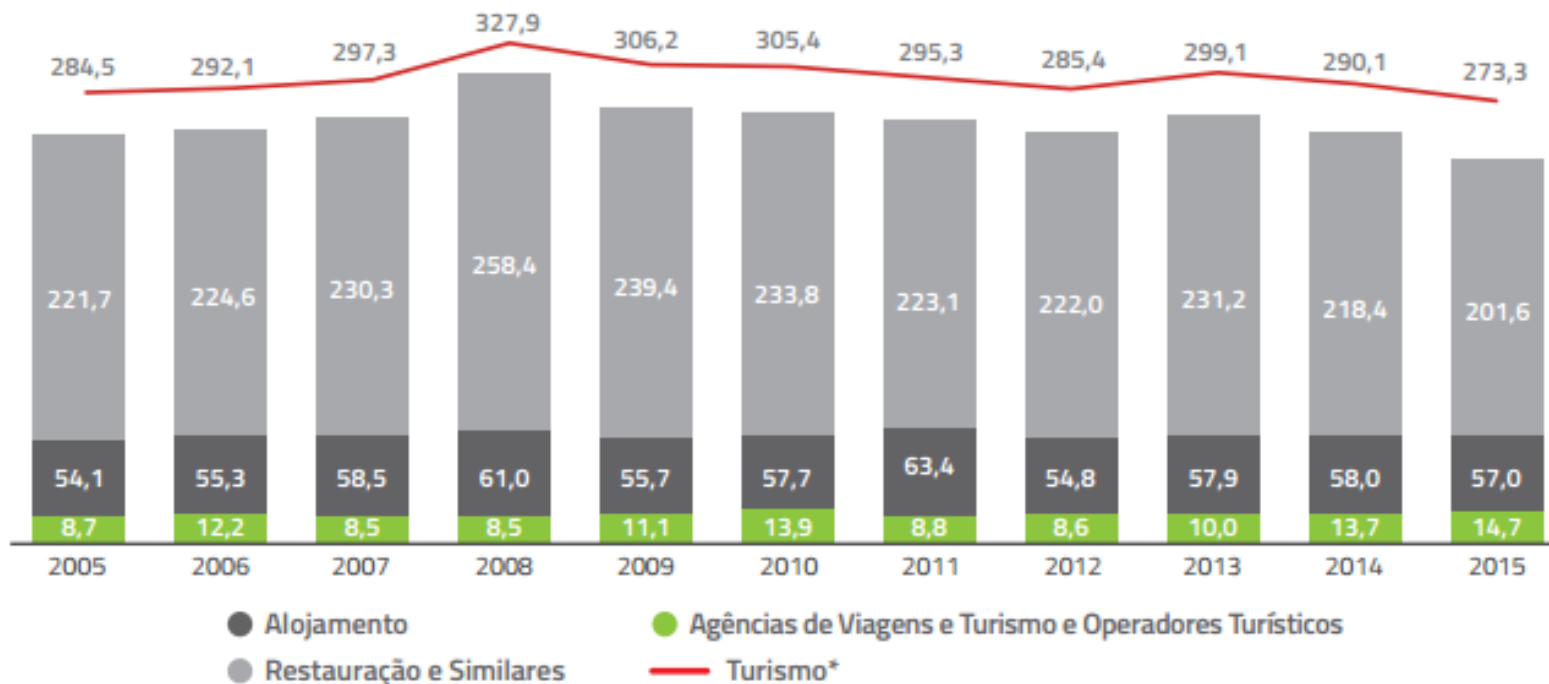


Fonte: ZEITHAML, Valarie A. e BITNER, Mary Jo (1996) Services Marketing, p. 23 e IRONS, Ken (1995) Managing Service Companies : Strategies for Success, Cambridge, p.14. (adaptado)

DIMINUIÇÃO DA POPULAÇÃO EMPREGADA NO TURISMO 2005-2015

O decréscimo da população empregada no Turismo sentiu-se de forma mais acentuada no setor da Restauração - o mais penalizado nos últimos anos. Entre 2005 e 2015, o emprego no turismo apresentou um decréscimo médio anual de -0,4%, próximo da estagnação, versus -1,2% registado para o conjunto da economia. Entre 2012-2015, perderam-se 12.100 postos de trabalho.

