

DM

**Análise das Competências
Técnicas e Psicológicas
dos Colaboradores da Hotelaria**
Estudo de caso da Savoy Signature

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Maria Margarida Santos Gomes
MESTRADO EM GESTÃO HOTELEIRA



UNIVERSIDADE da MADEIRA

A Nossa Universidade

www.uma.pt

setembro | 2024

**Análise das Competências
Técnicas e Psicológicas
dos Colaboradores da Hotelaria**
Estudo de caso da Savoy Signature

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Maria Margarida Santos Gomes

MESTRADO EM GESTÃO HOTELEIRA

ORIENTAÇÃO
Ana Raquel Simões

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais e irmã, por estarem sempre presentes em todos os momentos da minha vida, pelo carinho, amor e confiança que me dão sempre e principalmente, por me terem dado muita força e apoio nesta fase para eu continuar e não me terem deixado desistir nos dias mais complicados. Também quero agradecer em especial à minha querida Avó, que mesmo não estando presente fisicamente, senti sempre a sua força e o seu apoio vindo do outro lado da vida.

Quero agradecer aos meus amigos, que me acompanharam durante toda esta fase de elaboração da dissertação, por me terem dado a sua opinião quando tinha dúvidas, os seus conselhos e acreditarem em mim, que me transmitiram confiança, apoio e incentivo para eu chegar com sucesso ao final desta etapa importante.

Um enorme obrigada à Universidade da Madeira, à Escola Superior de Turismo e Tecnologias do Mar, do Politécnico de Leiria, e a todos os docentes que fizeram parte destes dois anos de Mestrado, que me orientaram, ensinaram e ajudaram a adquirir novas aprendizagens, valores e conhecimentos para o meu sucesso profissional e pessoal. Um agradecimento em especial à minha Professora Orientadora da Dissertação de Mestrado, a docente Ana Simões, que sempre me apoiou, se disponibilizou e me transmitiu os seus conselhos e conhecimentos para o meu sucesso na presente Dissertação, assim como, a minha coordenadora de curso, a docente Susana Teles, que sempre se disponibilizou para ajudar e esclarecer quaisquer dúvidas referentes ao Mestrado.

Por fim, um agradecimento especial à cadeia hoteleira Savoy Signature e aos seus colaboradores, por terem autorizado a realização do estudo de caso sobre esta, por prontamente se terem demonstrado disponíveis em apoiar-me no que precisasse para a elaboração deste trabalho e na partilha e preenchimento do questionário para o estudo.

Resumo

A cadeia hoteleira Savoy Signature exige uma grande envolvimento e dedicação da parte dos seus colaboradores, de forma a proporcionar um serviço de excelência aos seus clientes, para que esta se possa diferenciar e destacar no mercado hoteleiro.

Este estudo tem como objetivo principal analisar as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, tendo como estudo de caso a cadeia hoteleira Savoy Signature. Através da abordagem das competências técnicas e psicológicas e da sua importância para o sucesso da hotelaria, relacionando com a cadeia hoteleira em estudo.

Pretende-se abordar a importância do setor hoteleiro na atividade económica a diferentes níveis, com foco na realidade da Ilha da Madeira, visto a cadeia hoteleira em estudo estar aqui localizada. Posteriormente, realiza-se uma breve descrição da Savoy Signature de uma forma geral e de cada uma das suas unidades hoteleiras em particular. Por fim, identifica-se e descreve-se as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria e a sua importância para o sucesso da hotelaria.

Como metodologia, é utilizada a metodologia mista, através da utilização de dados estatísticos comprovados, da pesquisa e recolha de informação sobre as competências técnicas e psicológicas para fundamentar o estudo, da elaboração de hipóteses através da questão de partida e da construção de um questionário como meio de recolha de dados direcionado para os colaboradores dos departamentos e secções de Recepção, Andares, Reservas, Alimentos & Bebidas, Piscinas, SPA e Direção de Hotel, das 7 unidades hoteleiras pertencentes à Savoy Signature, visto serem os departamentos e secções com contacto direto e indireto com os clientes dos hotéis.

Os resultados deste estudo demonstram que as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria são efetivamente fundamentais e imprescindíveis para o sucesso das empresas hoteleiras, nomeadamente para a Savoy Signature, onde influenciam positivamente a relação colaborador-hóspede e a qualidade do serviço prestado.

Palavras-chave: Savoy Signature, Ilha da Madeira, Competências Técnicas e Psicológicas, Colaboradores da Hotelaria, Setor Hoteleiro.

Abstract

The Savoy Signature hotel chain requires a high level of involvement and dedication from its employees in order to provide excellent service to its customers, so that the hotel chain can differentiate itself and stand out in the hotel market.

The main objective of this study is to analyse the technical and psychological skills of hotel employees, taking the Savoy Signature hotel chain as a case study. It looks at technical and psychological skills and their importance to the success of the hospitality industry, relating them to the hotel chain under study.

The aim is to discuss the importance of the hospitality sector in economic activity at different levels, focusing on the reality of Madeira Island, as the hotel chain under study is located there. Subsequently, a brief description is given of Savoy Signature in general and each of its properties in particular. Finally, the technical and psychological skills of hotel employees and their importance to the success of the hotel industry are identified and described.

The methodology used is mixed, using proven statistical data, researching and collecting information on technical and psychological competences to support the study, drawing up hypotheses through the starting question and constructing a questionnaire as a means of data collection aimed at employees in the Reception, Housekeeping, Reservations, Food & Beverage, Swimming Pools, SPA and Hotel Management departments and sections of the 7 hotels belonging to Savoy Signature, as these are the departments and sections with direct and indirect contact with hotel customers.

The results of this study show that the technical and psychological skills of hotel employees are indeed fundamental and essential for the success of hotel companies, particularly for Savoy Signature, where they positively influence the employee-guest relationship, and the quality of the service provided.

Keywords: Savoy Signature, Madeira Island, Technical and Psychological Skills, Hospitality Employees, Hospitality Industry.

Índice

1 – Introdução	1
2 – Revisão de Literatura	3
2.1- Importância do setor hoteleiro na atividade económica	3
2.2- A Cadeia Hoteleira Savoy Signature	7
2.3 – As Competências Técnicas e Psicológicas dos Colaboradores da Hotelaria	14
3 – Metodologia	17
3.1 – Caracterização do Caso de Estudo	19
3.2 – Instrumento de Recolha de Dados	19
4 – Análise e Discussão de Resultados	21
4.1 – Caracterização da Amostra	21
4.2 – Competências Técnicas – <i>Hard Skills</i>	28
4.3 – Competências Psicológicas – <i>Soft Skills</i>	33
4.4 – Competências Técnicas e Psicológicas de um modo Geral	39
5 – Conclusões	48
6 – Limitações e Sugestões	53
Bibliografia	54
Webgrafia	57
Anexos	59
Anexo I – Questionário	59
Anexo II – Pedido de autorização para realização do estudo de caso sobre a Savoy Signature	73

Índice de Figuras

Figura 2.1 - Savoy Palace	7
Figura 2.2 – The Reserve.....	8
Figura 2.3 – Royal Savoy	9
Figura 2.4 - Saccharum Resort	10
Figura 2.5 - TUI BLUE Madeira Gardens.....	11
Figura 2.6 – NEXT	12
Figura 2.7 – Calheta Beach.....	13
Figura 4.1 - Género.....	21
Figura 4.2 - Idade	22
Figura 4.3 – Habilitações Literárias	22
Figura 4.4 – Área de Formação Académica	23
Figura 4.5 – Hotéis da Savoy Signature onde trabalham	24
Figura 4.6 – Departamentos e secções a que pertencem	24
Figura 4.7 – Funções que desempenham.....	25
Figura 4.8 – Anos de trabalho na Empresa.....	26
Figura 4.9 – O que motivou os colaboradores com mais de 3 anos na empresa a permanecer na mesma	27
Figura 4.10 – Competências Técnicas que consideram ter	28
Figura 4.11 – Competências Técnicas que consideram indispensáveis para o desempenho da sua função	29
Figura 4.12 – Função que desempenha neste momento corresponde ou não à área de formação académica	30
Figura 4.13 – Competências Psicológicas que consideram ter.....	34
Figura 4.14 – Competências Psicológicas que consideram indispensáveis para o desempenho da sua função	35
Figura 4.15 – Competências Técnicas e Psicológicas que, durante a carreira profissional dos colaboradores, as pessoas mais destacaram nos mesmos	42
Figura 4.16 – Competências Técnicas e Psicológicas que, durante a carreira profissional dos colaboradores, os mesmos sentiram maior necessidade em desenvolver	44
Figura 4.17 – Competências Técnicas e Psicológicas que os colaboradores sentiram que mais desenvolveram desde o início da sua carreira profissional até à presente data	46

Índice de Tabelas

Tabela 2.1 - Número de hóspedes entrados, total de hóspedes e dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, por mês, nos anos de 2003 e 2004, na RAM.	5
Tabela 2.2 – Número de hóspedes entrados, total de hóspedes e dormidas no alojamento turístico, por mês, nos anos de 2022 e até ao mês de outubro de 2023, na RAM.....	5
Tabela 4.1 – Questões de Concordância – Competências Técnicas	30
Tabela 4.2 – Afirmações referentes às Competências Técnicas - Questões de Concordância	32
Tabela 4.3 - Questões de Concordância – Competências Psicológicas.....	36
Tabela 4.4 – Afirmações referentes às Competências Psicológicas - Questões de Concordância	38
Tabela 4.5 – Afirmações e questões de concordância referentes às Competências Técnicas e Psicológicas	40

Lista de Siglas

DREM – Direção Regional de Estatística da Madeira

F&B – *Food and Beverage*

INE – Instituto Nacional de Estatística

PIB – Produto Interno Bruto

RAM – Região Autónoma da Madeira

SPA - *Salus Per Aquam* ou Saúde Pela Água

WTTC – *World Travel & Tourism Council*

1 – Introdução

Esta dissertação aborda a valorização das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, que são tidas cada vez mais em consideração no momento da contratação de um indivíduo, pois são muito importantes para o sucesso, reconhecimento e distinção das empresas hoteleiras.

Neste estudo de caso, o problema de investigação é a identificação e análise das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria e a sua influência no sucesso das empresas hoteleiras.

O objetivo principal desta Dissertação é identificar e analisar as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, mais concretamente aos da Savoy Signature e perceber de que forma estas influenciam a relação colaborador-hóspede e a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira em estudo. Posto isto, chegou-se à seguinte pergunta de partida: “Quais são as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria? De que modo estas competências influenciam a relação colaborador-hóspede e a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira Savoy Signature?”

A presente Dissertação está desenvolvida da seguinte forma: Primeiramente, apresenta-se a revisão de literatura onde é feita referência à importância do setor hoteleiro na atividade económica, à cadeia hoteleira Savoy Signature e às competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, onde se verifica uma ligação dos pontos como um todo. De seguida, aborda-se a metodologia utilizada e explana-se a construção de um questionário direcionado aos colaboradores dos seguintes departamentos e secções: Receção, Andares, Reservas, Alimentos & Bebidas, Piscinas, SPA e Direção de Hotel, posteriormente é feita uma relação entre a investigação e as questões do questionário. Seguidamente, verifica-se a discussão de resultados obtidos na metodologia, através de gráficos e tabelas interpretados. No ponto 5, faz-se referência às conclusões através de uma análise crítica e, por fim, no ponto 6 descreve-se as limitações do trabalho e apresentam-se sugestões.

2 – Revisão de Literatura

2.1- Importância do setor hoteleiro na atividade económica

O setor hoteleiro é um dos setores de maior contributo e de maior relevância para a atividade turística de todo o mundo e tem enorme influência no crescimento desta, inclusive é um dos principais responsáveis pelo crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de vários países (Burke, 2018).

O Instituto Nacional de Estatística (INE), considera como estabelecimentos hoteleiros os hotéis, hotéis-apartamentos, pousadas, quintas da Madeira, apartamentos e aldeamentos turísticos (INE, 2023, p. 8).

Conforme o INE, “No ano de 2004, os estabelecimentos hoteleiros classificados alojaram 10,9 milhões de hóspedes, correspondendo a uma variação homóloga positiva de 4,7%. (...)” e “As dormidas observadas no mesmo período, apresentaram um crescimento homólogo menos acentuado (0,8%), atingindo os 34,1 milhões. (...)” (INE, 2004, p. 16). “No que diz respeito à origem dos turistas, 32,6% do total das dormidas foram originadas por residentes em Portugal e os restantes 67,4% por estrangeiros não residentes.” (INE, 2004, p. 17). Por fim, “Os residentes em Portugal contribuíram com 11,1 milhões de dormidas, correspondendo a uma variação homóloga positiva de 4,5%, enquanto os estrangeiros não residentes originaram 23,0 milhões de dormidas, significando uma redução de -0,9%, em comparação com o ano de 2003.” (INE, 2004, p. 3).

Ainda segundo o INE, “Em dezembro de 2022, o setor do alojamento turístico registou 1,6 milhões de hóspedes e 3,7 milhões de dormidas, correspondendo a crescimentos de 44,2% e 44,6% face a dezembro de 2019” (INE, 2023, p. 2). “Em dezembro, o mercado interno contribuiu com 1,4 milhões de dormidas e aumentou 28,3% e os mercados externos totalizaram 2,3 milhões de dormidas (+57,1%)” no ano de 2022 (INE, 2023, p. 3). Por fim, “Na globalidade do ano de 2022, as dormidas aumentaram 86,3% face a 2021 (+149,8% nos não residentes e +22,8% nos residentes). Contudo, este crescimento não foi suficiente para atingir os níveis pré-pandemia, ficando 0,9% abaixo dos valores de 2019, refletindo a diminuição das dormidas de não residentes (-5,0%), uma vez que as dormidas de residentes aumentaram 8,6%” (INE, 2023, p. 4).

Deste modo, é possível verificar que há 20 anos, no ano de 2004, a procura pelo setor hoteleiro já era alta tanto em dormidas de residentes como de não residentes, verificando-se um maior número de dormidas de não residentes (23 milhões de dormidas – 67,4%) do que de residentes (11,1 milhões de dormidas – 32,6%). Mais recentemente, em 2022, observa-se uma procura também elevada pelo setor hoteleiro após a pandemia, havendo um crescimento comparativamente com o ano 2019 pré-pandémico, tanto em dormidas de residentes como de não residentes, onde é possível observar também que o maior número de dormidas se reflete nos não residentes. Assim, a procura pelo setor hoteleiro e as dormidas nos últimos 20 anos têm vindo a aumentar gradualmente, apesar do decréscimo destas durante o período da pandemia Covid-19, os valores mais recentes começam a tornar-se equivalentes ao período pré-pandémico.

Na Região Autónoma da Madeira (RAM), tem-se vindo a verificar um aumento progressivo do número de dormidas em alojamentos turísticos nos últimos 20 anos, desde 2003 até ao ano 2023. De acordo com os dados do *website* da Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM), é possível verificar nas tabelas 2 e 3, abaixo, que houve um aumento significativo de 2003 para 2023 de 3 842 643 dormidas, sendo praticamente o dobro e onde os meses de destaque são março, abril e agosto em 2003 e, em 2023, observa-se um crescimento constante ao longo dos meses do ano destacando-se ainda julho, agosto, setembro e outubro não dando menos importância aos restantes meses, pois os números são elevados e de diferença mínima dos valores dos meses apresentados.

Através destes dados é possível concluir que o setor hoteleiro tem vindo a crescer a nível económico progressivamente e também, consequentemente, a atividade económica da região e verifica-se também que na Ilha da Madeira deixou de existir sazonalidade, pois o valor das dormidas vai aumentando ao longo dos meses do ano de 2023 e torna-se constante.

Tabela 2.1 - Número de hóspedes entrados, total de hóspedes e dormidas nos estabelecimentos hoteleiros, por mês, nos anos de 2003 e 2004, na RAM.

