

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A ESPECIALISTA EM GESTÃO HOTELEIRA E ALOJAMENTO

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 21 de 08 de junho de 2011 com entrada em vigor a 08 de junho de 2011.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2017 com entrada em vigor a 22 de julho de 2017.

QUALIFICAÇÃO: TÉCNICO/A ESPECIALISTA EM GESTÃO HOTELEIRA E ALOJAMENTO

DESCRIÇÃO GERAL:

Dirigir, coordenar e controlar as atividades das secções afetas ao departamento de alojamento hoteleiro, designadamente, da portaria/recepção, andares/quartos, lavandaria/rouparia e organização de eventos e vendas, garantindo a qualidade e segurança do serviço e capacidade de alojamento de uma unidade hoteleira.

ACTIVIDADES

1. Supervisionar, coordenar e organizar as secções do Departamento de Alojamento Hoteleiro (*front office/back office*, andares, lavandaria/rouparia e organização de eventos e vendas), garantindo a qualidade dos serviços

- 1.1. Definir o posicionamento estratégico do departamento de alojamento, bem como os seus produtos e serviços na unidade hoteleira, tendo em conta a sua relação com os restantes departamentos e as novas tendências de mercado;
- 1.2. Definir a estrutura orgânica das diferentes secções do departamento, respetivas responsabilidades e funções organizacionais;
- 1.3. Definir os canais e fluxos de informação dentro do departamento de alojamento e entre este e os restantes;
- 1.4. Elaborar o organograma do departamento de alojamento, bem como o fluxo de trabalho das suas diferentes secções;
- 1.5. Definir e controlar as normas de serviço das diferentes secções, bem como os procedimentos relativos à reserva, chegada, recepção, estadia e partida dos hóspedes, à limpeza e arrumação das áreas públicas, quartos e lavandaria/rouparia e à inventariação e manutenção dos equipamentos e utensílios;
- 1.6. Implementar estratégias de gestão de reclamações/sugestões dos clientes.
- 1.7. Garantir a segurança dos serviços prestados ao cliente, identificando situações de risco e agindo em conformidade.

2. Gerir os resultados financeiros do Departamento de Alojamento Hoteleiro

- 2.1. Definir e implementar as políticas de gestão do departamento de alojamento, tendo em conta os diferentes perfis de hóspedes;
- 2.2. Definir e aplicar instrumentos de gestão, relativos ao controlo das reservas, das contas de hóspedes, gestão de stocks, dos custos, da orçamentação, da faturação, das vendas e das receitas, utilizando software informático específico;
- 2.3. Definir políticas de adequação do serviço, focado no detalhe e na diferenciação cultural dos clientes;
- 2.4. Negociar com fornecedores, com empresas concessionárias e com empresas de outsourcing, tendo em vista a minimização de custos e o controlo de qualidade dos produtos e/ou serviços adquiridos;
- 2.5. Analisar e avaliar os resultados financeiros, através de análises estatísticas e elaboração de relatórios de follow-up;
- 2.6. Implementar medidas corretivas de gestão, com vista à otimização de receitas.

3. Definir a política comercial do Departamento de Alojamento Hoteleiro, garantindo a qualidade dos serviços e a orientação para o cliente.

- 3.1. Definir os objetivos comerciais, tendo em conta o posicionamento da unidade hoteleira e o tipo de produtos e serviços adaptados ao cliente;
- 3.2. Colaborar na definição das estratégias de marketing e vendas, tendo em consideração os perfis de clientes;
- 3.3. Implementar ferramentas informáticas de gestão de comunicação com o cliente, tal como o *Customer Relationship Management* (CRM);
- 3.4. Avaliar a satisfação dos clientes relativamente ao serviço prestado e gerir reclamações/sugestões;
- 3.5. Apoiar no desenvolvimento de campanhas comerciais e os seus meios de comunicação da unidade hoteleira, nomeadamente marketing digital, relações públicas e marketing hoteleiro;
- 3.6. Analisar e avaliar os resultados comerciais, através de análises estatísticas e elaboração de relatórios de follow-up;
- 3.7. Prestar informação turística relativamente a destinos próximos da unidade hoteleira.