Gráfico 16 - Emprego por níveis de qualificação e setores de atividade

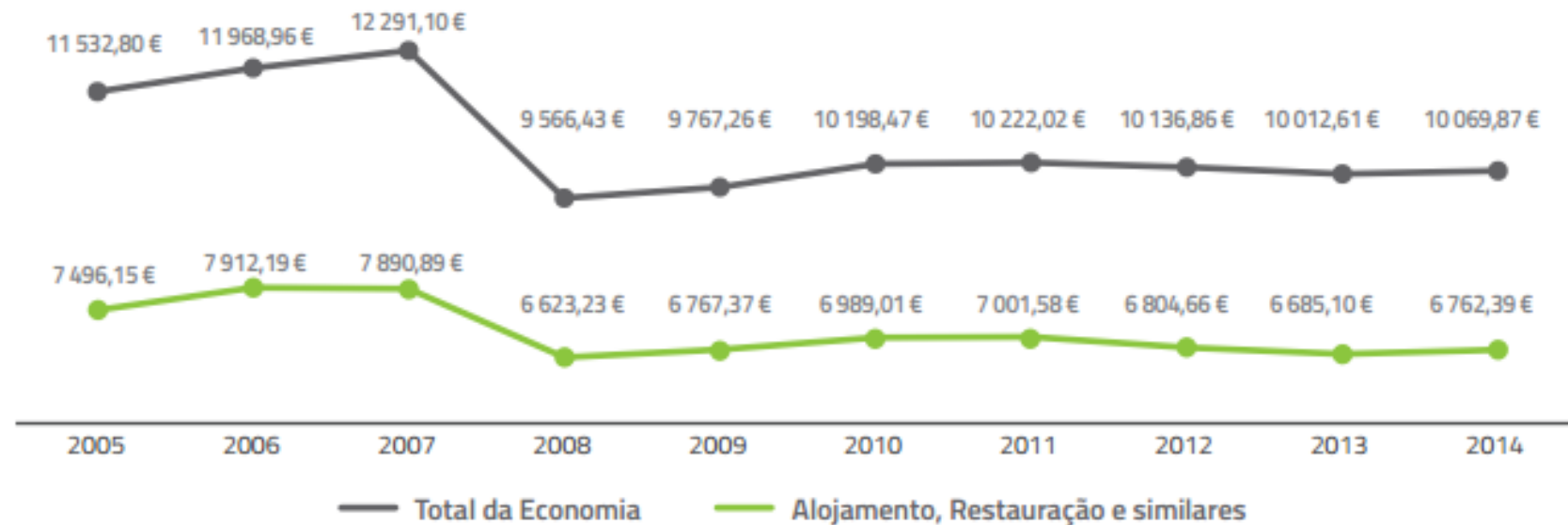


Fonte: INE

Nota: *Turismo inclui Alojamento, Restauração e Agências de viagem

RENDIMENTOS DOS PROFISSIONAIS DO TURISMO

Gráfico 17 - Remuneração média por trabalhador ao ano, por setores de atividade



Fonte: INE

O rendimento médio anual de um trabalhador na hotelaria e restauração é cerca de 33% inferior ao do conjunto da economia.

Revisão da portaria de qualificação, onde entendemos que o papel dos Recursos Humanos é Fulcral passar a estar presente.