Meses	Hóspedes Entrados			Hóspedes ¹			Dormidas		
	2003	2004	Variação %	2003	2004	Variação %	2003	2004	Variação %
Total	856 482	842 213	-1,7	1 007 940	984 195	-2,4	5 597 985	5 493 475	-1,9
Janeiro	50 237	44 733	-11,0	66 836	61 540	-7,9	384 462	360 594	-6,2
Fevereiro	61 764	61 896	+0,2	72 563	72 029	-0,7	417 825	419 520	+0,4
Março	77 544	76 421	-1,4	92 279	87 180	-5,5	513 219	480 002	-6,5
Abril	94 944	89 223	-6,0	108 203	100 962	-6,7	557 918	528 281	-5,3
Maiο	78 158	81 019	+3,7	91 499	93 693	+2,4	481 655	480 028	-0,3
Junho	73 018	63 095	-13,6	85 554	74 452	-13,0	452 219	418 428	-7,5
Julho	74 080	73 294	-1,1	85 991	83 149	-3,3	492 289	479 276	-2,6
Agosto	87 593	87 962	+0,4	102 181	102 188	+0,0	607 407	581 746	-4,2
Setembro	78 300	76 223	-2,7	89 344	88 554	-0,9	494 775	500 661	+1,2
Outubro	68 153	73 959	+8,5	80 106	86 480	+8,0	460 731	489 882	+6,3
Novembro	56 021	60 409	+7,8	67 611	70 511	+4,3	385 485	400 182	+3,8
Dezembro	56 670	53 979	-4,7	65 773	63 457	-3,5	350 000	354 875	+1,4

Fonte: Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM)

Tabela 2.2 – Número de hóspedes entrados, total de hóspedes e dormidas no alojamento turístico, por mês, nos anos de 2022 e até ao mês de outubro de 2023, na RAM

R. A. Madeira

Meses	Hóspedes entrados			Hóspedes ⁽¹⁾			Dormidas		
	2022	2023 Po	Var.	2022	2023 Po	Var.	2022	2023 Po	Var.
	N.º		%	N.º		%	N.º		%
Total ⁽²⁾	1 772 776	1 809 022	19,7	2 002 385	2 025 913	18,7	9 616 001	9 440 628	14,8
Janeiro	61 931	121 481	96,2	81 225	144 682	78,1	407 228	697 445	71,3
Fevereiro	91 555	139 962	52,9	100 378	156 977	56,4	461 990	722 439	56,4
Março	123 229	171 477	39,2	138 172	190 632	38,0	661 502	859 438	29,9
Abril	170 787	191 574	12,2	188 458	210 419	11,7	843 865	932 772	10,5
Maiο	174 679	199 825	14,4	194 064	219 634	13,2	888 500	964 484	8,6
Junho	173 080	191 576	10,7	195 101	213 593	9,5	936 003	964 068	3,0
Julho	187 279	201 181	7,4	210 613	223 952	6,3	1 054 237	1 096 857	4,0
Agosto	188 483	203 064	7,7	213 430	229 309	7,4	1 120 944	1 170 986	4,5
Setembro	168 809	194 380	15,1	192 356	218 760	13,7	951 635	1 045 445	9,9
Outubro	171 991	194 502	13,1	192 794	217 955	13,1	896 083	986 694	10,1
Novembro	133 013			152 018			726 770		
Dezembro	127 940			143 776			667 244		

Fonte: Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM)

O emprego no setor hoteleiro é também um aspeto muito importante para a atividade económica, pois de acordo com os dados retirados da *World Travel & Tourism Council* (WTTC), no ano de 2022, havia a probabilidade de França ganhar mais de 60 000 postos de trabalho no setor em relação ao ano de 2019, atingindo 2,8 milhões e ultrapassando os níveis pré-pandémicos em 2,3%. A nível europeu, a probabilidade para o ano de 2022 era atingir mais de 38 milhões de postos de trabalho, apenas 0,4% abaixo dos valores de 2019 (WTTC, 2021).

Em relação à RAM nos últimos 20 anos, segundo a DREM, “Em 31 de Julho de 2004, o número de pessoas ao serviço na hotelaria era de 7 292, representando um acréscimo ligeiro de 0,8% relativamente ao ano anterior. (...) Hotéis e apartamentos turísticos (com exclusão dos de duas estrelas) reduziram o pessoal ao serviço (menos 101 e menos 8 empregados, respetivamente). Os estabelecimentos que empregavam, em média, o maior número de pessoas continuavam a ser os hotéis (82) e os hotéis-apartamentos (52) (DREM, 2004, p. 10). Relativamente aos dados mais recentes, “Em 2022, a média do número de pessoas ao serviço no alojamento turístico foi de 7 234, significando um acréscimo de 41,4% pessoas no ativo, relativamente ao ano anterior (mais 2 119 pessoas), mas apenas de 0,2% (+11) face a 2019. Este aumento deveu-se à normalização da atividade turística na Região e à reativação de vários estabelecimentos, onde se destacaram os hotéis e hotéis-apartamentos, cujo aumento face a 2021 cifrou-se em 1 522 e 373 pessoas ao serviço, respetivamente. Os hotéis são o tipo de estabelecimento que empregou, em média, mais trabalhadores (57) (...).” (DREM, 2023, p. 12).

Através destes dados, é possível verificar que o setor hoteleiro tem gerado vários postos de trabalho nos últimos 20 anos e tem-se verificado um aumento progressivo, mesmo com o surgimento da pandemia Covid-19, houve um ligeiro aumento de 2019 para 2022, contribuindo para a atividade económica.

O setor hoteleiro para além de gerar receita de dormidas, contribui para a receita da economia local das regiões em que se localizam os alojamentos turísticos, onde os visitantes recorrem à restauração, procuram a gastronomia local, visitar a natureza através de caminhadas e levadas, como é o caso da Ilha da Madeira, através de viagens de barcos para observação da vida marinha com recurso a empresas de aventura turística, visitar museus, mercado local, entre outros. Segundo a revista “Sábado” “Como reflete um estudo recente da McKinsey, a Madeira é, logo a seguir ao Algarve, a região do país onde o turismo tem um maior impacto na economia local. Somando influência direta e indireta,

o turismo representará 37% do Produto Interno Bruto da região e mais de um terço do emprego.” (revista Sábado, 2021).

Para concluir, os dados apresentados demonstram o quão importante é o setor hoteleiro para originar empregos, receitas e crescimento económico.

2.2- A Cadeia Hoteleira Savoy Signature

A Savoy Signature, é uma cadeia hoteleira madeirense, composta por 7 unidades hoteleiras, todas elas distribuídas pelos Concelhos do Funchal e da Calheta, da Ilha da Madeira. Esta cadeia hoteleira, dá enorme relevância ao “delicado cuidado e elevada exigência” no bem receber os seus hóspedes e define os seus hotéis como histórias diferentes derivadas da sua história, que se interligam e se identificam com as tradições, gastronomia e cultura da Ilha da Madeira. Estes hotéis são Savoy Palace, The Reserve, Royal Savoy, TUI BLUE Madeira Gardens, NEXT, Calheta Beach e Saccharum (Savoy Signature, 2024).

Figura 2.1 - Savoy Palace



Fonte: Website - lhw.com

O Savoy Palace – *Tribute Cosmopolitan Resort*, é um hotel classificado com 5 estrelas de luxo e está localizado na cidade do Funchal. É constituído por 17 pisos e 538 quartos que dispõem de vista oceano, vista jardim e vista avenida, dos quais 14 são *suites* e *pool-suites*, todas elas com vista oceano. Este hotel é composto por 4 bares, 6 restaurantes e 5

piscinas climatizadas, 1 delas é infinita localizada no 16º piso, 1 piscina para crianças, a piscina principal, 1 piscina interior aquecida, a piscina do Spa e ainda tem acesso privado ao mar (Savoy Palace, 2023). O seu Spa foi eleito o melhor de Portugal (Diário de Notícias, 2021), é o maior do país e um dos 10 melhores do mundo (Diário de Notícias, 2020) e é composto por 11 salas de tratamento e 1 ginásio. Por último, este hotel tem 20 espaços exclusivos para reuniões e eventos, onde 10 são salas de reunião e uma delas é a Grand Ballroom (Savoy Palace, 2023). O Savoy Palace é membro da “The Leading Hotels of The World” uma organização de hospitalidade com uma coleção de hotéis de luxo independentes, mais exclusivos do mundo (The Leading Hotels of the World, 2023), um dos dois únicos hotéis da Ilha da Madeira que são membros da organização.

Figura 2.2 – The Reserve



Fonte: *Website* – lhw.com

O The Reserve – *Exclusive Boutique Hotel*, é classificado com 5 estrelas de luxo, está localizado na cidade do Funchal e é conhecido por ser “um hotel dentro de outro hotel”, ou seja, dentro do edifício do hotel Savoy Palace (Observador, 2023). É constituído por 40 quartos, localizados nos pisos mais altos do edifício e todos dispõem de vista oceano,

dos quais 9 são *deluxe rooms* e 31 são *suites*, incluindo uma *suite* presidencial que está situada no 17º piso (The Leading Hotels of The World, 2024). Este hotel é composto por 1 entrada, 1 lobby exclusivo, 2 restaurantes, 1 piscina infinita localizada no 17º piso e tem acesso privado ao mar, para além disto os hóspedes podem também usufruir de todos os serviços e espaços do Savoy Palace (The Reserve, 2024). Tem atendimento personalizado desde o momento da reserva de alojamento até ao final da estadia do hóspede, ficando sempre em contacto com o seu GEPA (Guest Experience Personal Assistant) (Observador, 2023). Assim como o Savoy Palace, é o outro hotel membro da “The Leading Hotels of The World” (The Leading Hotels of The World, 2024).

Figura 2.3 – Royal Savoy



Fonte: *Website* – Savoysignature.com

O hotel Royal Savoy – *Heritage Sea Resort*, é classificado com 5 estrelas e está localizado na cidade do Funchal. É composto por 172 quartos que dispõem de vista jardim e vista mar, dos quais 160 são *suites*, incluindo uma *suite* presidencial, localizada no topo do hotel (Tripadvisor, 2024). Este hotel é composto por 2 restaurantes, 3 bares, 4 piscinas, 1 jacuzzi exterior, 1 piscina interior aquecida, 3 piscinas na área exterior e tem acesso privado ao mar. O seu Spa dispõe de salas de tratamento, salas de terapia e 1 ginásio (Royal Savoy, 2024). Por último, acrescenta-se que tem também 1 espaço exclusivo para

reuniões e os seus restaurantes e bares podem ser utilizados para eventos (Royal Savoy, 2024).

Figura 2.4 - Saccharum Resort



Fonte: *Website* – Savoysignature.com

O hotel Saccharum Resort & Spa – *Hedonist Design Resort*, é classificado com 5 estrelas e está localizado na cidade da Calheta. É constituído por 243 quartos e *suites*, dos quais 5 deles foram remodelados recentemente tornando-se em *suites* com piscina privada e dispõem de vista mar, vista mar parcial e vista *courtyard* (pátio) (Revista Visão, 2023). Este hotel é composto por 3 restaurantes, 4 bares, 4 piscinas (a piscina infinita localizada no rooftop do hotel, a piscina para crianças, a piscina do Spa e 1 piscina interior aquecida) e ainda tem acesso privado ao mar. O seu Spa dispõe de 4 quartos de tratamento e 1 ginásio. Por fim, este hotel tem também 5 espaços exclusivos para reuniões e eventos e uma galeria “Galeria 1425”, onde conta a história de origem do hotel (Saccharum Resort, 2023).

Figura 2.5 - TUI BLUE Madeira Gardens



Fonte: *Website* – Savoysignature.com

O TUI BLUE Madeira Gardens – *Panoramic Adults-Only Hotel*, é classificado com 4 estrelas e, tal como o nome indica, é exclusivo para adultos e está localizado na cidade do Funchal. Dele fazem parte 119 quartos, dos quais 9 são *suites* e dispõem de vista montanha e vista oceano (Tui Blue, 2024). Este hotel é composto por 2 restaurantes, 4 bares e por 2 piscinas, 1 no exterior e 1 no Spa aquecida. O Spa conta com 2 quartos de massagem, 1 sala de relaxamento e 1 ginásio. Por fim, este hotel tem também 1 espaço exclusivo para reuniões e eventos e os seus restaurantes e bares podem ser utilizados para eventos (TUI BLUE Madeira Gardens, 2024).

Figura 2.6 – NEXT



Fonte: *Website* – Booking.com

O NEXT – *Connected Sea Hotel*, é classificado com 4 estrelas e está localizado na cidade do Funchal. É constituído por 126 quartos, *studios* e *suites* que dispõem de vista cidade, vista pátio e vista mar. Este hotel é composto por 2 restaurantes, 3 bares, 3 piscinas, sendo 1 piscina no *rooftop* do hotel, 1 no piso térreo e 1 piscina para crianças, tendo ainda acesso privado ao mar. O seu Spa dispõe de 2 salas de tratamento e 1 ginásio. Por fim, este hotel tem também espaços exclusivos para reuniões e eventos, tem 1 auditório com uma área para *coffee-breaks* e todos os seus restaurantes e bares podem ser utilizados para eventos (NEXT, 2024).

Figura 2.7 – Calheta Beach



Fonte: *Website* – Savoysignature.com

O Calheta Beach – *Fine Sand All-Inclusive Resort*, é classificado com 4 estrelas e tal como o nome indica, é um hotel em regime tudo incluído e está localizado na cidade da Calheta. É constituído por 114 quartos e *suites* que dispõem de vista montanha, vista mar e vista mar lateral. Este hotel é composto por 3 restaurantes, 3 bares, 3 piscinas, sendo 1 piscina exterior, 1 para crianças e 1 piscina interior aquecida. O seu Spa dispõe de 2 quartos de tratamento, 1 sala de relaxamento, 1 jacuzzi e 1 ginásio. Por fim, este hotel tem também 1 espaço exclusivo para reuniões (Calheta Beach, 2024).

2.3 – As Competências Técnicas e Psicológicas dos Colaboradores da Hotelaria

Atualmente as empresas hoteleiras valorizam cada vez mais as competências dos seus colaboradores, pois são fundamentais para o desempenho da sua função, para a relação colaborador-hóspede de modo a providenciar um serviço personalizado, de excelência e diferenciador da concorrência aos seus clientes e para o sucesso das empresas hoteleiras (Ramalhinho, 2015).

As competências técnicas (também conhecidas como *hard skills*) são todos os conhecimentos adquiridos através de formação acadêmica e/ou profissional que podem ser comprovados por meio de testes, exames ou certificados de curso. Estas competências são os conhecimentos tecnológicos, linguísticos, financeiros, conhecimentos e experiência do setor hoteleiro e formação em diferentes áreas da hotelaria que constam nos currículos, sendo esta uma forma de considerar a capacidade de um indivíduo para a ocupação de determinado cargo ou posição numa empresa hoteleira. Assim sendo, são muito importantes para as empresas hoteleiras, visto serem requeridos conhecimentos técnicos comprovados para o desempenho de funções nas áreas de gestão, direção e operações hoteleiras (Santos, 2021).

Assim, é possível afirmar que no processo de seleção de um candidato para cargos de gestão ou direção numa empresa hoteleira, as competências técnicas são decisivas para a escolha da pessoa mais adequada para os ocupar (Santos, 2021). Ramalho (2021), diz ser possível constatar que as empresas hoteleiras atualmente têm vindo a procurar candidatos qualificados nas escolas profissionais de hotelaria e turismo, pois adquiriram competências técnicas comprovadas nas áreas referentes ao setor hoteleiro.

As competências psicológicas (também conhecidas como *soft skills*) são os conhecimentos intrínsecos de cada indivíduo que se verificam na interação entre indivíduos. Estas competências não podem ser adquiridas no ensino escolar, pois fazem parte da personalidade de cada indivíduo, já nascem com eles e ainda podem ser desenvolvidas ao longo da sua carreira profissional através da convivência e interação com os clientes e colegas de trabalho (Santos, 2021).

Segundo Travassos (2019, p. 20), as *soft skills* são também consideradas um conjunto de traços de personalidade, comportamentos, caráter e atitudes que refletem a relação dos

indivíduos entre si, que melhoram o desempenho no trabalho e as interações com os outros e proporcionam perspectivas de progressão de carreira.

As empresas hoteleiras valorizam cada vez mais as *soft skills*, na medida em que estas são o resultado de um crescimento social e pessoal dos indivíduos através das interações, comunicação e vivências entre si ao longo da sua vida pessoal e profissional que são essenciais para adquirir as capacidades de solucionar problemas, encarar desafios e superar obstáculos de forma eficiente e bem-sucedida (Lopes, 2021).

Entre todas as competências psicológicas, as que são mais valorizadas na hotelaria são a empatia, a boa capacidade de comunicação, o trabalho em equipa, a orientação para o cliente, boa capacidade de solucionar problemas, criatividade, organização, honestidade, humildade, proatividade, ética, flexibilidade, disponibilidade, adaptabilidade, autonomia, capacidade de gestão de tempo, confiança, assertividade, vontade de aprender e evoluir e paciência (Santos, 2021).

Desta forma, é possível verificar que através das competências psicológicas os colaboradores da hotelaria conseguem estabelecer entre si boas relações com a equipa que trabalham, fomentando o bom ambiente e criar excelentes relações com os hóspedes (Santos, 2021).

É também possível constatar que as competências psicológicas assumem um papel muito importante na relação colaborador-hóspede e conseqüentemente no sucesso da empresa hoteleira, pois ao haver uma excelente relação com os hóspedes é possível providenciar um serviço personalizado, de forma a alcançar as suas expectativas e até fidelizá-los pelo serviço de qualidade e excelência prestado (Ramalinho, 2015).

E por isso são consideradas como ponto diferenciador no momento de contratação de um candidato para desempenho de determinada função, através da capacidade de

As competências dos colaboradores da hotelaria, segundo Pimentel (2016), são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade das empresas hoteleiras, visto os clientes do setor hoteleiro atualmente exigirem cada vez mais a prestação de um serviço de qualidade e personalizado (como citado em Santos, 2021).

As empresas hoteleiras devem promover e investir cada vez mais na formação dos seus colaboradores nas diferentes áreas da hotelaria, visto que esta é atualmente considerada um fator impulsionador para uma melhor eficiência, desempenho e motivação das equipas

de trabalho, assim como para as empresas se destacarem entre si e atingirem vantagem competitiva. (Santos, 2020).

É importante as empresas hoteleiras procurarem conhecer e compreender as competências técnicas e psicológicas dos seus colaboradores para a progressão e bom desenvolvimento destes e, conseqüentemente, das próprias empresas e do sucesso destas (Reis, 2023).

As organizações hoteleiras têm vindo a encarar os seus colaboradores como detentores de excelentes capacidades na área em que trabalham e de várias competências técnicas e psicológicas, que levam ao sucesso das organizações e conseqüentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem considerados como meras forças de trabalho (Ramalinho, 2015).

Para concluir, os colaboradores da hotelaria e as suas competências são considerados como a base principal de uma unidade hoteleira e são essenciais para garantir a prestação de um serviço personalizado, diferenciador e de excelência aos seus hóspedes, levando ao sucesso das empresas hoteleiras (Ramalinho, 2015).

