

Professor Adjunto da ESHTe / João Pronto

e-Hospitality – Uma Hotelaria personalizada



Admitamos que Hospitality representa a Hotelaria clássica, em que os serviços e os produtos prestados pelos hoteleiros são suportados por tecnologias “analógicas” que não permitem ou que dificultam a prestação desses serviços e produtos personalizados aos hóspedes e aos passantes;

Em alternativa, apresenta-se uma Hotelaria personalizada, e-Hospitality, consubstanciada em Tecnologia e Sistemas de Informação e Comunicação – TSIC, que permite aos hoteleiros, a prestação de serviços e produtos personalizados, quando são, evidentemente, solicitados pelos hóspedes e/ou passantes.

Temos assistido nesta última década, a um enorme incremento de novas unidades hoteleiras projetadas por forma a serem “nativamente” um e-Hotel; no entanto, persistem alguns projetos de novos hotéis, desenhados e pensados ainda na abordagem tradicional, em que a tecnologia é um mal necessário, claramente a evitar.

O presente futuro, salvo algumas exceções, tem vindo a demonstrar que a abordagem tradicional é uma abordagem claramente ultrapassada, castradora de um serviço de qualidade, já para não referir uma deficiente gestão hoteleira, dado que esta antiga abordagem, não se coaduna com a gestão contemporânea, em que a partilha de conhecimento em tempo real começa, consistentemente, a ser regra, permitindo aos hoteleiros, uma gestão de yield ‘à la Companhias Aéreas’, em que os quartos de uma mesma tipologia são vendidos a diferentes preços, ou não, consoante as atuais regras da procura e da oferta, sejam elas offline, online, ou mistas. Cumulativamente,

os conceitos associados ao Business Intelligence – BI – estão finalmente a massificar-se na Hotelaria nacional, o que é um ótimo sinal!

Nesta última década, também temos assistido a uma enorme quantidade de migrações tecnológicas, em simultâneo com a renovação do Hotel, aproveitando a época baixa, ou o fecho sazonal da Unidade Hoteleira; também têm sido efetuadas migrações tecnológicas, mais ou menos profundas, em plena operação do hotel.

Haja coragem, investimento e planificação, e eis que a famosa “resistência à mudança” vai perdendo, felizmente, adeptos hoteleiros, até porque, há cada vez mais profissionais hoteleiros com formação hoteleira, alicerçada numa sólida vertente tecnológica, como é o caso dos graduados da ESHTe!

Estamos a assistir a uma crescente massificação do conceito e-Hospitality, em que as unidades hoteleiras são suportadas pela tecnologia IP, elevando, cada vez mais hotéis ao conceito de “Hotel Full IP”, i.e., toda a infraestrutura de comunicações e dados do Hotel é suportada pela tecnologia IP, desde inRoom, áreas públicas, salas de reuniões, restaurantes, SPA,... até às áreas de staff, designadamente da receção ao economato, passando pelos departamentos comercial e de direção, em que a tecnologia é omnipresente, quer se goste, ou não!

e-Hospitality faz bem à saúde... dos hóspedes e dos hoteleiros! ¶

**O autor escreve segundo as regras do Novo Acordo Ortográfico.*