PROPOSTA DE REQUISITOS OPCIONAIS NA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

<u>Director de Hotel com certificação profissional emitida pela ADHP</u>	<u>30 pts</u>
<u>Número de colaboradores com formação Superior (licenciatura ou Mestrado) em Turismo/Hotelaria/Restauração</u>	<u>Até 25 % 5 pts</u> <u>+50% de 10 pts</u>
<u>Número de colaboradores com formação Técnica-Profissional (Nível IV ou V) em Turismo/Hotelaria/ Restauração ministrada ou reconhecida pelo TP</u>	<u>Até 25 % 5 pts</u> <u>+50% de 10 pts</u>
<u>Evidência de desenvolvimento de formação profissional aos colaboradores – no mínimo 10% acima das requisitos legais anuais</u>	<u>5 pts</u>
<u>Evidência de diagnósticos de necessidades de formação aos colaboradores da organização - relatório bienal</u>	<u>5 pts</u>
<u>Evidencia de plano de formação a 3 anos por colaborador</u>	<u>5 pts</u>
<u>Oferta de plano alargado de benefícios sociais aos colaboradores (seguro de saúde, creche, seguro de vida medico de empresa)</u>	<u>5 pts por cada até ao max de 10.</u>

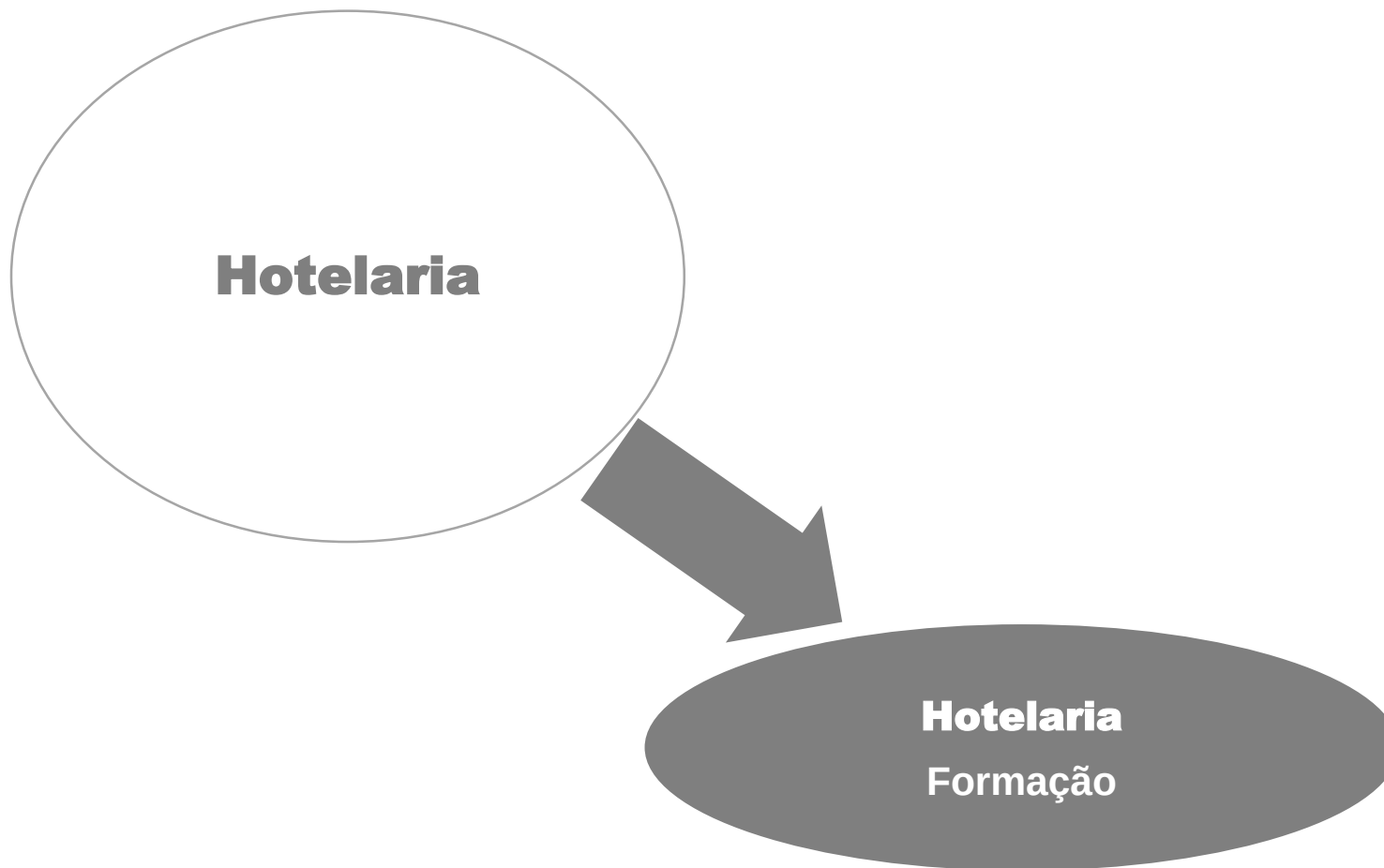
Recursos humanos - Características



- Flexibilidade;
- O globo é o mercado de trabalho;
- Prestígio;
- Contacto humano;
- Benefícios indiretos;



- Longas horas;
- Dificuldade de antecipação;
- Depende muito da procura dos clientes;
- Stress;
- Salários baixos;

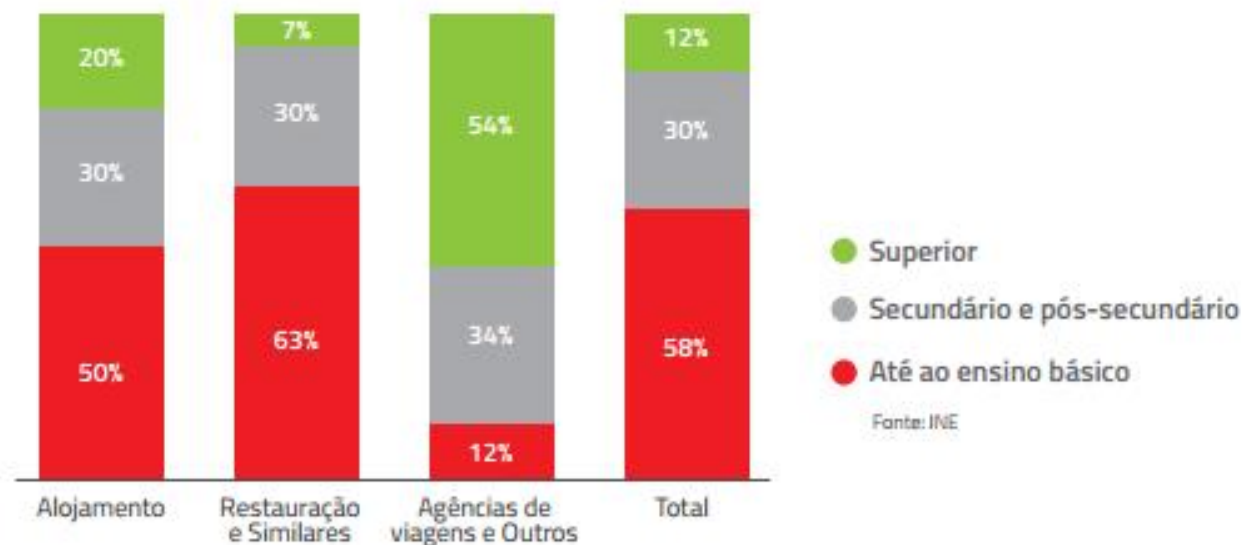


UMA DÉCADA EM ANÁLISE 2005-2015 | *FORMAÇÃO*

NÍVEIS DE QUALIFICAÇÕES

58% da população empregada no turismo* possui instrução de ensino básico.