3 – Metodologia

A revisão de literatura referida no capítulo anterior, compõe o enquadramento para o estudo empírico desta Dissertação, que tem como objetivo dar resposta à questão de partida: “Quais são as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria? De que modo estas competências influenciam a relação colaborador-hóspede e a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira Savoy Signature?”.

Através da questão de partida foram elaboradas 7 hipóteses, que são as seguintes:

H1: No processo de seleção de um candidato para cargos de gestão ou direção, as competências técnicas são decisivas para a escolha da pessoa mais adequada para os ocupar;

H2: Os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira, pois são formados nas diversas áreas de gestão e direção hoteleira, que são imprescindíveis para a boa gestão de uma empresa hoteleira;

H3: As *soft skills* assumem um papel muito importante na hotelaria de um modo geral, tendo estas maior relevância na relação colaborador-hóspede;

H4: Os colaboradores com maior número de *soft skills* têm excelentes capacidades para fomentar boas relações com a equipa que trabalham, assim como para estabelecer uma excelente relação com os clientes, providenciando um serviço personalizado, alcançando as suas expectativas e fidelizá-los, levando deste modo ao sucesso da empresa hoteleira;

H5: As competências dos colaboradores são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade das empresas hoteleiras;

H6: As competências dos colaboradores são essenciais para garantir a prestação de um serviço de excelência, diferenciador e personalizado aos clientes;

H7: As empresas hoteleiras têm vindo a olhar cada vez mais para os seus colaboradores como detentores de excelentes capacidades na área em que trabalham e de diversas competências técnicas e psicológicas, que levam ao sucesso da empresa e consequentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem vistos apenas como forças de trabalho.

Conforme já mencionado anteriormente, o objetivo principal é identificar e analisar as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, dando destaque aos colaboradores da Savoy Signature, e perceber de que forma estas influenciam a relação colaborador-hóspede e a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira em estudo.

A metodologia escolhida para esta investigação foi a metodologia mista e esta escolha resultou da revisão de literatura, da questão de partida, das hipóteses elaboradas e do objetivo principal deste trabalho, com recurso à técnica de inquérito por questionário direcionado para os colaboradores departamentos e secções de Receção, Andares, Reservas, Alimentos & Bebidas, Piscinas, SPA e Direção de Hotel da Savoy Signature, com o propósito de perceber o conhecimento dos colaboradores relativamente às competências técnicas e psicológicas, de que forma estas influenciam positivamente a Savoy Signature e a importância destas para a hotelaria e para a cadeia hoteleira onde trabalham.

O desenho empírico selecionado para a investigação foi o estudo de caso, que segundo Saunders et al (2009, p. 145) é um “procedimento metodológico em que o investigador procura recolher informação sobre um fenómeno particular inserido no seu contexto”. Posto isto, esta investigação conjuga num modelo de carácter descritivo e exploratório. Detém um carácter descritivo visto que, pretende-se recolher informação, analisar e descrever de um modo sistemático um fenómeno particular e contextualizado num determinado tempo que, nesta investigação, se foca na análise das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, mais especificamente, da cadeia hoteleira Savoy Signature. Possui também um carácter exploratório, pois através da pesquisa da revisão de literatura foi possível ganhar maior conhecimento sobre o tema, formular conceitos e ideias mais específicos e familiarizar-se com o problema da investigação do caso em estudo (Vilelas, 2020).

O questionário enquanto método de recolha de dados apresenta vantagens para a investigação, tais como: permite alcançar um vasto número de inquiridos, de modo a conseguir recolher o número mais próximo de respostas pretendidas, permite que a informação que se pretende recolher seja direta e objetiva, através da construção de questões de fácil interpretação e de resposta fechada que proporcionam a rapidez de resposta da parte dos inquiridos, e ainda possibilita que a sua implementação seja feita de diversas formas, por suporte de papel, administrado pessoalmente aos inquiridos ou por

suporte digital, administrado via *online* por meio de ferramentas próprias e partilhado através de correio eletrónico e redes sociais com os inquiridos, tendo sido o suporte digital escolhido para o presente trabalho. No entanto, apresenta também limitações, tais como: não garante a veracidade e honestidade da resposta dos inquiridos e a pouca adesão a responder o questionário.

3.1 – Caracterização do Caso de Estudo

A empresa hoteleira escolhida para caso de estudo deste trabalho foi a Savoy Signature, conforme referido anteriormente. Foi enviado um *email* para a Administração da empresa com uma breve apresentação do tema que se pretendia desenvolver e a indicar o interesse em elaborar um questionário direcionado aos colaboradores da Savoy Signature, para recolha de informações destes acerca do tema em estudo, de forma anónima, para enriquecer o trabalho. Deste modo, no mesmo *email*, foi solicitada autorização para utilizar o nome da empresa, recolher informações sobre esta e das unidades hoteleiras que a compõem e para os seus colaboradores dos departamentos e secções de Receção, Andares, Reservas, Alimentos & Bebidas, Piscinas, SPA e Direção de Hotel participarem e preencherem o questionário, visto serem os colaboradores com maior contacto, direto e indireto, com os clientes/hóspedes dos hotéis. Após o envio deste *email*, foi recebida uma resposta positiva, na qual a Savoy Signature prontamente autorizou o solicitado e ainda, se disponibilizou em apoiar no que fosse necessário para o sucesso do trabalho.

3.2 – Instrumento de Recolha de Dados

Conforme mencionado anteriormente, o instrumento de recolha de dados selecionado foi o inquérito por questionário. Este instrumento, através de um conjunto de questões estruturadas de acordo com o tema, possibilita adquirir informação da amostra em estudo (Vilelas, 2020).

A elaboração do questionário baseou-se na revisão de literatura, na questão de partida e nas hipóteses. Após a finalização da sua construção, foi enviado por *email* para a Administração da Savoy Signature para aprovação, de modo a não comprometer a empresa como também os seus colaboradores, o qual foi aprovado. O questionário começa por introduzir o tema em estudo, a designação do Mestrado, o instituto de ensino em que se insere, o objetivo do questionário, para que fins se destina garantido total

confidencialidade e anonimato de todos os dados recolhidos, tempo médio de resposta e, por fim, os agradecimentos.

O questionário está dividido em duas partes, na primeira parte as questões são direcionadas ao perfil demográfico dos inquiridos (género, idade e habilitações literárias) e a questões iniciais introdutórias, como a área de formação académica, em que unidade hoteleira trabalha, departamento ou secção a que pertence, função que desempenha e há quanto tempo está na empresa. Na segunda parte, as questões recaem sobre as competências técnicas (*hard skills*), as competências psicológicas (*soft skills*) e, por fim, as competências de um modo geral. São no total um conjunto de 29 questões de fácil compreensão e preenchimento, a escala é de tipo *Likert*¹, onde as opções de resposta disponibilizadas são geralmente as seguintes: Absolutamente em desacordo; Relativamente em desacordo; Relativamente de acordo; Absolutamente de acordo.

As competências técnicas e psicológicas nas quais o questionário recaiu foram os conhecimentos tecnológicos, conhecimentos linguísticos, conhecimentos financeiros, conhecimento do setor hoteleiro, experiência no setor hoteleiro, formação em diferentes áreas da hotelaria, empatia, boa capacidade de comunicação, trabalho em equipa, orientação para o cliente, boa capacidade de solucionar problemas, criatividade, organização, honestidade, humildade, proatividade, ética, flexibilidade, disponibilidade, adaptabilidade, autonomia, capacidade de gestão de tempo, confiança, assertividade, vontade de aprender e evoluir e paciência.

O questionário foi administrado de forma indireta aos inquiridos, ou seja, não houve contacto direto com estes. Foi criado na plataforma “*Google Forms*” através de um *link* que redirecionava diretamente ao questionário, posteriormente foi partilhado por *email* com os diretores de cada unidade hoteleira da Savoy Signature, para preenchimento e partilha com os colaboradores de cada departamento e secção mencionados.

Para concluir, no inquérito por questionário foram alcançadas 60 respostas.

¹ Técnica de escala em que se solicita aos respondentes que indiquem o seu acordo/desacordo com uma proposição ou a importância que atribuem a um fator, recorrendo a um conjunto standard de respostas.

4 – Análise e Discussão de Resultados

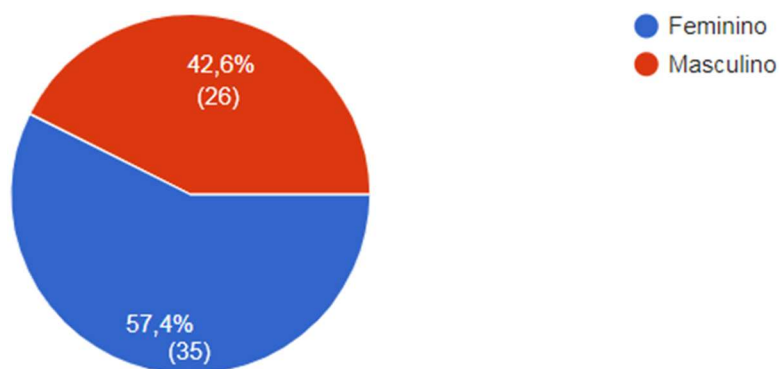
Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos através do inquérito por questionário, administrado aos colaboradores dos departamentos e secções de Receção, Andares, Reservas, Alimentos & Bebidas, Piscinas, SPA e Direção de Hotel das 7 unidades hoteleiras, da cadeia hoteleira Savoy Signature e a sua análise através de gráficos e tabelas com dados estatísticos de natureza quantitativa de acordo com as 61 respostas recolhidas.

Esta análise será apresentada em 4 subcapítulos, primeiramente a caracterização da amostra com os resultados de perfil demográfico e de questões iniciais introdutórias, posteriormente as competências técnicas – *Hard Skills*, depois as competências psicológicas – *Soft Skills* e, por fim, as competências técnicas e psicológicas de um modo geral.

4.1 – Caracterização da Amostra

A caracterização da amostra corresponde ao perfil demográfico dos inquiridos e às questões iniciais introdutórias, identificando de um modo geral e de forma indireta os colaboradores da Savoy Signature, com o objetivo de entender a relação que têm com a empresa onde trabalham.

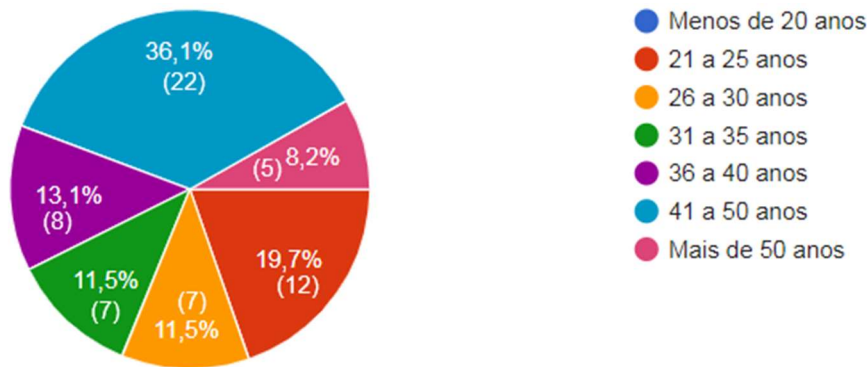
Figura 4.1 - Género



Fonte: *Google Forms*

Através do gráfico apresentado na Figura 4.1 é possível constatar que, dos 61 inquiridos, 57,4% (35 indivíduos) são do género feminino e 42,6% (26 indivíduos) são do género masculino.

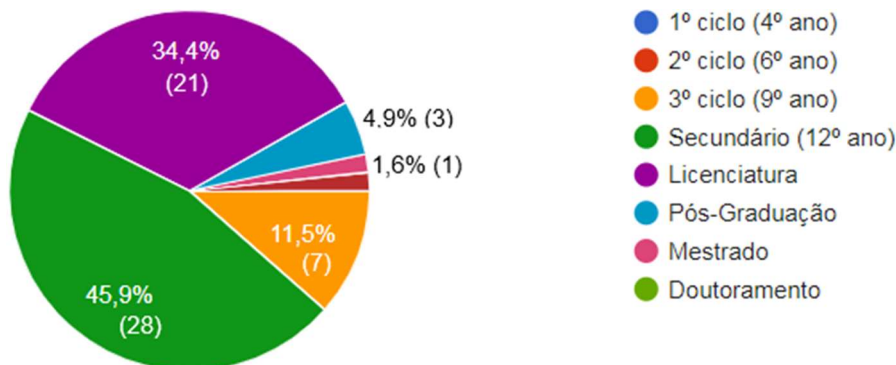
Figura 4.2 - Idade



Fonte: *Google Forms*

Segundo o gráfico da Figura 4.2 referente à faixa etária dos inquiridos, verifica-se que a maioria detém idades compreendidas entre 41 e 50 anos que correspondem a 36,1% (22 indivíduos), seguindo-se os indivíduos com 21 a 25 anos que correspondem a 19,7% (12 indivíduos). Depois, identificam-se as idades de 36 a 40 anos com 13,1% (8 indivíduos), as idades de 26 a 30 anos e de 31 a 35 anos com o mesmo número percentual de inquiridos 11,5% (7 indivíduos) e, por fim, a faixa etária menos comum, mais de 50 anos, que correspondem a 8,2% (5 indivíduos).

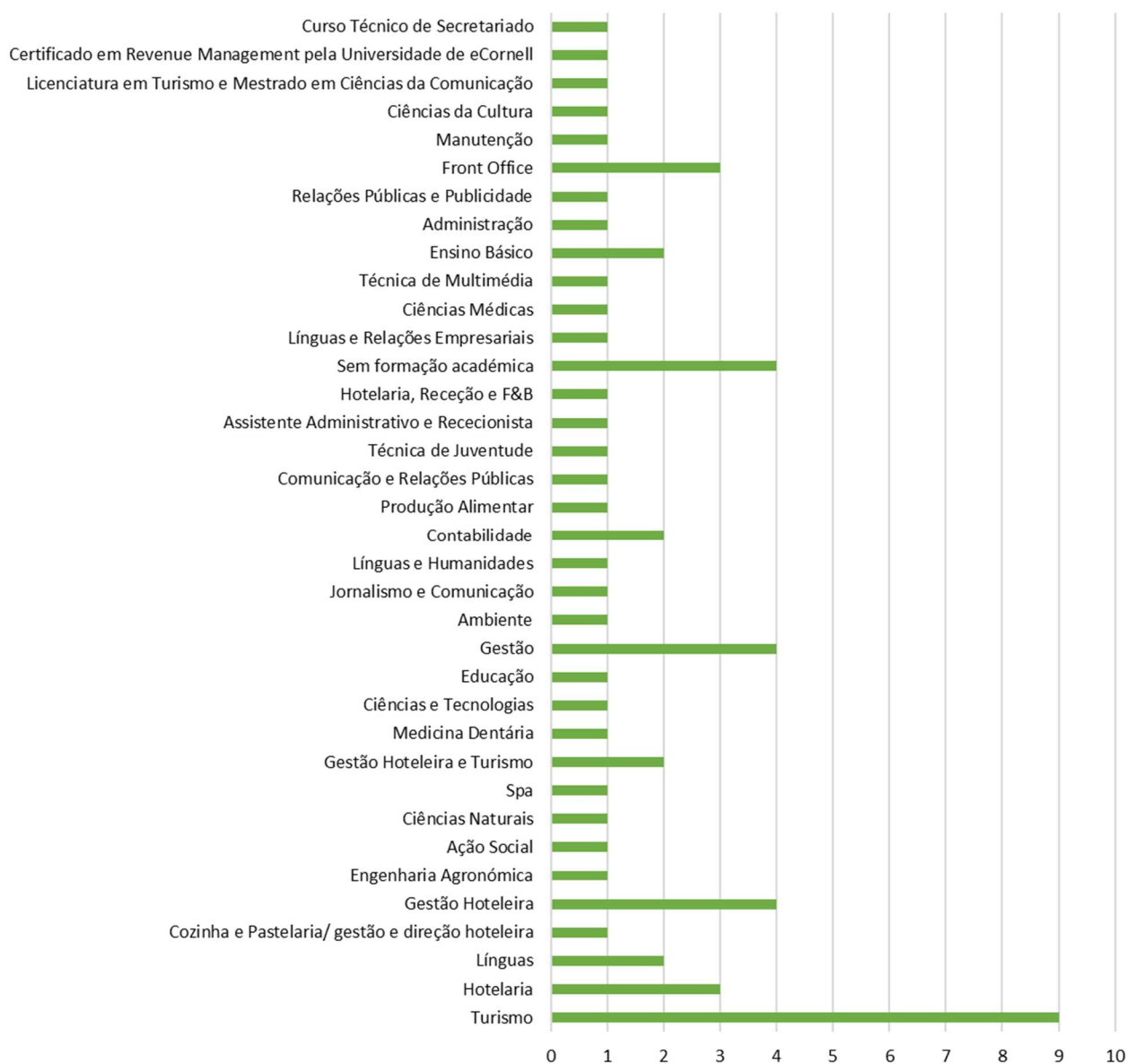
Figura 4.3 – Habilitações Literárias



Fonte: *Google Forms*

Relativamente às habilitações literárias, é possível observar na Figura 4.3 que a maioria dos inquiridos, 45,9% (28 indivíduos), concluíram o ensino Secundário, de seguida a Licenciatura com 34,4% dos inquiridos (21 indivíduos) e o Terceiro Ciclo que corresponde a 11,5% dos inquiridos (7 indivíduos). Por fim, apenas 4,9% dos inquiridos possuem Pós-Graduação (3 indivíduos), 1,6% possui Mestrado (1 indivíduo) e nenhum dos inquiridos possui Doutoramento.

