

Professora adjunta, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril / **Maria de Lurdes Calisto**

Novos caminhos para a formação no setor hoteleiro

O setor hoteleiro desempenha um papel vital no Turismo. A qualidade da relação que se estabelece com os hóspedes tem impactos na sua satisfação imediata, mas também na avaliação global que farão do destino.

Em muitos casos, o nível de expectativa dos hóspedes tem vindo a aumentar – antecipam elevados níveis de conforto, instalações equipadas com tecnologia, refeições de qualidade e, talvez o mais importante, um serviço acolhedor e sem falhas, serviço este que depende em grande medida das qualificações dos trabalhadores. Por isso, os hotéis mais bem-sucedidos incluem na sua estratégia, a aposta na formação e desenvolvimento dos trabalhadores.

A generalidade dos hotéis procura trabalhadores com capacidades específicas para as respetivas funções, mas muitos também procuram colaboradores com capacidade de aprendizagem, com competências analíticas e sistémicas, e que possam ser mais do que meros executantes. Por isso se torna importante a oferta de formação de nível superior vocacionada para o setor – tanto ao nível de licenciatura, como de mestrado, como é o caso da oferta da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE).

A competitividade e a volatilidade do contexto exigem que as empresas hoteleiras apostem na formação contínua. É certo que o desempenho dos trabalhadores depende de vários fatores, mas um dos principais é a formação oferecida pela empresa. Por um lado, os trabalhadores que reconhecem a vontade da empresa de apoiar o seu desenvolvimento pessoal e profissional sentem-se mais compelidos a retribuir com um maior nível de empenho.

Por outro lado, colaboradores qualificados e motivados contribuem diretamente para a satisfação do hóspede. Assim, os gastos em formação devem ser percecionados pelos gestores não apenas como um custo, ou uma obrigação legal, mas como um investimento com um retorno monetário expectável para o qual existem, aliás, eficazes metodologias de apuramento.

É relevante reconhecer que a formação no contexto empresarial deve ser de natureza recíproca, isto é, quando os trabalhadores sentem que frequentar a formação beneficia a organização mas também a si próprios, demonstram maior interesse em participar. A dificuldade de alguns trabalhadores em percecionar a formação como benéfica nem sempre está relacionada com o interesse dos conteúdos, mas sim com a forma como a formação é operacionalizada, com as metodologias utilizadas e/ou com as exigências típicas do trabalho em hotelaria. Reconhecendo estas dificuldades, a ESHTE está a desenvolver um projeto de aplicação de estratégias de gamificação à formação hoteleira para incentivar a adesão dos trabalhadores à formação e maximizar os resultados da aprendizagem.

Assim, a aposta nas competências analíticas e sistémicas, o apuramento do retorno monetário do investimento em formação ou a gamificação representam alguns dos novos caminhos que a formação nas empresas hoteleiras pode seguir. ¶

*A autora escreve segundo as regras do Novo Acordo Ortográfico.

ASSINE PUBLITURIS hotelaria

A REVISTA DO GESTOR HOTELEIRO



ASSINATURA ANUAL

- Publituris (25 edições papel + oferta digital) = 120€/ano
- Publituris Digital (25 edições) = 80€/ano
- Revista Publituris Hotelaria (12 edições + oferta digital) = 60€/ano
- Publituris (25 ed.)+ Revista Publituris Hotelaria (12 ed.) = 180€/ano

ASSINATURA MENSAL

- Publituris (2 edições papel + oferta digital) = 12€/mês
- Publituris Digital (2 edições) = 8€/mês
- Revista Publituris Hotelaria (1 edição + oferta digital) = 6€/mês
- Publituris (2 ed.)+ Revista Publituris Hotelaria (1 ed.) = 18€/mês

ANUÁRIOS

- THG - Travel Hotel Guide (1 edição/ano) = 35€

Os valores apresentados apenas destinam-se para assinantes em Portugal. Para Europa e resto do mundo contactar Carmo David

Nome _____ Cargo _____
 Empresa _____ Ramo de Actividade _____
 Morada _____ Contribuinte n.º _____
 C.P. _____ Home Page _____
 Telefone _____ Fax _____ E-mail _____

PAGAMENTO DA SUBSCRIÇÃO

- Débito Directo através da Easyway*
- Transferência Bancária - NIB: 0035 0675 0004 5988 8309 4

*Na opção de assinatura mensal, o 1º pagamento/mês deve ser efectuado por transferência bancária, o 2º pagamento e seguintes são efectuados por débito directo. A autorização de débito directo é realizada através do preenchimento do formulário da Easyway.

Aceda ao formulário através do seguinte link: <http://www.publituris.pt/pagamento-assinatura-recorrente>

(Assinatura)

(Data)

Formalize o seu pedido de assinatura por e-mail: cdavid@publituris.pt ou por correio para Publitel – Empresa Publicações Turísticas, Rua Latino Coelho, 87, 1º Piso, Sala 32 - 1050-134 Lisboa

A assinatura será confirmada e activada logo após a recepção do cupão e respectivo comprovativo de pagamento.

Mais informações contacte directamente com Carmo David, tel.: 210 994 551, e-mail cdavid@publituris.pt

Os dados a recolher são confidenciais e serão processados informaticamente para ficheiro comercial da Workmedia, para efeitos de envio regular das publicações agora assinaladas e eventual envio de propostas futuras. Fica garantido o acesso aos dados e respectiva rectificação, alteração ou anulação. Caso não pretenda receber outras propostas no futuro, assinale com um X