Gráfico 15 - População empregada por grau de habilitação e setores de atividade em 2015

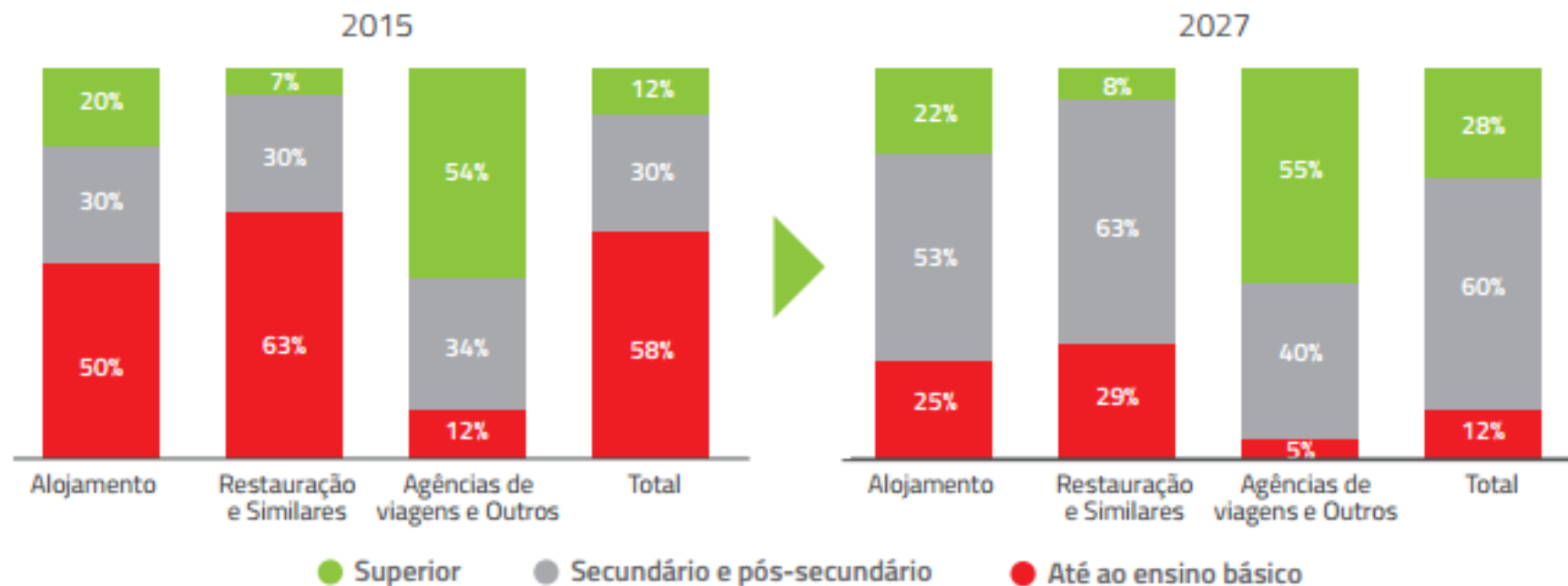


* Alojamento, restauração e similares, agências de viagens e outros.