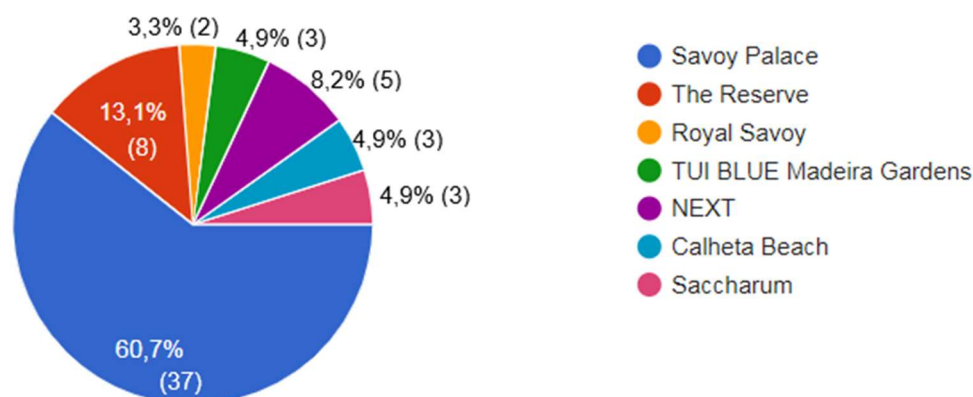
Figura 4.4 – Área de Formação Académica



Fonte: Elaboração Própria

Através da figura 4.4, é possível analisar as áreas de formação académica dos inquiridos. Nesta questão os 61 inquiridos identificaram 35 áreas de formação académicas diferentes e uma das opções foi denominada de “sem formação académica”. A área de formação académica predominante é Turismo que corresponde a 9 inquiridos, seguidamente é Gestão e Gestão Hoteleira que correspondem a 4 inquiridos cada, depois a Hotelaria e *Front-Office* que correspondem a 3 inquiridos cada, de seguida as Línguas, Turismo, Contabilidade e Ensino Básico correspondem a 2 inquiridos cada e, por fim, apresentam-se 26 áreas de formação académica distintas com 1 inquirido cada. Dos 61 inquiridos, 4 identificaram-se como “sem formação académica”.

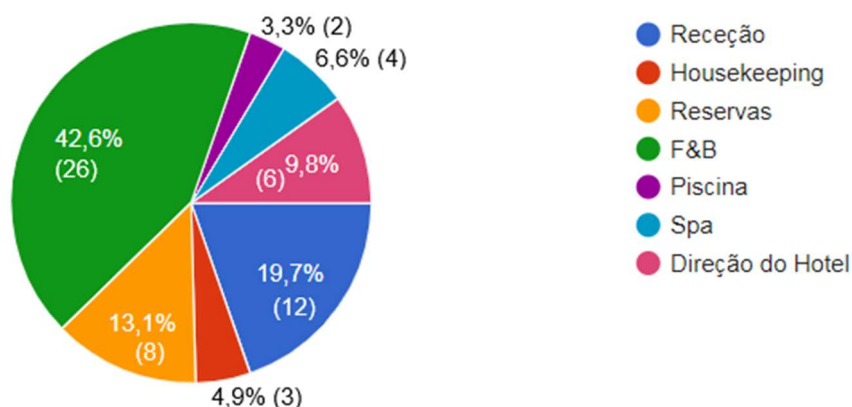
Figura 4.5 – Hotéis da Savoy Signature onde trabalham



Fonte: *Google Forms*

Na figura 4.5, apresenta-se em gráfico as percentagens dos colaboradores que trabalham em cada um dos hotéis. É possível observar que a maior parte trabalha no hotel Savoy Palace 60,7% (37 indivíduos), logo depois 13,1% trabalham no The Reserve (8 indivíduos), seguidamente 8,2% trabalham no NEXT (5 indivíduos) e, por fim, 4,9% trabalham no Calheta Beach (3 indivíduos), 4,9% trabalham no Saccharum (3 indivíduos), outros 4,9% trabalham no TUI BLUE Madeira Gardens (3 indivíduos) e 3,3% trabalham no Royal Savoy (2 indivíduos).

Figura 4.6 – Departamentos e secções a que pertencem

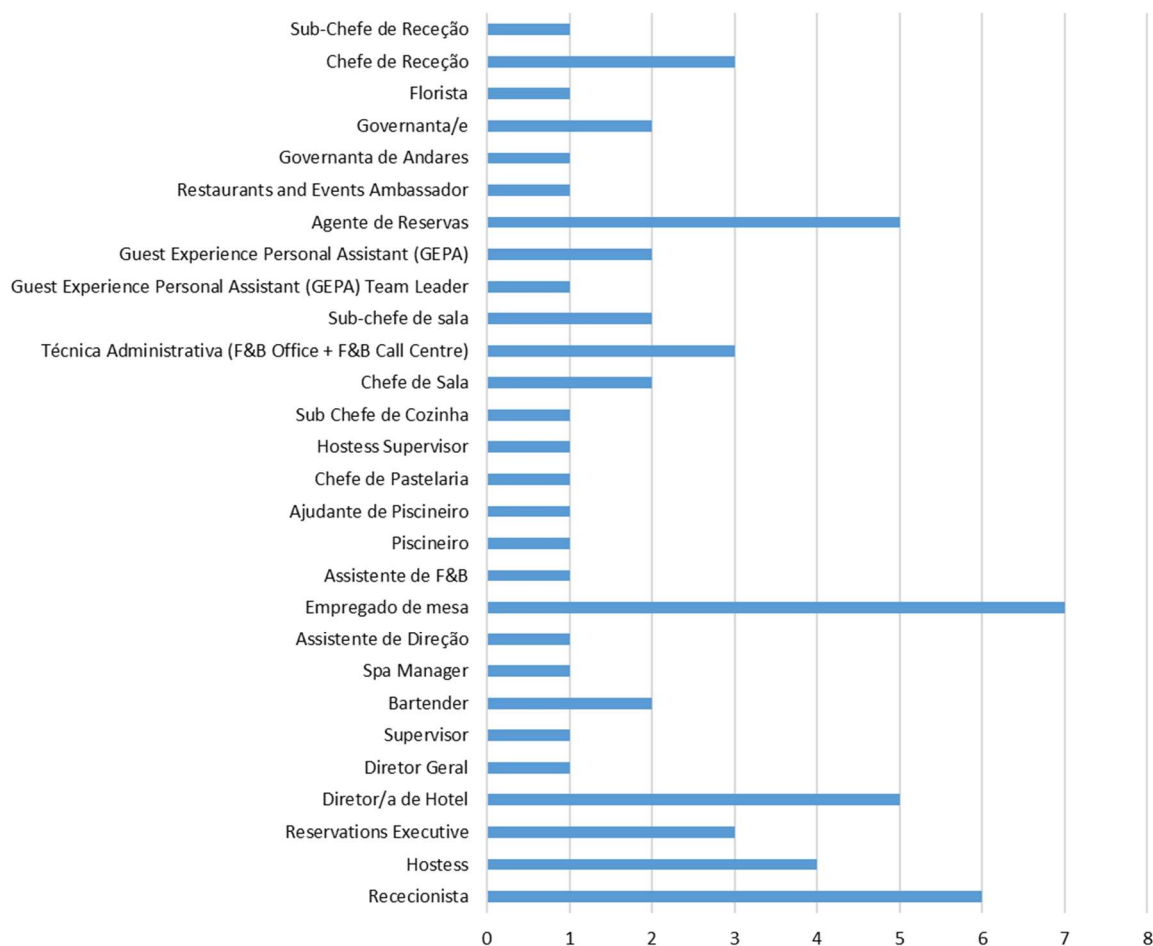


Fonte: *Google Forms*

Segundo o gráfico da figura 4.6, é possível constatar que a maioria dos inquiridos pertencem ao departamento de Alimentos & Bebidas, que corresponde a 42,6% (26 indivíduos), seguidamente a secção a que pertencem mais inquiridos é o da Receção, que corresponde a 19,7% (12 indivíduos) e o terceiro departamento é o das Reservas com 13,1% dos inquiridos (8 indivíduos). De seguida, verificam-se a Direção do Hotel com 9,8% dos inquiridos (6 indivíduos), o Spa com 6,6% dos inquiridos (4 indivíduos),

Andares com 4,9% dos inquiridos (3 indivíduos) e, por fim, Piscinas com 3,3% (2 indivíduos).

Figura 4.7 – Funções que desempenham

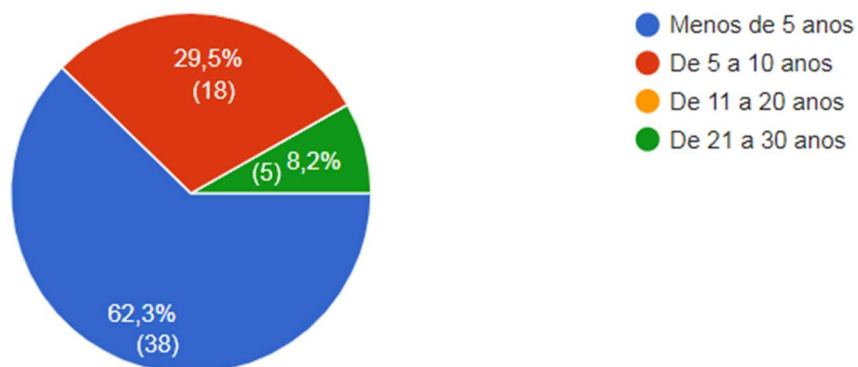


Fonte: Elaboração Própria

Através da figura 4.7, é possível analisar o gráfico referente às funções que desempenham os inquiridos. Nesta questão os 61 inquiridos identificaram 28 funções diferentes, de diferentes departamentos e secções. A função que mais se destaca entre os inquiridos é Empregado de Mesa que corresponde a 8 inquiridos, seguidamente a função de Rececionista que corresponde a 6 inquiridos, as funções de Agente de Reservas e Diretor/a de Hotel que correspondem a 5 inquiridos cada e a função de *Hostess* que corresponde a 4 inquiridos. Logo depois, temos as funções de Chefe de Recepção, Técnica Administrativa (*F&B Office + F&B Call Centre*) e *Reservations Executive* que correspondem a 3 inquiridos cada, as funções de Governanta/e, *Guest Experience Personal Assistant (GEPA)*, Sub-Chefe de Sala, Chefe de Sala e *Bartender* que correspondem a 2 inquiridos cada, e por fim, as funções de Sub-Chefe de Recepção,

Florista, Governanta de Andares, *Restaurant and Events Ambassador*, *Guest Experience Personal Assistant (GEPA) Team Leader*, Sub-Chefe de Cozinha, *Hostess Supervisor*, Chefe de Pastelaria, Ajudante de Piscineiro, Piscineiro, Assistente de F&B, Assistente de Direção, Spa Manager, Supervisor e Diretor Geral, com 1 inquirido cada.

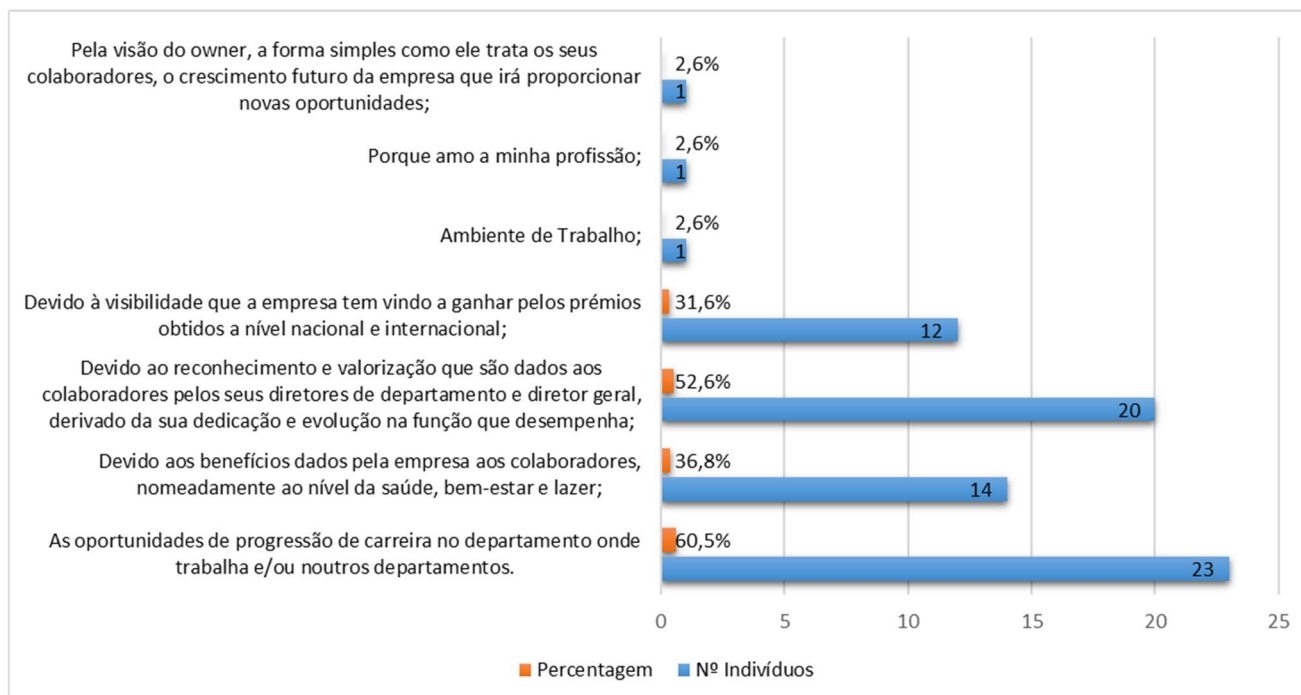
Figura 4.8 – Anos de trabalho na Empresa



Fonte: *Google Forms*

Na figura 4.8, é possível observar que a maioria dos inquiridos trabalha na empresa há menos de 5 anos com 62,3% (38 indivíduos), de seguida 29,5% dos inquiridos (18 indivíduos) trabalham na empresa entre 5 a 10 anos e, por fim, 8,2% dos inquiridos (5 indivíduos) trabalham na empresa entre 21 a 30 anos.

Figura 4.9 – O que motivou os colaboradores com mais de 3 anos na empresa a permanecer na mesma



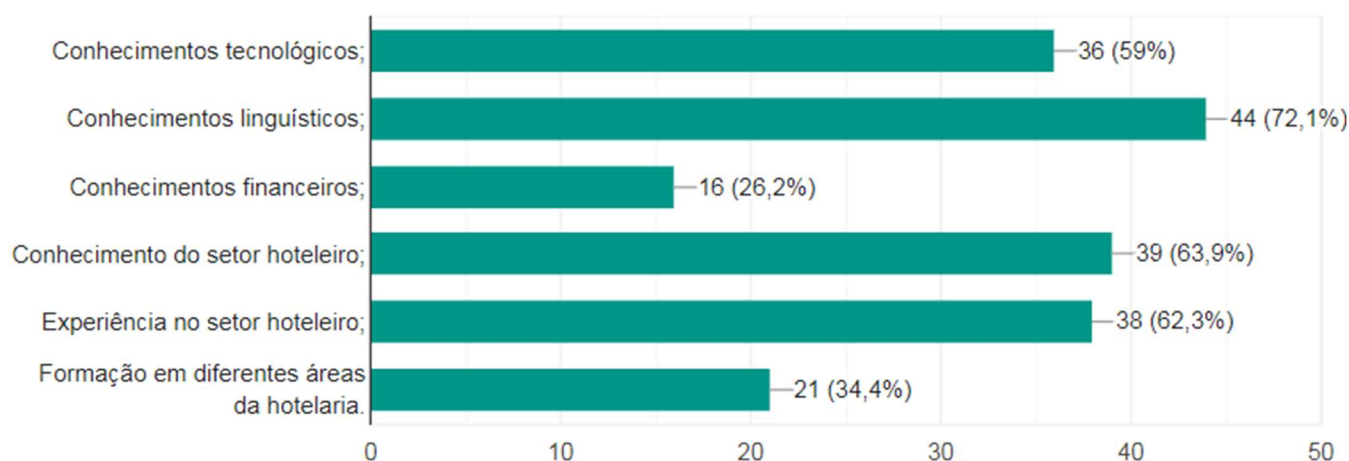
Fonte: Elaboração Própria

Em relação às motivações que levaram os colaboradores a permanecer na Savoy Signature, dos 61 inquiridos apenas 36 responderam a esta questão, onde seleccionaram uma ou mais opções como resposta. É possível analisar através do gráfico da Figura 4.9 que, a maioria dos inquiridos, 60,5% (23 indivíduos), permaneceram na empresa pelas oportunidades de progressão de carreira no departamento onde trabalham e/ou noutros departamentos, de seguida 52,6% dos inquiridos (20 indivíduos) permaneceram na Savoy Signature devido ao reconhecimento e valorização que são dados aos colaboradores pelos seus diretores de departamento e diretor geral, derivado da sua dedicação e evolução na função que desempenha, 36,8% dos inquiridos (14 indivíduos) permaneceram na empresa devido aos benefícios dados pela mesma aos colaboradores, nomeadamente ao nível da saúde, bem-estar e lazer, 31,6% dos inquiridos (12 indivíduos) permaneceram devido à visibilidade que a empresa tem vindo a ganhar pelos prémios obtidos a nível nacional e internacional e, por fim, 3 inquiridos seleccionaram a opção “outro” e escreveram que o que os motivou a permanecer na empresa foi “ambiente de trabalho” (2,6%, 1 indivíduo), “porque amo a minha profissão” (2,6%, 1 indivíduo) e “Pela visão do *owner*, a forma simples como ele trata os seus colaboradores, o crescimento futuro da empresa que irá proporcionar novas oportunidades” (2,6%, 1 indivíduo).