4. Gerir equipas de trabalho.

- 4.1. Organizar e coordenar as equipas de trabalho;
- 4.2. Controlar a assiduidade e as normas laborais em vigor;
- 4.3. Avaliar o desempenho dos colaboradores e das equipas de trabalho.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Métodos quantitativos.
2. Gestão de carreiras.
3. Análise financeira aplicada à hotelaria e alojamento.
4. Identidade corporativa do estabelecimento.
5. Desenvolvimento de competências pessoais e sociais.

Conhecimentos de:

6. Caracterização, organização e funcionamento do setor do turismo.
7. Ética e protocolo empresarial.
8. Empreendedorismo e inovação no setor do turismo.
9. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico)
10. Tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão hoteleira de alojamento.
11. Software de gestão específico para a área de alojamento.
12. Segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional.
13. Qualidade dos produtos e serviços hoteleiros.
14. Legislação do trabalho.
15. Mercados turísticos.
16. Planeamento e organização do trabalho.
17. Gestão de empresas.
18. Gestão de hoteleira e alojamento – controlo de custos.
19. Contabilidade e orçamentação.
20. Teoria do alojamento – sistema de gestão do equipamento e gestão de negócio.
21. Técnicas de gestão de clientes.
22. Técnicas comerciais de venda e de negociação.
23. Técnicas de marketing turístico e marketing digital.
24. Gestão de recursos humanos – liderança e gestão; staffing; gestão de carreiras e relações interpessoais.
25. Técnicas de comunicação verbal e não verbal (comportamental e escrita).
26. Sustentabilidade no setor do turismo.
27. Técnicas de marketing digital no setor do turismo.
28. Turismo acessível.
29. Motivação, liderança e gestão de equipas.
30. Técnicas de comunicação de narrativas baseadas no “*Storytelling*”.
31. Língua portuguesa.
32. Informação turística.

33. Gestão e técnicas de dinamização de grupos.
34. Comunicação intercultural.
35. Estratégias de fidelização e motivação do cliente.
36. Técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
37. Comportamento do consumidor no setor do turismo.
38. Estratégias de comunicação no marketing.

Conhecimentos aprofundados de:

39. Planeamento e gestão do serviço de alojamento – portaria/recepção, andares/quartos, lavandaria/rouparia e organização de eventos e vendas
40. Promoção e comercialização do serviço de alojamento
41. Técnicas de gestão hoteleira
42. Cultura organizacional de diferentes tipos de unidades hoteleiras

SABERES-FAZER

1. Identificar as tendências de novos produtos e serviços de hoteleiros.
2. Aplicar estratégias de comercialização e venda diferenciadas em função da segmentação dos clientes.
3. Identificar produtos e serviços ajustados ao empreendimento turístico.
4. Identificar as tendências de novos produtos e programas hoteleiros.
5. Aplicar as estratégias de marketing e vendas da unidade hoteleira de acordo com as políticas definidas
6. Utilizar os métodos e as técnicas de elaboração e implementação do plano de vendas do departamento de alojamento.
7. Utilizar os métodos e as técnicas de controlo e avaliação do plano de marketing do departamento de alojamento.
8. Desenhar o organograma do serviço de operações hoteleiras.
9. Identificar a estrutura organizativa, funções, responsabilidades e dependência funcional da equipa operacional.
10. Aplicar os métodos e as técnicas de organização administrativa e distribuição dos serviços do departamento de alojamento – andares, quartos, lavandaria/rouparia.
11. Preparar e realizar apresentações em público.
12. Utilizar os principais sistemas informáticos e programas de gestão hoteleira (New Hotel, Host, Fidelio, TPM, entre outros).
13. Criar e modificar um perfil de hóspede.
14. Criar, modificar e gerir reservas de alojamento.
15. Aplicar as regras e normas de atribuição de quartos.
16. Definir os procedimentos de check-in e check-out para FIT e Groups.
17. Criar, manter e organizar as contas de hóspedes, City Ledger e depósito em contas Ledger em unidade hoteleiras.
18. Proceder ao controlo diário e/ou periódico de vendas, de caixa, de receitas, entre outras verificações e à elaboração dos respetivos relatórios.
19. Aplicar os métodos e as técnicas de orçamentação dos produtos e serviços de alojamento.
20. Aplicar técnicas de controlo de gestão e de análise do desempenho e situação financeira do departamento de alojamento, através de rácios financeiros.
21. Elaborar relatórios financeiros, utilizando o sistema de contabilidade para a indústria hoteleira, com vista à melhoria de resultados.
22. Coordenar e organizar eventos, aplicando as normas protocolares do serviço.
23. Aplicar as normas de limpeza e arrumação de quartos/áreas.
24. Aplicar técnicas e instrumentos de supervisão da qualidade dos serviços de housekeeping.
25. Aplicar técnicas de gestão do aprovisionamento e stocks.
26. Aplicar as normas relativas ao tratamento de roupas.