3. QUALIFICAÇÕES

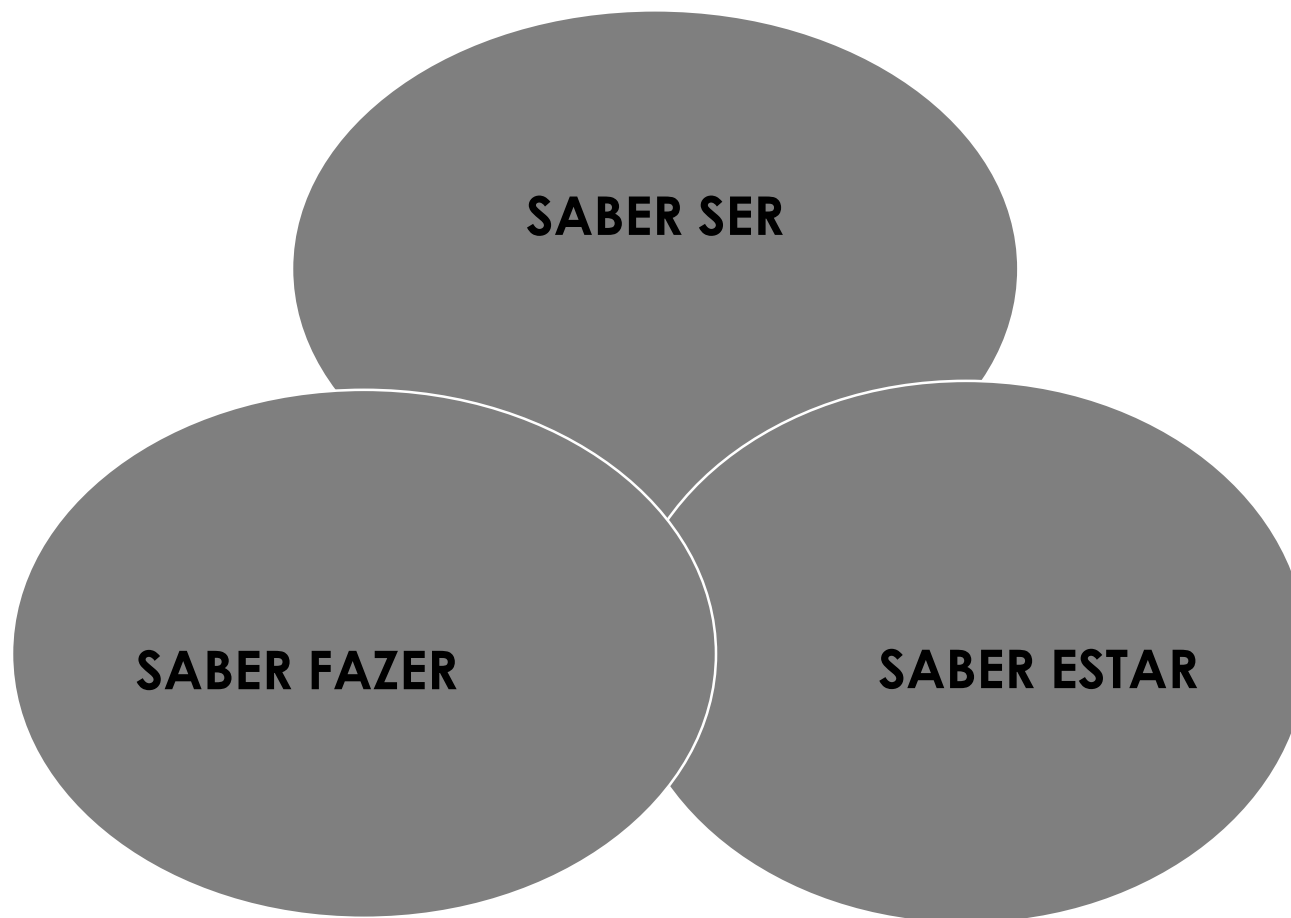
Objetivo: aumentar as qualificações dos trabalhadores da atividade turística.

Meta: duplicar o nível de habilitações do ensino secundário e pós-secundário no turismo - de **30% para 60%.**



Fonte: INE (2016) e produção própria

Turismo engloba alojamento, restauração e similares, agências de viagens, operadores turísticos, outros serviços de reservas e actividades relacionadas.



A TRIOLOGIA DO CONHECIMENTO

Formação – Teoria da Lagosta

• Lagosta no papel

- Essencialmente Teórico
- Vocacionado para pessoas com experiência na hotelaria mas sem formação formal, particularmente superior.
- Visitas de estudo a unidades hoteleiras ("um cheirinho")
- Formação in-house (intensiva)



• Lagosta de borracha

- Essencialmente Teórico-prático
- Componente prática (reduzidas horas) em UC hoteleira local (ou outra). Mais ver do que fazer.
- Componente prática assegurada através de estágios nas unidades hoteleiras (entidades formadoras?)
- Formação in-house (intensiva)