4.2 – Competências Técnicas – *Hard Skills*

Neste ponto constam as questões referentes às competências técnicas (*hard skills*) dos colaboradores da Savoy Signature. É através destas questões que se pretende verificar quais destas competências os colaboradores consideram ter, aquelas que são indispensáveis no desempenho da sua função e se a função que desempenham neste momento corresponde à sua área de formação académica. Pretende-se também, utilizando a técnica da escala de *Likert*, através de questões de concordância (Absolutamente em desacordo; Relativamente em desacordo; Relativamente de acordo; Absolutamente de acordo), conhecer e perceber a opinião dos colaboradores em relação à importância das competências técnicas na função que desempenham e na hotelaria, em diversas situações apresentadas nas questões.

Figura 4.10 – Competências Técnicas que consideram ter

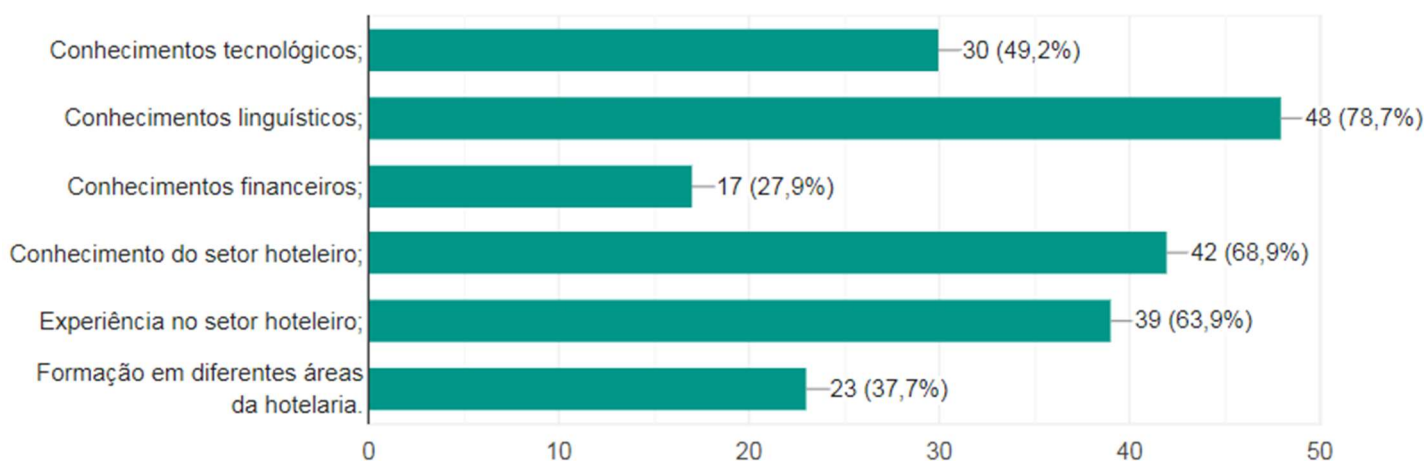


Fonte: *Google Forms*

Segundo o gráfico da figura 4.10, é possível constatar que dos 61 inquiridos, a maior parte consideram ter conhecimentos linguísticos 72,1% (44 indivíduos), logo depois 63,9% dos inquiridos (39 indivíduos) consideram ter conhecimento do setor hoteleiro, 62,3% dos inquiridos (38 indivíduos) consideram ter experiência no setor hoteleiro, 59% consideram ter conhecimentos tecnológicos (36 indivíduos), 34,4% consideram ter formação em diferentes áreas da hotelaria (21 indivíduos) e, por fim, 26,2% consideram ter conhecimentos financeiros (16 indivíduos). Em suma, é possível afirmar que, de um modo geral, os colaboradores inquiridos da Savoy Signature consideram ter mais conhecimentos linguísticos (44 colaboradores) e menos conhecimentos financeiros (16 colaboradores) devido ao facto da maioria dos inquiridos fazerem parte do departamento de Alimentos & Bebidas e, logo depois, da secção da Receção que são os que têm contacto

direto constante com os hóspedes, sendo assim muito importantes os conhecimentos linguísticos.

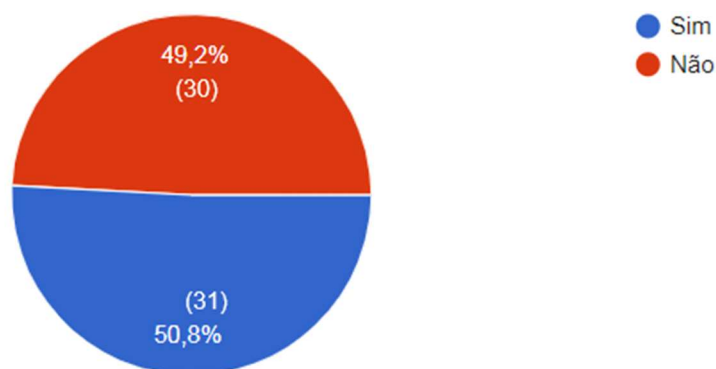
Figura 4.11 – Competências Técnicas que consideram indispensáveis para o desempenho da sua função



Fonte: *Google Forms*

Através da figura 4.11, é possível analisar o gráfico referente às competências técnicas que os inquiridos consideram indispensáveis para o desempenho da sua função. Verifica-se que a maior parte dos inquiridos consideram indispensáveis primeiramente os conhecimentos linguísticos no desempenho das suas funções, que correspondem a 78,7% dos inquiridos (48 indivíduos), de seguida o conhecimento do setor hoteleiro que corresponde a 68,9% (42 indivíduos), a experiência no setor hoteleiro que corresponde a 63,9% (39 indivíduos), depois os conhecimentos tecnológicos que correspondem a 49,2% (30 indivíduos), a formação em diferentes áreas da hotelaria que corresponde a 37,7% (23 indivíduos) e, por fim, os conhecimentos financeiros que correspondem a 27,9% dos inquiridos (17 indivíduos). Para concluir, é possível comentar que, de um modo geral, os colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo consideram indispensáveis em primeiro lugar, os conhecimentos linguísticos (48 colaboradores) no desempenho das suas funções e consideram indispensáveis por último, os conhecimentos financeiros (17 colaboradores), tendo em conta que a maior parte dos inquiridos fazem parte do departamento de Alimentos & Bebidas e das Reservas, e estão em constante contacto direto com os hóspedes, são assim conscientes que os conhecimentos linguísticos são realmente indispensáveis primeiramente no desempenho das suas funções, não desconsiderando as restantes competências técnicas que são igualmente importantes.

Figura 4.12 – Função que desempenha neste momento corresponde ou não à área de formação académica



Fonte: *Google Forms*

Segundo a figura 4.12, é possível observar o gráfico referente à função que os inquiridos desempenham neste momento e se esta corresponde ou não à sua área de formação académica. Verifica-se que dos 61 inquiridos, 50,8% (31 indivíduos) afirmam que a sua função corresponde à sua área de formação académica e, pelo contrário, 49,2% (30 indivíduos) afirmam que a sua função não corresponde à sua área de formação académica. Desta forma, é possível concluir que praticamente metade dos colaboradores inquiridos da Savoy Signature (31 colaboradores), são detentores de formação académica nas diferentes áreas da hotelaria e a outra metade (30 colaboradores) não são formados em hotelaria, no entanto são detentores de outros conhecimentos tecnológicos, financeiros e linguísticos, conforme consta na figura 4.4, que contribuem para o desempenho da sua função.

Tabela 4.1 – Questões de Concordância – Competências Técnicas

Questões		Absolutamente em desacordo	Relativamente em desacordo	Relativamente de acordo	Absolutamente de acordo
Considera que as competências técnicas são fundamentais no processo de seleção de um candidato para cargos de gestão e direção?	Nº Indivíduos	0	5	19	37
	Percentagem	0%	8,2%	31,1%	60,7%
Concorda que os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira por terem adquirido conhecimentos comprovados nas áreas linguísticas, tecnológicas e económicas?	Nº Indivíduos	2	6	31	22
	Percentagem	3,3%	9,8%	50,8%	36,1%

Fonte: *Elaboração Própria*

Na tabela 4.1 apresentam-se questões de concordância referentes às competências técnicas. Na primeira questão é possível observar que, mais de metade dos inquiridos 60,7% (37 indivíduos) estão absolutamente de acordo que as competências técnicas são fundamentais no processo de seleção de um candidato para cargos de gestão e direção, de seguida 31,1% dos inquiridos (19 indivíduos) estão relativamente de acordo e, apenas 8,2% dos inquiridos (5 indivíduos) estão relativamente em desacordo. Em suma, é possível comentar que a maior parte dos colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo, consideram que as competências técnicas são fundamentais no processo de seleção de um candidato para cargos de gestão e direção na hotelaria e, segundo Ramalinho (2015, p. 14) “(...) os critérios mais valorizados e utilizados no processo de recrutamento e seleção são: as habilitações literárias (...), capacidade de raciocínio, a formação e experiência profissional (resultados obtidos em experiências anteriores e a aquisição de competências técnicas específicas) (...) e as competências técnicas, sociais e interpessoais.”.

Na segunda questão é possível constatar que, a maioria dos inquiridos 50,8% (31 indivíduos) estão relativamente de acordo que os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira por terem adquirido conhecimentos comprovados nas áreas linguísticas, tecnológicas e económicas, depois 36,1% dos inquiridos (22 indivíduos) estão absolutamente de acordo, 9,8% dos inquiridos (6 indivíduos) estão relativamente em desacordo e, por fim, 3,3% (2 indivíduos) estão absolutamente em desacordo. Para concluir, pode-se afirmar que os colaboradores inquiridos da Savoy Signature, de um modo geral, concordam pouco que os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira por terem adquirido conhecimentos comprovados nas áreas linguísticas, tecnológicas e económicas.

Tabela 4.2 – Afirmações referentes às Competências Técnicas - Questões de Concordância

Para cada uma das afirmações abaixo apresentadas referentes às competências técnicas, indique se considera que influenciam positivamente a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira Savoy Signature:		Absolutamente em desacordo	Relativamente em desacordo	Relativamente de acordo	Absolutamente de acordo
Os colaboradores detentores de conhecimento de diversas línguas, para além do português e inglês, são muito importantes para providenciarem a melhor comunicação possível com hóspedes estrangeiros.	Nº Indivíduos	4	2	17	38
Os colaboradores detentores de conhecimentos tecnológicos, são fundamentais para o bom manuseamento dos sistemas operativos implementados na empresa, como por exemplo, o Host para gestão de reservas de alojamento e de restaurantes.	Nº Indivíduos	3	4	22	32
Os colaboradores detentores de conhecimentos financeiros, são essenciais para a boa gestão de contabilidade e faturação da cadeia hoteleira.	Nº Indivíduos	4	3	19	35
Os colaboradores detentores de conhecimentos do setor hoteleiro são muito importantes na prestação de um serviço, demonstrando confiança no seu discurso para com os hóspedes e para com a empresa.	Nº Indivíduos	3	5	16	37

Fonte: Elaboração Própria

A tabela 4.2 apresenta 4 afirmações referentes às competências técnicas, nomeadamente conhecimentos linguísticos, conhecimentos tecnológicos, conhecimento financeiros e conhecimentos do setor hoteleiro, com o objetivo de perceber se os inquiridos consideram que as mesmas influenciam positivamente a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira Savoy Signature. Na primeira afirmação, “Os colaboradores detentores de conhecimento de diversas línguas, para além do português e inglês, são muito importantes para providenciarem a melhor comunicação possível com hóspedes estrangeiros”, é possível analisar que a maior parte dos inquiridos, 38 indivíduos, estão absolutamente de acordo que esta influencia positivamente a qualidade do serviço prestado na Savoy Signature, seguidamente 17 inquiridos estão relativamente de acordo com a afirmação apresentada, 4 inquiridos absolutamente em desacordo e 2 relativamente em desacordo. Na segunda afirmação, “Os colaboradores detentores de conhecimentos tecnológicos, são fundamentais para o bom manuseamento dos sistemas operativos implementados na empresa, como por exemplo, o Host para gestão de reservas de alojamento e de restaurantes”, é possível observar que a maioria dos inquiridos, 32 indivíduos, estão absolutamente de acordo com a afirmação, depois 22 indivíduos estão relativamente de acordo, 4 indivíduos estão relativamente em desacordo e, apenas 3 indivíduos estão absolutamente em desacordo. Na terceira afirmação, “Os colaboradores detentores de

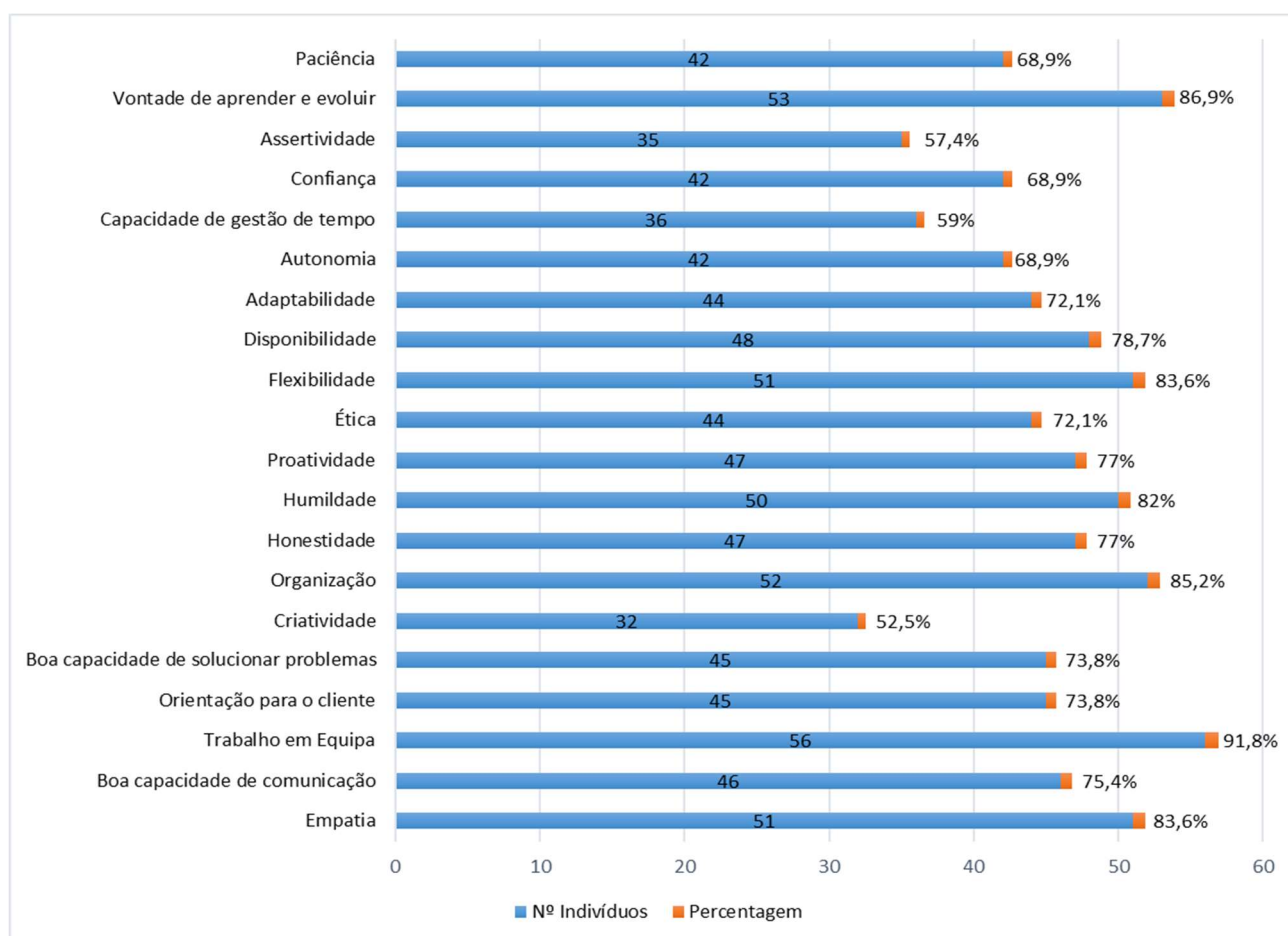
conhecimentos financeiros, são essenciais para a boa gestão de contabilidade e faturação da cadeia hoteleira” é possível comentar que dos 61 inquiridos, 35 indivíduos estão absolutamente de acordo com a afirmação apresentada, de seguida 19 indivíduos estão relativamente de acordo, apenas 3 indivíduos estão relativamente em desacordo e 4 indivíduos estão absolutamente em desacordo. Por fim, na última afirmação apresentada, “Os colaboradores detentores de conhecimentos do setor hoteleiro são muito importantes na prestação de um serviço, demonstrando confiança no seu discurso para com os hóspedes e para com a empresa” é possível constatar que a maior parte dos inquiridos, 37 indivíduos estão absolutamente de acordo com a afirmação, seguidamente 16 indivíduos estão relativamente de acordo, 5 indivíduos estão relativamente em desacordo e apenas 3 indivíduos estão absolutamente em desacordo.

Em suma, é possível afirmar que os colaboradores inquiridos da Savoy Signature, de um modo geral, estão de acordo com as 4 afirmações apresentadas e que as mesmas influenciam positivamente a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira onde trabalham. Assim, é possível comprovar que, segundo Ramalhinho (2015) “(...) o nível de satisfação de um hóspede depende em grande parte do desempenho dos empregados com quem estabelecem um contacto directo. Esses empregados para obterem um bom desempenho da sua função e conseguirem, assim, satisfazer o hóspede têm de estar motivados e de possuir as competências técnicas e pessoais necessárias.”.