27. Aplicar as regras gramaticais e o vocabulário técnico na utilização das línguas inglesa e outra língua estrangeira em contexto de comunicação oral e escrita, com interlocutores estrangeiros.
28. Aplicar técnicas de construção de narrativas “Storytelling”.
29. Utilizar estratégias de liderança e gestão de equipas de trabalho.
30. Analisar e adaptar estratégias de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
31. Aplicar técnicas de gestão de tempo, do stress e de situações imprevistas.
32. Aplicar ferramentas informáticas de gestão de comunicação com o cliente.
33. Aplicar técnicas de motivação do cliente e diferentes estratégias de fidelização e diferenciação do cliente.
34. Aplicar técnicas de diagnóstico e gestão de situações de conflito.
35. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
36. Aplicar técnicas cénicas, de postura e autocontrolo.
37. Selecionar e aplicar técnicas e instrumentos de monitorização da satisfação do cliente.
38. Selecionar e utilizar estratégias de desenvolvimento de campanhas promocionais.
39. Aplicar a legislação do trabalho e a legislação respeitante ao setor HORECA (Hotelaria, Restauração e Similares).
40. Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento das normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à atividade profissional.
41. Aplicar as técnicas de supervisão do cumprimento das normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

SABERES-SER

1. Transmitir a cultura organizacional da unidade hoteleira, agindo em função dos diferentes contextos de trabalho.
2. Agir em função de princípios éticos e deontológicos.
3. Cuidar da imagem pessoal e postura profissional.
4. Comunicar, de forma clara e assertiva, a nível interno e externo à unidade hoteleira, com interlocutores diferenciados.
5. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à unidade hoteleira, com diferentes interlocutores.
6. Demonstrar capacidade de delineamento de estratégias de comunicação adaptadas a diferentes perfis de clientes, consoante a respetiva segmentação.
7. Demonstrar capacidade de liderança e motivação dos interlocutores na gestão de equipas de trabalho.
8. Demonstrar capacidade de argumentação e negociação na gestão de conflitos, problemas e situações imprevistas.
9. Demonstrar capacidade de comunicação e negociação, revelando assertividade e orientação para os resultados.
10. Demonstrar capacidade de orientação para objetivos e sob pressão de prazos.
11. Demonstrar adaptabilidade e flexibilidade a novas situações (diferentes clientes, produtos, contextos de trabalho e tendências de mercado).
12. Cumprir e fazer cumprir as normas de segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional.
13. Cumprir e fazer cumprir as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.
14. Demonstrar capacidade de planeamento e organização.
15. Demonstrar responsabilidade, adaptabilidade e autonomia.
16. Demonstrar proatividade, espírito de iniciativa, criatividade e inovação.
17. Demonstrar capacidade de diagnóstico das necessidades e expectativas do cliente.
18. Demonstrar capacidade de atualização face às novas tendências de mercado.
19. Demonstrar facilidade no acolhimento, empenho, disponibilidade e hospitalidade.
20. Demonstrar capacidade de resiliência, autodomínio e superação de pressões.
21. Demonstrar inteligência emocional na gestão de stress e das emoções.