• Lagosta verdadeira

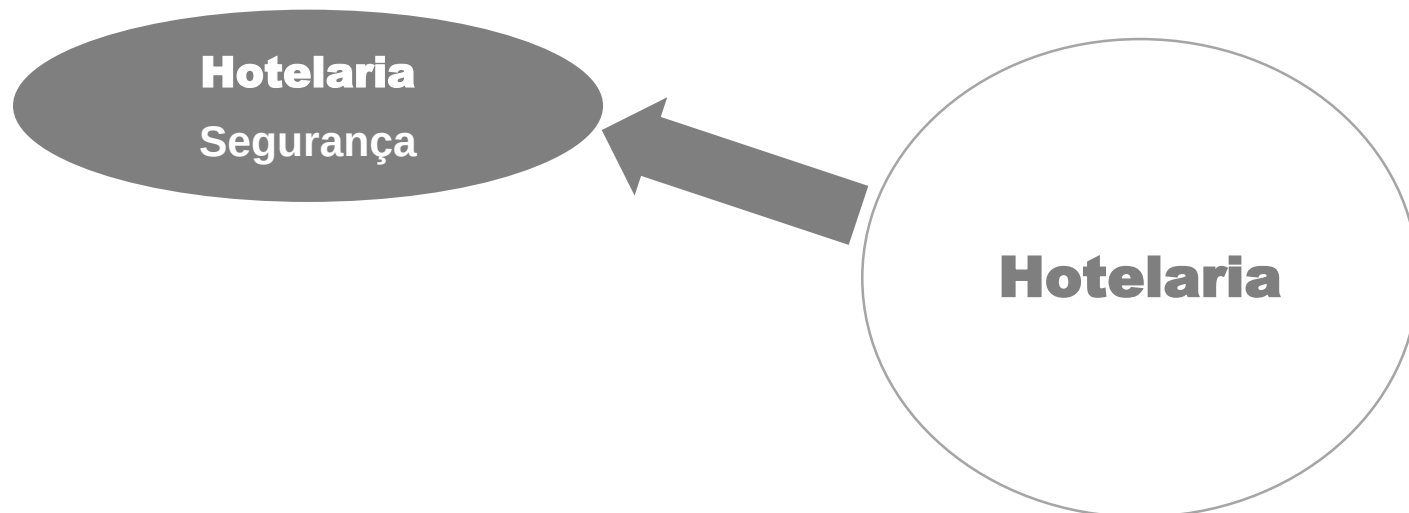
- Componente prática nos laboratórios de aplicação na instituição de ensino
- Prática profissional/estágio como forma de aplicar as competências (práticas) já adquiridas (maior probabilidade de emprego)
- Sem necessidade de formação in-house (exceção - política da empresa)