4.3 – Competências Psicológicas – *Soft Skills*

Neste subcapítulo apresentam-se as questões referentes às competências psicológicas (*soft skills*) dos colaboradores da Savoy Signature. É por meio destas questões que se pretende observar quais destas competências os colaboradores consideram ter e aquelas que consideram indispensáveis no desempenho da sua função. Utilizando a técnica da escala de *Likert*, por meio de questões de concordância (Absolutamente em desacordo; Relativamente em desacordo; Relativamente de acordo; Absolutamente de acordo), pretende-se também conhecer e entender a opinião dos colaboradores relativamente à importância das competências psicológicas na função que desempenham e na hotelaria em diversas situações apresentadas nas questões aplicadas.

Figura 4.13 – Competências Psicológicas que consideram ter

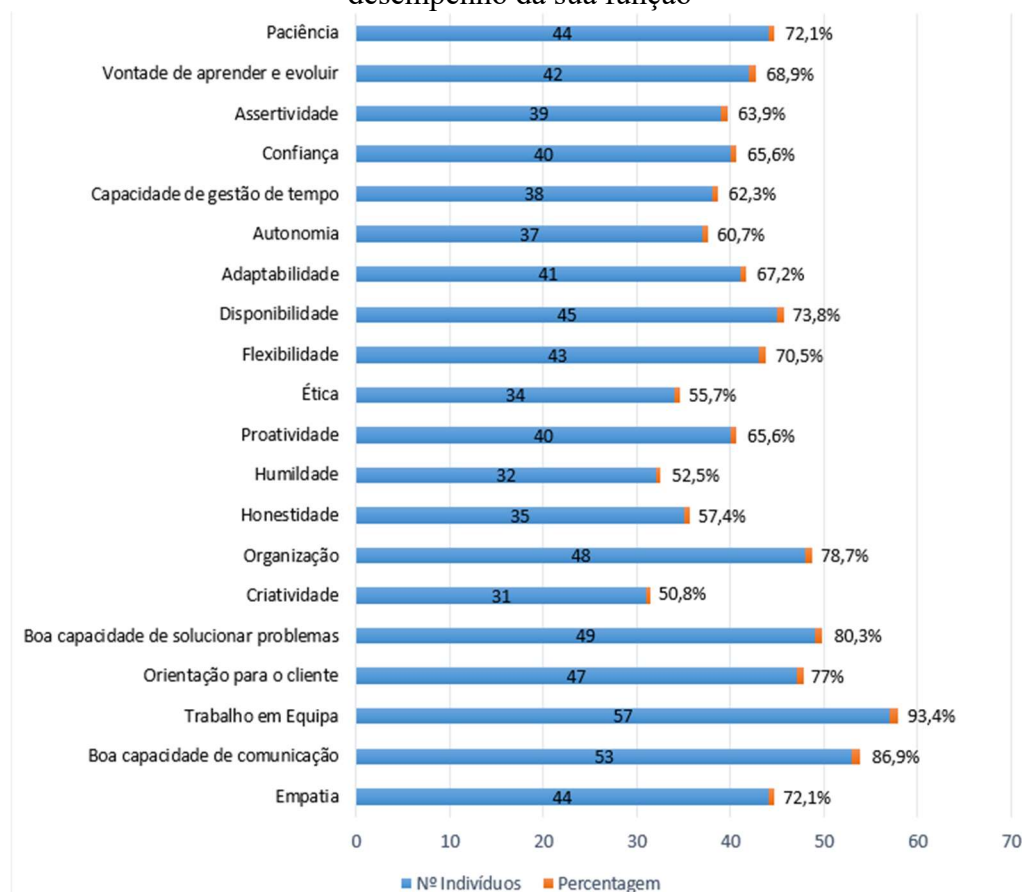


Fonte: Elaboração Própria

Através da figura 4.13, é possível analisar que, em 20 competências psicológicas apresentadas, 91,8% (56 indivíduos) dos 61 inquiridos, consideram ter capacidade de trabalhar em equipe, logo depois 86,9% dos inquiridos (53 indivíduos) consideram que têm vontade de aprender e evoluir, 85,2% dos inquiridos (52 indivíduos) consideram ter capacidade de organização, de seguida 83,6% dos inquiridos consideram ter empatia, assim como flexibilidade (51 indivíduos cada), 82% dos inquiridos (50 indivíduos) consideram ter humildade. Seguidamente entre 70% a 80% dos inquiridos consideram ter disponibilidade (48 indivíduos), ter as capacidades de proatividade e honestidade (47 indivíduos cada), boa capacidade de comunicação (46 indivíduos), ter boa capacidade de solucionar problemas e ter orientação para o cliente (45 indivíduos cada), ter ética e a capacidade de adaptabilidade (44 indivíduos cada). Por fim, entre 50 a 60% dos inquiridos consideram ter paciência, confiança e autonomia (42 indivíduos cada), capacidade de gestão de tempo (36 indivíduos), ter assertividade (35 indivíduos) e ter criatividade (32 indivíduos). Para concluir, é possível constatar que a maioria dos colaboradores

inquiridos da Savoy Signature, consideram ter mais competências em trabalhar em equipa, em vontade de aprender e evoluir e em capacidade de organização e menos competências em ter paciência, confiança, autonomia, capacidade de gestão de tempo e, por fim, criatividade.

Figura 4.14 – Competências Psicológicas que consideram indispensáveis para o desempenho da sua função



Fonte: Elaboração Própria

Através da figura 4.14 é possível observar o gráfico referente às competências psicológicas que os inquiridos consideram indispensáveis para o desempenho da sua função. Verifica-se que 93,4% (57 indivíduos) dos 61 inquiridos, consideram indispensável primeiramente ter a capacidade de trabalhar em equipa, logo depois 86,9% dos inquiridos (53 indivíduos) consideram indispensável ter boa capacidade de comunicação e 80,3% dos inquiridos (49 indivíduos) consideram indispensável ter a boa capacidade de solucionar problemas no desempenho das suas funções. Seguidamente entre 70% a 80% dos inquiridos, consideram indispensável ter capacidade de organização (48 indivíduos), ter orientação para o cliente (47 indivíduos), ter disponibilidade (45 indivíduos), ter paciência e empatia (44 indivíduos cada) e ter flexibilidade (43

indivíduos) no desempenho das suas funções. Por fim, entre 50% a 60% dos inquiridos consideram indispensável ter vontade de aprender e evoluir (42 indivíduos), ter capacidade de adaptabilidade (41 indivíduos), ter confiança, assim como proatividade (40 indivíduos cada), ter assertividade (39 indivíduos), ter a capacidade de gestão de tempo (38 indivíduos), ter autonomia (37 indivíduos), ter honestidade (35 indivíduos), ter ética (34 indivíduos), ter humildade (32 indivíduos) e ter criatividade (31 indivíduos) no desempenho das suas funções. Em suma, é possível afirmar que, de um modo geral, os colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo, consideram indispensável em primeiro lugar, ter a capacidade de trabalhar em equipa (57 colaboradores), boa capacidade de comunicação (53 colaboradores) e boa capacidade de solucionar problemas (49 colaboradores) no desempenho das suas funções e, consideram indispensável por último, ter honestidade (35 colaboradores), ter humildade (32 colaboradores) e, por fim, ter criatividade (31 colaboradores) no desempenho das suas funções.

Tabela 4.3 - Questões de Concordância – Competências Psicológicas

Questões		Absolutamente em desacordo	Relativamente em desacordo	Relativamente de acordo	Absolutamente de acordo
Considera que as competências psicológicas assumem um papel muito importante na relação colaborador-hóspede?	Nº Indivíduos	0	0	8	53
	Percentagem	0%	0%	13,1%	86,9%
Concorda que os colaboradores com maior número de competências psicológicas conseguem criar boas relações com a equipa que trabalham e fomentar o bom ambiente da mesma, assim como estabelecer excelentes relações com os hóspedes?	Nº Indivíduos	0	3	19	39
	Percentagem	0%	4,9%	31,1%	63,9%
Considera que é através das competências psicológicas que os colaboradores conseguem providenciar aos hóspedes um serviço personalizado, de forma a alcançar as suas expectativas e até fidelizá-los, pelo serviço de excelência prestado, levando deste modo ao sucesso da empresa hoteleira?	Nº Indivíduos	0	1	28	32
	Percentagem	0%	1,6%	45,9%	52,5%
No seguimento da questão anterior, concorda que os colaboradores da unidade hoteleira onde trabalha providenciam este tipo de serviço aos seus clientes de forma bem-sucedida, tendo por base as suas competências psicológicas?	Nº Indivíduos	0	5	36	20
	Percentagem	0%	8,2%	59%	32,8%

Fonte: Elaboração Própria

Na tabela 4.3, apresentam-se questões de concordância referentes às competências psicológicas. Na primeira questão é possível comentar que quase a totalidade dos inquiridos 86,9% (53 indivíduos) estão absolutamente de acordo que as competências psicológicas assumem um papel muito importante na relação colaborador-hóspede e

apenas 13,1% dos inquiridos (8 indivíduos) estão relativamente de acordo. Para concluir, pode-se afirmar que, de um modo geral, os colaboradores inquiridos da Savoy Signature consideram que as competências psicológicas assumem um papel muito importante na relação colaborador-hóspede.

Em relação à segunda questão é possível observar que, mais de metade dos inquiridos 63,9% (39 indivíduos) estão absolutamente de acordo que, os colaboradores com maior número de competências psicológicas conseguem criar boas relações com a equipa que trabalham e fomentar o bom ambiente da mesma, assim como estabelecer excelentes relações com os hóspedes, 31,1% dos inquiridos (19 indivíduos) estão relativamente de acordo e, apenas 4,9% (3 indivíduos) estão relativamente em desacordo. Em suma, a maior parte dos colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo, concordam que os colaboradores com maior número de competências psicológicas conseguem criar boas relações com a equipa que trabalham e fomentar o bom ambiente da mesma, assim como estabelecer excelentes relações com os hóspedes.

Na terceira questão, é possível constatar que a maioria dos inquiridos 52,5% (32 indivíduos) estão absolutamente de acordo que, é através das competências psicológicas que os colaboradores conseguem providenciar aos hóspedes um serviço personalizado, de forma a alcançar as suas expectativas e até fidelizá-los, pelo serviço de excelência prestado, levando deste modo ao sucesso da empresa hoteleira, 45,9% dos inquiridos (28 indivíduos) estão relativamente de acordo e, apenas 4,9% (1 indivíduo) está relativamente em desacordo. Posto isto, é possível concluir que praticamente todos os colaboradores inquiridos da Savoy Signature (61 colaboradores) concordam que é através das competências psicológicas que os colaboradores conseguem providenciar aos hóspedes um serviço personalizado, de forma a alcançar as suas expectativas e até fidelizá-los, pelo serviço de excelência prestado levando, portanto, ao sucesso da empresa hoteleira.

Por fim, a quarta questão faz referência à Savoy Signature e está relacionada com a terceira questão. Aqui é possível analisar que, a maior parte dos inquiridos 59% (36 inquiridos) estão relativamente de acordo que, conforme a terceira questão, os colaboradores da unidade hoteleira onde trabalham providenciam este tipo de serviço aos seus clientes de forma bem-sucedida, tendo por base as suas competências psicológicas, 32,8% dos inquiridos (20 indivíduos) estão absolutamente de acordo e, apenas 8,2% dos inquiridos (5 indivíduos) estão relativamente em desacordo. Em conclusão, os colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo, de um modo geral, concordam

que providenciam o tipo de serviço mencionado na terceira questão, aos seus clientes de forma bem-sucedida, onde têm por base as suas competências psicológicas.

Tabela 4.4 – Afirmações referentes às Competências Psicológicas - Questões de Concordância

Para cada uma das afirmações abaixo apresentadas referentes às competências psicológicas, indique se considera que influenciam positivamente a relação colaborador-hóspede na cadeia hoteleira Savoy Signature:		Absolutamente em desacordo	Relativamente em desacordo	Relativamente de acordo	Absolutamente de acordo
Através da empatia e boa comunicação com o hóspede, é possível criar uma relação de proximidade, sendo o colaborador proativo e procurando conhecer melhor os seus gostos tendo orientação para o cliente, de forma a antecipar as suas necessidades, providenciando assim um serviço personalizado.	Nº Indivíduos	3	3	10	45
Perante um hóspede que seja muito exigente com o serviço é importante ser paciente e flexível com o mesmo, tentando ir de encontro com as suas necessidades, de modo a garantir a sua satisfação e ao mesmo tempo não comprometendo as regras de serviço do hotel e as funções do colaborador.	Nº Indivíduos	4	2	7	48
Numa situação em que o hóspede solicite uma opinião e/ou sugestão em relação a um determinado tipo de serviço, para levar o cliente a usufruir do mesmo, é essencial que o colaborador demonstre confiança e assertividade no seu discurso.	Nº Indivíduos	3	3	6	49

Fonte: Elaboração Própria

Na tabela 4.4 apresentam-se 3 afirmações referentes às competências psicológicas, nomeadamente a empatia, capacidade de boa comunicação, proatividade, orientação para o cliente, a paciência, flexibilidade, confiança e assertividade, que tem como finalidade entender se os inquiridos consideram que as mesmas influenciam positivamente a relação colaborador-hóspede na cadeia hoteleira Savoy Signature. Na primeira afirmação “Através da empatia e boa comunicação com o hóspede, é possível criar uma relação de proximidade, sendo o colaborador proativo e procurando conhecer melhor os seus gostos tendo orientação para o cliente, de forma a antecipar as suas necessidades, providenciando assim um serviço personalizado.” é possível observar que, a maior parte dos inquiridos, 45 indivíduos, estão absolutamente de acordo que esta influencia positivamente a relação colaborador-hóspede na cadeia hoteleira Savoy Signature, depois 10 indivíduos estão relativamente de acordo com a afirmação apresentada, 3 indivíduos relativamente em desacordo e, apenas 3 indivíduos estão absolutamente em desacordo. Em relação à segunda afirmação “Perante um hóspede que seja muito exigente com o serviço é importante ser paciente e flexível com o mesmo, tentando ir de encontro com as suas necessidades, de modo a garantir a sua satisfação e ao mesmo tempo não comprometendo

as regras de serviço do hotel e as funções do colaborador.” é possível analisar que, dos 61 inquiridos, 48 indivíduos estão absolutamente de acordo com a afirmação apresentada, de seguida 7 indivíduos estão relativamente de acordo, 4 indivíduos estão absolutamente em desacordo e, apenas 2 indivíduos estão relativamente em desacordo. Por fim, na última afirmação apresentada “Numa situação em que o hóspede solicite uma opinião e/ou sugestão em relação a um determinado tipo de serviço, para levar o cliente a usufruir do mesmo, é essencial que o colaborador demonstre confiança e assertividade no seu discurso.” é possível comentar que, mais de metade dos inquiridos, 49 indivíduos, estão absolutamente de acordo com a afirmação, seguidamente 6 indivíduos estão relativamente de acordo, 3 indivíduos estão relativamente em desacordo e apenas 3 indivíduos estão absolutamente em desacordo.

Para concluir, é possível constatar que, a grande maioria dos colaboradores inquiridos da Savoy Signature, conforme as respostas analisadas, estão de acordo com as 3 afirmações apresentadas e consideram que as mesmas influenciam positivamente a relação colaborador-hóspede na cadeia hoteleira Savoy Signature. E, segundo Ramalhinho (2015) confirma-se que “As competências comportamentais dos empregados, e em especial as competências sócio-emocionais, revelam-se particularmente importantes no contexto da hotelaria por causa da relação com os hóspedes.”.

4.4 – Competências Técnicas e Psicológicas de um modo Geral

Neste último ponto constam as questões respeitantes às competências técnicas e psicológicas de um modo geral. É através destas questões que se procura analisar quais destas competências, durante a carreira profissional dos colaboradores, as pessoas mais destacaram nos mesmos, quais destas competências, também durante a carreira profissional dos colaboradores, sentiram maior necessidade em desenvolver e quais destas competências os colaboradores sentiram que mais desenvolveram, desde o início da carreira profissional até à presente data. Procura-se também, utilizando a técnica da escala de *Likert*, por meio de questões de concordância (Absolutamente em desacordo; Relativamente em desacordo; Relativamente de acordo; Absolutamente de acordo), conhecer e compreender o ponto de vista dos colaboradores em relação à importância das competências técnicas e psicológicas na função que desempenham, para o sucesso da empresa hoteleira onde trabalham, na relação dos colaboradores com a Savoy Signature,

na valorização e reconhecimento que são dados aos colaboradores pela cadeia hoteleira em estudo, e na hotelaria em diferentes situações apresentadas nas questões.

Tabela 4.5 – Afirmações e questões de concordância referentes às Competências Técnicas e Psicológicas

Questões e Afirmações		Absolutamente em desacordo	Relativamente em desacordo	Relativamente de acordo	Absolutamente de acordo
Considera que as competências dos colaboradores são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade da Savoy Signature, tendo por base a exigência de um serviço de qualidade e personalizado por parte dos clientes da atualidade?	Nº Indivíduos	0	2	15	44
	Percentagem	0%	3,3%	24,6%	72,1%
É através das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores que a Savoy Signature tem a capacidade de providenciar um serviço de excelência, personalizado e diferenciador da concorrência, aos seus hóspedes.	Nº Indivíduos	0	2	25	34
	Percentagem	0%	3,3%	41%	55,7%
A Savoy Signature tem procurado olhar cada vez mais para os seus colaboradores como detentores de diversas competências técnicas e psicológicas e de excelentes capacidades na área em que trabalham, que levam ao sucesso da empresa e consequentemente aos colaboradores, deixando assim de serem vistos como meras forças de trabalho.	Nº Indivíduos	1	6	31	23
	Percentagem	1,6%	9,8%	50,8%	37,7%
Considera que a Savoy Signature investe suficientemente na formação dos seus colaboradores para adquirirem mais competências técnicas na área em que trabalham e aperfeiçoarem as que já detêm?	Nº Indivíduos	5	13	23	20
	Percentagem	8,2%	21,3%	37,7%	32,8%

Fonte: Elaboração Própria

A tabela 4.5 apresenta afirmações e questões de concordância referentes às competências técnicas e psicológicas. Na primeira questão é possível analisar que a maior parte dos inquiridos 72,1% (44 indivíduos), estão absolutamente de acordo que as competências dos colaboradores são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade da Savoy Signature, tendo por base a exigência de um serviço de qualidade e personalizado por parte dos clientes da atualidade, de seguida 24,6% dos inquiridos (15 indivíduos) estão relativamente de acordo, e apenas 3,3% (2 indivíduos) estão relativamente em desacordo. Em suma, os colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo, de um modo geral, consideram que as competências dos colaboradores são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade da Savoy Signature, tendo por base a exigência de um serviço de qualidade e personalizado por parte dos clientes da atualidade. Assim, segundo Santos (2021), é possível confirmar que “As competências que estes profissionais devem ter são um elemento-chave na estratégia de competitividade destas empresas, uma vez que os turistas de hoje são cada vez mais

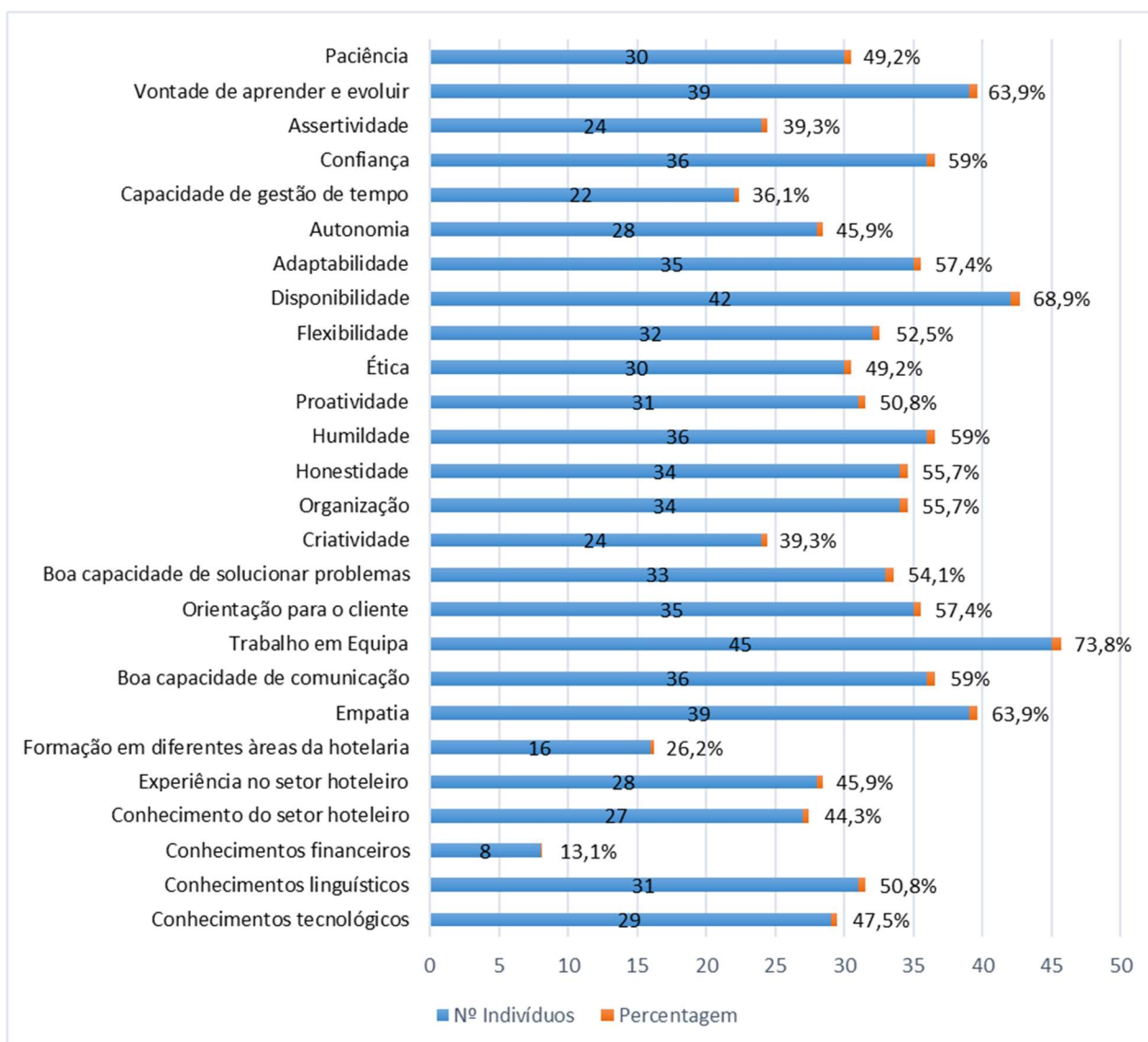
exigentes quanto à prestação de um serviço personalizado e de qualidade (Pimentel, 2016)”.

Em relação à primeira afirmação “É através das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores que a Savoy Signature tem a capacidade de providenciar um serviço de excelência, personalizado e diferenciador da concorrência, aos seus hóspedes.” é possível observar que dos 61 inquiridos, 55,7% (34 indivíduos) estão absolutamente de acordo com a mesma, seguidamente 41% dos inquiridos (25 indivíduos) estão relativamente de acordo e, apenas 3,3% dos inquiridos (2 indivíduos) estão relativamente em desacordo com a afirmação. Para concluir, pode-se afirmar que a maioria dos colaboradores da Savoy Signature estão de acordo que, é através das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores que a Savoy Signature tem a capacidade de providenciar um serviço de excelência, personalizado e diferenciador da concorrência, aos seus hóspedes.

Na segunda afirmação “A Savoy Signature tem procurado olhar cada vez mais para os seus colaboradores como detentores de diversas competências técnicas e psicológicas e de excelentes capacidades na área em que trabalham, que levam ao sucesso da empresa e consequentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem vistos como meras forças de trabalho.” é possível constatar que 50,8% dos inquiridos (31 indivíduos) estão relativamente de acordo com a mesma, depois 37,7% dos inquiridos (23 indivíduos) estão absolutamente de acordo, 9,8% (6 indivíduos) estão relativamente em desacordo e, apenas 1,6% (1 indivíduo) está absolutamente em desacordo com a afirmação. Assim sendo, é possível concluir que os colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo, de um modo geral, estão de acordo que a Savoy Signature tem procurado olhar cada vez mais para os seus colaboradores como detentores de diversas competências técnicas e psicológicas e de excelentes capacidades na área em que trabalham, que levam ao sucesso da empresa e consequentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem vistos como meras forças de trabalho. E, de acordo com Ramalinho (2015) confirma-se que “Ao longo dos anos têm-se registado constantes mutações do mercado de trabalho, cada vez mais, marcado pela complexidade, exigência, instabilidade e imprevisibilidade. Perante estas dificuldades, as organizações tendem a deixar de encarar os seus empregados como mera força de trabalho e passam a considerá-los como indivíduos detentores de saberes e de competências que serão mobilizadas no desempenho da sua função.”.

Relativamente à segunda questão, é possível comentar que 37,7% dos inquiridos (23 indivíduos) estão relativamente de acordo que, a Savoy Signature investe suficientemente na formação dos seus colaboradores para adquirirem mais competências técnicas na área em que trabalham e aperfeiçoarem as que já detêm, de seguida, 32,8% (20 indivíduos) estão absolutamente de acordo, depois 21,3% (13 indivíduos) estão relativamente em desacordo e, apenas 8,2% (5 indivíduos) estão absolutamente em desacordo. Em conclusão, os colaboradores inquiridos da Savoy Signature, segundo as respostas apresentadas, concordam razoavelmente que a Savoy Signature investe suficientemente na formação dos seus colaboradores para adquirirem mais competências técnicas na área em que trabalham e aperfeiçoarem as que já detêm.

Figura 4.15 – Competências Técnicas e Psicológicas que, durante a carreira profissional dos colaboradores, as pessoas mais destacaram nos mesmos



Fonte: Elaboração Própria

Através da Figura 4.15 é possível analisar que, das 26 competências técnicas e psicológicas apresentadas, 73,8% dos 61 inquiridos (45 indivíduos), consideram primeiramente que o trabalho em equipa foi a competência que as pessoas mais destacaram nos mesmos durante a sua carreira profissional, de seguida 68,9% dos inquiridos (42 indivíduos) consideram que a disponibilidade foi uma outra competência que as pessoas destacaram, logo depois 63,9% dos inquiridos consideram a vontade de aprender e evoluir e a empatia (39 indivíduos cada) como outras competências que as pessoas mais destacaram nos mesmos. Seguidamente, entre 40% a 50% dos inquiridos consideram a confiança, humildade e boa capacidade de comunicação (36 indivíduos cada), a adaptabilidade e a orientação para o cliente (35 indivíduos cada), a honestidade e a organização (34 indivíduos cada), a boa capacidade de solucionar problemas (33 indivíduos), a flexibilidade (32 indivíduos), a proatividade e os conhecimentos linguísticos (31 indivíduos cada), a paciência e ética (30 indivíduos cada), os conhecimentos tecnológicos (29 indivíduos), a autonomia e a experiência no setor hoteleiro (28 indivíduos cada) e o conhecimento do setor hoteleiro (27 indivíduos), como competências técnicas e psicológicas que as pessoas destacaram nos mesmos, durante a sua carreira profissional. Por fim, entre 10% a 30% dos inquiridos consideram a assertividade e a criatividade (24 indivíduos cada), a capacidade de gestão de tempo (22 indivíduos), a formação em diferentes áreas da hotelaria (16 indivíduos) e os conhecimentos financeiros (8 indivíduos), como competências que as pessoas destacaram nos mesmos durante a sua carreira profissional.

Para concluir, é possível afirmar que, os colaboradores inquiridos da Savoy Signature consideram em primeiro lugar que, as competências técnicas e psicológicas que, durante a sua carreira profissional, as pessoas mais destacaram nos mesmos são o trabalho em equipa (45 colaboradores), a disponibilidade (42 colaboradores), a vontade de aprender e evoluir e a empatia (39 colaboradores cada) e, consideram por último as competências técnicas e psicológicas que as pessoas mais destacaram nos mesmos, durante a sua carreira profissional, a capacidade de gestão de tempo (22 colaboradores), a formação em diferentes áreas da hotelaria (16 colaboradores) e os conhecimentos financeiros (8 colaboradores).

Figura 4.16 – Competências Técnicas e Psicológicas que, durante a carreira profissional dos colaboradores, os mesmos sentiram maior necessidade em desenvolver



Fonte: Elaboração Própria

Segundo a figura 4.16, é possível observar o gráfico referente às competências técnicas e psicológicas que, durante a carreira dos colaboradores, os mesmos sentiram maior necessidade em desenvolver. Verifica-se que, dos 61 inquiridos, 49,2% (30 indivíduos) sentiram maior necessidade em desenvolver primeiramente os conhecimentos linguísticos e 41% dos inquiridos (25 indivíduos) sentiram maior necessidade em desenvolver a paciência. Seguidamente, entre 20% a 40% dos inquiridos, sentiram maior necessidade em desenvolver a capacidade de gestão de tempo (24 indivíduos), os conhecimentos tecnológicos (23 indivíduos), a boa capacidade de solucionar problemas (22 indivíduos), a formação em diferentes áreas da hotelaria (19 indivíduos), o conhecimento do setor hoteleiro, assim como os conhecimentos financeiros (18 indivíduos cada), a boa capacidade de comunicação (16 indivíduos) e a experiência no

setor hoteleiro (14 indivíduos). Por fim, entre 0% a 20% dos inquiridos, sentiram maior necessidade em desenvolver a criatividade (11 indivíduos), a assertividade e a orientação para o cliente (10 indivíduos cada), a adaptabilidade e a organização (8 indivíduos cada), a vontade de aprender e evoluir, a proatividade e o trabalho em equipa (7 indivíduos cada), a empatia e a humildade (5 indivíduos cada) e a confiança, autonomia, flexibilidade, ética e a honestidade (4 indivíduos cada).

Em suma é possível analisar que, os colaboradores inquiridos da cadeia hoteleira em estudo consideram, em primeiro lugar, que as competências técnicas e psicológicas, que durante a sua carreira profissional sentiram maior necessidade em desenvolver foram os conhecimentos linguísticos (30 colaboradores), a paciência (25 colaboradores) e a gestão de tempo (24 colaboradores) e consideram por último, que as competências técnicas e psicológicas, que durante a sua carreira profissional sentiram maior necessidade em desenvolver foram a confiança, autonomia, flexibilidade, ética e a honestidade (4 indivíduos cada).

Figura 4.17 – Competências Técnicas e Psicológicas que os colaboradores sentiram que mais desenvolveram desde o início da sua carreira profissional até à presente data



Fonte: Elaboração Própria

Na figura 4.17, é possível analisar que, dos 61 inquiridos, 52,5% (32 indivíduos) consideram que das 26 competências técnicas e psicológicas apresentadas no gráfico, a experiência no setor hoteleiro foi a competência que sentiram que mais desenvolveram desde o início da sua carreira até à presente data. Seguidamente, 49,2% dos inquiridos (30 indivíduos) consideram que os conhecimentos linguísticos foi uma das competências que que mais desenvolveram, 45,9% dos inquiridos (28 indivíduos) consideram que o conhecimento do setor hoteleiro foi uma outra competência que mais desenvolveram e, 41% dos inquiridos consideram que a paciência, o trabalho em equipa e os conhecimentos tecnológicos (25 indivíduos cada) foram das competências que mais desenvolveram desde o início da sua carreira até à presente data. Depois, entre 20% a 40% dos inquiridos consideram a boa capacidade de comunicação (24 indivíduos), a organização (23

indivíduos), a boa capacidade de solucionar problemas (22 indivíduos), a capacidade de gestão de tempo, assim como a orientação para o cliente (20 indivíduos cada), a formação em diferentes áreas da hotelaria (19 indivíduos), os conhecimentos financeiros (16 indivíduos), a vontade de aprender e evoluir, a confiança e adaptabilidade (15 indivíduos cada) e a assertividade e autonomia (14 indivíduos), das competências que mais desenvolveram. Por fim, entre 10% a 20% dos inquiridos consideram a criatividade (11 indivíduos), a proatividade (10 indivíduos), a empatia (9 indivíduos), a flexibilidade, humildade e honestidade (8 indivíduos cada) e a disponibilidade e ética (7 indivíduos cada) das competências que mais desenvolveram desde o início da sua carreira até à presente data.

Em conclusão, os colaboradores inquiridos da Savoy Signature, consideram em primeiro lugar que as competências técnicas e psicológicas que os mesmos sentiram que mais desenvolveram desde o início da sua carreira profissional até à presente data, foram a experiência no setor hoteleiro (32 colaboradores), os conhecimentos linguísticos (30 colaboradores) e o conhecimento do setor hoteleiro (28 colaboradores) e, consideram por último que, as competências técnicas e psicológicas que os mesmos sentiram que mais desenvolveram desde o início da sua carreira profissional até à presente data, foram a flexibilidade, humildade e honestidade (8 indivíduos cada) e a disponibilidade e ética (7 indivíduos cada).

5 – Conclusões

Para concluir, o motivo pela qual foi escolhido o tema em estudo foi o grande interesse pessoal em querer saber e aprender mais sobre as competências dos colaboradores da hotelaria e perceber de que forma estas influenciam a relação dos colaboradores entre si e dos mesmos com os hóspedes. Assim como, na qualidade do serviço prestado, de forma benéfica para as empresas hoteleiras e para atingir o seu sucesso. O estudo de caso escolhido foi a cadeia hoteleira Savoy Signature, por ser a empresa onde exerço funções e por ser constituída por 7 unidades hoteleiras com filosofias de trabalho diferentes, surgiu a curiosidade em entender o ponto de vista dos seus colaboradores relativamente às suas competências e à sua valorização na Savoy Signature.

Foi através das razões mencionadas anteriormente que surgiu a questão de partida “Quais são as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria? De que modo estas competências influenciam a relação colaborador-hóspede e a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira Savoy Signature?”. Através da questão de partida, surgem as 7 hipóteses já referidas anteriormente e, por fim, por meio destas é construído o questionário para a metodologia.

Relativamente às 7 hipóteses elaboradas através da questão de partida, é possível relacioná-las com os resultados obtidos na metodologia utilizada e concluir se foram ou não confirmadas através dos mesmos.

A H1: “No processo de seleção de um candidato para cargos de gestão ou direção, as competências técnicas são decisivas para a escolha da pessoa mais adequada para os ocupar.” foi confirmada através das questões de concordância que fazem referência às competências técnicas, onde 60,7% dos inquiridos estão absolutamente de acordo.