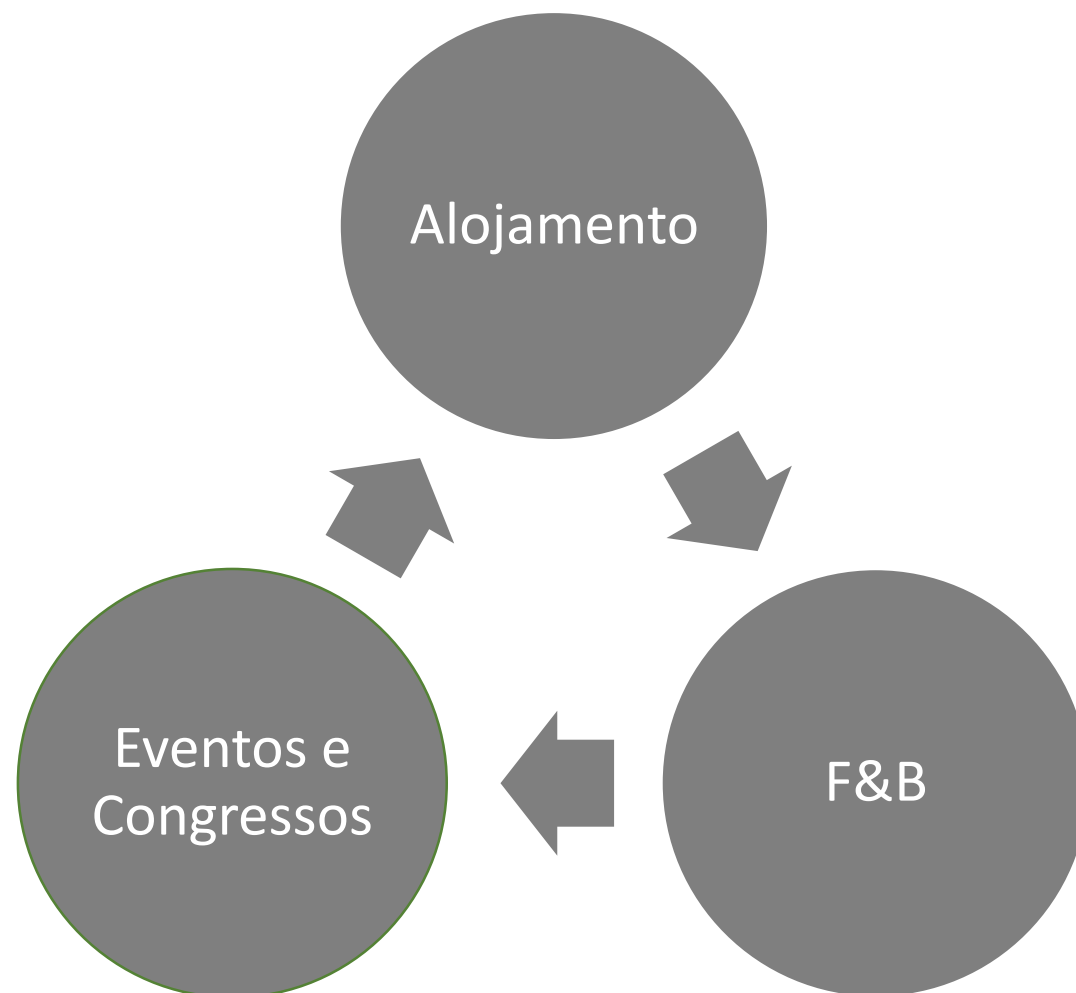


Fidelização de Clientes



- **Welcome na TV/ Tablet;**
- **Conta apresentada na TV/ Tablet;**
- **Estores/ cortinas controladas pela TV/ Tablet;**
- **Luzes controladas pela TV/ Tablet;**
- **Alarme passível de ser acionado pela TV/ Tablet**
- **Amenities de qualidade superior e variedade;**
- **Oferta de TV com séries e filmes “*on demand*” a custo 0;**
- **Wifi de velocidade superior;**





Receção

- Assalto à bagagem do cliente
- Identificação de todos os clientes
- Check-in online (falta de identificação presencial)
- Identificação do n.º do quarto no check-in
- Controlo e tratamento dos dados do cliente
- Segurança dos dados individuais
- Prostituição Infantil
- Controlo de bagagem (sala de bagagem)
- Guarda de bens do cliente (cofres)
- Assalto à receção
- Servidores / Sistema PMS



Andares - Quartos

- Fechaduras RFID, magnéticas
- Acesso às áreas de serviço
- Acesso aos quartos (período de Limpeza)
- Cofres dos quartos
- Passes (Chaves mestras)
- Acessos de emergência
- Internet Wifi (controlo de acessos)
- Abertura das janelas exteriores
- Suicídios



F&B - Restaurante

- Furto de equipamentos dispendiosos
- Furtos monetários
- Contaminações cruzadas
- Controlo de temperaturas de equipamentos
- Lesões físicas
- Controlo de acesso de clientes



Eventos e Congressos

- Aglomerado de pessoas não identificadas
- Furtos de bens
- Furtos de equipamentos tecnológicos
- Acessos a áreas externas ao evento
- Risco de atentados
- Intoxicações alimentares



OBRIGADO PELA ATENÇÃO!

Raúl Ribeiro Ferreira

presidente@adhp.org



ADHP – Associação dos Directores de Hotéis de Portugal

Instituição de utilidade pública reconhecida a 6 de Março de 1985

Av. Ilha da Madeira, nº 32 - A

1400-204 Lisboa

Tel 213 017 443

Fax 213 011 000

geral@adhp.org

visite o site www.adhp.org