A H2: “Os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira, pois são formados nas diversas áreas de gestão e direção hoteleira, que são imprescindíveis para a boa gestão de uma empresa hoteleira.” foi confirmada parcialmente, pois na questão referente a esta hipótese, a maior parte dos inquiridos (50,8%) estão relativamente de acordo.

A H3: “As *soft skills* assumem um papel muito importante na hotelaria de um modo geral, tendo estas maior relevância na relação colaborador-hóspede.” foi confirmada por meio

das questões de concordância referentes às competências psicológicas, onde 86,9% dos inquiridos estão absolutamente de acordo.

A H4: “Os colaboradores com maior número de *soft skills* têm excelentes capacidades para fomentar boas relações com a equipa que trabalham, assim como para estabelecer uma excelente relação com os clientes, providenciando um serviço personalizado, alcançando as suas expectativas e fidelizá-los, levando deste modo ao sucesso da empresa hoteleira.” também foi confirmada por meio das questões de concordância que fazem referência às competências psicológicas, onde a maior parte dos inquiridos (63,9%) estão absolutamente de acordo.

A H5: “As competências dos colaboradores são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade das empresas hoteleiras.” foi confirmada através das questões de concordância que fazem referência às competências técnicas e psicológicas de um modo geral, onde 72,1% dos inquiridos estão absolutamente de acordo.

A H6: “As competências dos colaboradores são essenciais para garantir a prestação de um serviço de excelência, diferenciador e personalizado aos clientes.” também foi confirmada através das questões de concordância referentes às competências técnicas e psicológicas de um modo geral, onde 55,7% dos inquiridos estão absolutamente de acordo.

Por fim, a H7 “As empresas hoteleiras têm vindo a olhar cada vez mais para os seus colaboradores como detentores de excelentes capacidades na área em que trabalham e de diversas competências técnicas e psicológicas, que levam ao sucesso da empresa e consequentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem vistos apenas como forças de trabalho.” foi confirmada parcialmente, visto que na questão que faz referência a esta hipótese, a maioria dos inquiridos (50,8%) estão relativamente de acordo.

Para concluir, após relacionar as hipóteses elaboradas com os resultados obtidos, é possível confirmar que a questão de partida foi efetivamente respondida.

Tendo por base a pesquisa bibliográfica efetuada na revisão de literatura, atualmente tem-se vindo a verificar cada vez mais a valorização das competências dos colaboradores da hotelaria por parte das empresas hoteleiras, pois são imprescindíveis para as relações dos colaboradores entre si, assim como para a relação colaborador-hóspede que são

determinantes para a satisfação dos hóspedes e clientes, através da prestação de um serviço de excelência, diferenciador e personalizado, e para o desempenho da função dos colaboradores, principalmente em cargos que desempenham funções de gestão e direção. Desta forma, todos estes aspetos levam ao sucesso das empresas hoteleiras e, conseqüentemente, ao sucesso dos colaboradores.

Com base nos dados adquiridos através da implementação do questionário, é possível afirmar que a Savoy Signature é uma empresa hoteleira onde os seus colaboradores sentem que as suas competências técnicas e psicológicas são valorizadas e tidas em consideração, pois na questão referente aos motivos pelos quais os colaboradores que trabalham na empresa há mais de 3 anos permaneceram na Savoy Signature, a maioria dos inquiridos selecionaram as opções “As oportunidades de progressão de carreira no departamento onde trabalha e/ou noutros departamentos” e “Devido ao reconhecimento e valorização que são dados aos colaboradores pelos seus diretores de departamento e diretor geral, derivado da sua dedicação e evolução na função que desempenha” e 3 dos inquiridos referiram ainda que, permaneceram pelo “ambiente de trabalho”, “porque amo a minha profissão” e “pela visão do *owner*, a forma simples como ele trata os seus colaboradores, o crescimento futuro da empresa que irá proporcionar novas oportunidades”, sendo que esta última foi mencionada por um dos diretores gerais dos 7 hotéis.

Nas questões referentes às competências técnicas, de um modo geral, os inquiridos consideram ter mais conhecimentos linguísticos e menos conhecimentos financeiros, assim como consideram indispensáveis para o desempenho da sua função, em primeiro lugar, os conhecimentos linguísticos e, por último, os conhecimentos financeiros.

A nível da importância das competências técnicas na função que desempenham e na hotelaria, os inquiridos, de um modo geral, concordam que as competências técnicas são decisivas no processo de seleção de um candidato para cargos de gestão e direção na hotelaria e que influenciam positivamente a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira onde trabalham, por fim, concordam razoavelmente que os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira por terem adquirido conhecimentos comprovados nas áreas linguísticas, tecnológicas e económicas.

Nas questões referentes às competências psicológicas, de um modo geral, os inquiridos consideram que a competência que mais detêm é o trabalho em equipa e a que menos detêm é a criatividade, assim como consideram indispensável para o desempenho da sua função, em primeiro lugar o trabalho em equipa e, por último, a criatividade.

No que diz respeito à importância das competências psicológicas na função que desempenham e na hotelaria, de um modo geral, os inquiridos estão de acordo que as competências psicológicas assumem um papel muito importante na relação colaborador-hóspede, que os colaboradores com maior número de competências psicológicas conseguem criar boas relações com a equipa que trabalham e fomentar o bom ambiente da mesma, assim como estabelecer excelentes relações com os hóspedes, estão também de acordo que é através das competências psicológicas que os colaboradores conseguem providenciar aos hóspedes um serviço personalizado, de forma a alcançar as suas expectativas e até fidelizá-los, pelo serviço de excelência prestado, levando desta forma ao sucesso da empresa hoteleira, e que os colaboradores da unidade hoteleira onde trabalham providenciam este tipo de serviço aos seus clientes de forma bem-sucedida, onde têm por base as suas competências psicológicas. Por fim, consideram ainda que, as competências psicológicas influenciam positivamente a relação colaborador-hóspede na cadeia hoteleira Savoy Signature.

Nas questões relativas às competências técnicas e psicológicas, os inquiridos, de um modo geral, consideram que destas competências, durante a sua carreira profissional, as pessoas mais destacaram nos mesmos, em primeiro lugar, o trabalho em equipa e, por último, os conhecimentos financeiros, consideram também que destas competências, durante a sua carreira profissional, sentiram maior necessidade em desenvolver, em primeiro lugar, os conhecimentos linguísticos e, por último, a honestidade e, por fim, consideram que destas competências, desde o início da sua carreira profissional até à presente data, sentiram que mais desenvolveram, em primeiro lugar, a experiência no setor hoteleiro e, por último, a disponibilidade e a ética.

No que toca à importância das competências técnicas e psicológicas na função que desempenham, para o sucesso da empresa hoteleira onde trabalham, na relação dos colaboradores com a Savoy Signature, na valorização e reconhecimento que são dados aos colaboradores pela cadeia hoteleira em estudo, e na hotelaria, os inquiridos, de um modo geral, consideram que as suas competências são fulcrais como ponto diferenciador

na estratégia de competitividade da Savoy Signature, tendo por base a exigência de um serviço de qualidade e personalizado por parte dos clientes da atualidade, concordam que é através das competências dos colaboradores que a Savoy Signature tem a capacidade de providenciar um serviço de excelência, personalizado e diferenciador da concorrência, aos seus hóspedes e, concordam ainda que, a Savoy Signature tem procurado olhar cada vez mais para os seus colaboradores como detentores de diversas competências técnicas e psicológicas e de excelentes capacidades na área em que trabalham, que levam ao sucesso da empresa e conseqüentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem vistos como meras forças de trabalho. Por fim, concordam razoavelmente que a Savoy Signature investe suficientemente na formação dos seus colaboradores para adquirirem mais competências técnicas na área em que trabalham e aperfeiçoarem as que já detêm.

A realização deste estudo foi muito importante para adquirir conhecimentos acerca das competências dos colaboradores da hotelaria e para entender a grande importância e influência que as mesmas têm para o setor hoteleiro, que cada vez mais tem valorizado os seus colaboradores, tendo por base as suas competências.

Para finalizar, esta investigação pode proporcionar e ajudar as empresas hoteleiras, principalmente a Savoy Signature, a considerar cada vez mais as competências dos colaboradores como fator decisivo na sua contratação, assim como fator para mantê-los na empresa, investindo na formação e progressão dos mesmos, de forma a conseguir alcançar os seus maiores objetivos enquanto empresa hoteleira a nível de satisfação dos seus colaboradores, assim como dos seus clientes/hóspedes.

6 – Limitações e Sugestões

Este trabalho apresenta limitações que foram constatadas ao longo do processo de realização. Uma das limitações foi o tempo de resposta dos inquiridos, a partir do momento em que o questionário foi partilhado para preenchimento, foi necessário pressioná-los um pouco a participarem, partilhando-o novamente diversas vezes para que o respondessem e fosse possível obter um número de respostas válido para a realização da análise e discussão de resultados. Por fim, tendo em conta que este estudo tinha como objetivo analisar e saber quais as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, nomeadamente da Savoy Signature, teria sido essencial conseguir obter um maior número de respostas por parte dos colaboradores de todas as unidades hoteleiras, dos respetivos departamentos e secções destacados. No entanto, não foi possível alcançar o número final de respostas pretendido devido à pouca adesão ao questionário por parte dos colaboradores.

Considerando as limitações referidas anteriormente como um ponto de partida para investigações futuras, sugere-se que, dentro dos mesmos moldes de investigação com um estudo de caso semelhante, seria importante conseguir recolher um maior número de respostas de todos os departamentos destacados das diversas unidades hoteleiras, de forma a conseguir obter o número ideal, para alcançar os resultados pretendidos obtendo uma maior segurança e veracidade nas conclusões conseguidas.

Bibliografia

Diário de Notícias. (2021). *Laurea Spa do Savoy Palace distinguido como 'Portugal's Best Hotel Spa 2021' nos World Spa Awards*. Retirado de <https://d7.dnoticias.pt/2021/10/21/281930-laurea-spa-do-savoy-palace-distinguido-como-portugals-best-hotel-spa-2021-nos-world-spa-awards/>. Consultado a 27 de outubro de 2023

Diário de Notícias. (2020). *O maior spa de Portugal é na Madeira*. Retirado de <https://www.dnoticias.pt/2020/9/28/74974-o-maior-spa-de-portugal-e-na-madeira>. Consultado a 27 de outubro de 2023

Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM) (2023). *Estatísticas do Turismo da Região Autónoma da Madeira Resultados Definitivos - 2022*. Retirado de <https://estatistica.madeira.gov.pt/download-now/economica/turismo-pt/turismo-publicacoes-pt/category/40-turismo-publicacoes.html>. Consultado a 24 de outubro de 2023

Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM) (2023). *Estatísticas do Turismo da Região Autónoma da Madeira Resultados Provisórios*. Retirado de <https://estatistica.madeira.gov.pt/download-now/economica/turismo-pt/turismo-publicacoes-pt/category/40-turismo-publicacoes.html>. Consultado a 17 de janeiro de 2023

Direção Regional de Estatística da Madeira (DREM) (2004). *Indicadores de Actividade Económica, Estatísticas do Turismo Resultados Definitivos – Ano de 2004*. Retirado de <https://estatistica.madeira.gov.pt/download-now/economica/turismo-pt/turismo-publicacoes-pt/category/40-turismo-publicacoes.html?start=50>. Consultado a 27 de janeiro de 2024.

Instituto Nacional de Estatística (INE) (2004). *Estatísticas do Turismo 2004*. Retirado de https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=130350&PUBLICACOESmodo=2. Consultado a 17 de janeiro de 2024

Instituto Nacional de Estatística (INE) (2021). *Resultados preliminares de 2022: Dormidas aumentaram 86,3% face a 2021 e ficaram muito próximo dos níveis de 2019 (-0,9%)*. Retirado de

https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=596781902&att_display=n&att_download=y. Consultado a 24 de outubro de 2023

Lopes, C. C. (2021). *Re(pensar) a empregabilidade: a importância das soft skills* (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Gestão). Retirado de <http://hdl.handle.net/10400.26/37281>

Ramalhinho, L. C. (2015). *A Gestão de Recursos Humanos e a Valorização das Competências Sócio-emocionais na Hotelaria* (Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril). Retirado de <http://hdl.handle.net/10400.26/19396>

Ramalho, A. F. (2020). *Gestão de Recursos Humanos do Setor Hoteleiro: Estudo de caso na cidade do Porto* (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade do Porto). Retirado de <https://hdl.handle.net/10216/129848>

Reis, M. (2023). *Utilização das competências adquiridas e satisfação com o emprego: Uma análise empírica* (Dissertação de Mestrado, Universidade dos Açores). Retirado de <http://hdl.handle.net/10400.3/6774>

Revista Observador. (2023). *Um hotel dentro de um hotel? Seja bem vindo ao The Reserve*. Retirado de <https://observador.pt/2023/11/03/um-hotel-dentro-de-um-hotel-seja-bem-vindo-ao-the-reserve/>. Consultado a 04 de julho de 2024

Revista Sábado. (2021). *Turismo representa mais de um terço da riqueza e do emprego da Madeira*. Retirado de <https://www.sabado.pt/c-studio/especiais-c-studio/madeira/madeira-2021/detalhe/turismo-representa-mais-de-um-terco-da-riqueza-e-do-emprego-da-madeira>. Consultado a 25 de outubro de 2023

Revista Visão. (2023). *Saccharum: a ilha da Madeira a outra velocidade*. Retirado de <https://visao.pt/anossaprima/expirar/2023-07-25-saccharum-a-ilha-da-madeira-a-outra-velocidade/>. Consultado a 22 de novembro de 2023

Santos, A. C. (2021). *Estudo do Perfil dos Gestores Hoteleiros* (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Administração e Gestão). Retirado de <http://hdl.handle.net/10400.26/36966>

Santos, J. C. (2020). *O Impacto da formação em competências interpessoais na motivação dos colaboradores – Estudo de Caso* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho). Retirado de <https://hdl.handle.net/1822/65626>

Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2009). *Research Methods for Business Students*. Pearson.

Travassos, V. D. (2019). *A importância das soft skills nas competências profissionais* (Trabalho de Projeto, Instituto Politécnico de Coimbra). Retirado de <http://hdl.handle.net/10400.26/31936>

Vilelas, J. (2020). *Investigação – O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo.

World Travel & Tourism Council (WTTC). (2021). *France's Travel & Tourism sector could see employment surpass pre-pandemic levels this year, says WTTC*. Retirado de <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Press%20Releases/Frances-Travel-and-Tourism-sector-could-see-employment-surpass-pre-pandemic-levels-this-year-says-WTTC.pdf?ver=6nyGr9bPLEF8u3K8z9XEjw%3d%3d>. Consultado a 25 de outubro de 2023

Webgrafia

<https://www.lhw.com/hotel/Savoy-Palace-Funchal-Madeira-Portugal> Consultado a 27 de outubro de 2023

<https://www.savoysignature.com/savoypalacehotel/pt/> Consultado a 27 de outubro de 2023

<https://www.lhw.com/hotel/Savoy-Palace-Funchal-Madeira-Portugal> Consultado a 27 de outubro de 2023

<https://www.lhw.com/corporate/about-us> Consultado a 27 de outubro de 2023

<https://visao.pt/anossaprima/expirar/2023-07-25-saccharum-a-ilha-da-madeira-a-outra-velocidade/> Consultado a 22 de novembro de 2023

<https://www.savoysignature.com/saccharumhotel/pt/> Consultado a 22 de novembro de 2023

<https://www.savoysignature.com/saccharumhotel/pt/facilities/> Consultado a 22 de novembro de 2023

<https://www.savoysignature.com/saccharumhotel/pt/gallery/> Consultado a 22 de novembro de 2023

<https://www.savoysignature.com/pt/a-nossa-assinatura/> Consultado a 04 de julho de 2024

<https://www.lhw.com/hotel/The-Reserve-Funchal-Portugal?rnum=AAK> Consultado a 04 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/thereservehotel/pt/> Consultado a 04 de julho de 2024

<https://www.lhw.com/hotel/The-Reserve-Funchal-Portugal?rooms=1&numadult1=2&numchild1=0> Consultado a 04 de julho de 2024

https://www.tripadvisor.pt/Hotel_Review-g189167-d271991-Reviews-Royal_Savoy_Hotel-Funchal_Madeira_Madeira_Islands.html Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/royalsavoyhotel/pt/gallery/> Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/royalsavoyhotel/pt/> Consultado a 08 de julho de 2024

https://www.tui-blue.com/pt/pt/hoteis/tui-blue-madeira-gardens/?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwnK60BhA9EiwAmpHZw26dXeM19Z-3jrBiUheuIeVvrqZVagiOZ2LRLTB9MOUbJr3YC_QCAxoCFqoQAvD_BwE&hc_fcw=ZowVgRc2fsxnAryB~NckJUHI81uKyKU4uzzzzzzzz~NckJUHI81uKyKU4uzzzzzzzz#c5309 Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/gardenshotel/pt/galeria/> Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/gardenshotel/pt/> Consultado a 08 de julho de 2024

<https://hotelnxt.pt/pt/> Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.booking.com/hotel/pt/next-savoy-signature.pt-pt.html?activeTab=photosGallery> Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/calhetabeachhotel/pt/> Consultado a 08 de julho de 2024

<https://www.savoysignature.com/calhetabeachhotel/pt/gallery/> Consultado a 08 de julho de 2024

Anexos

Anexo I – Questionário

"Análise das Competências Técnicas e Psicológicas dos Colaboradores da Hotelaria: Estudo de Caso da Savoy Signature"

Este estudo de caso insere-se no âmbito da Dissertação de Mestrado em Gestão Hoteleira, da Escola Superior de Tecnologias e Gestão, da Universidade da Madeira.

O presente questionário tem como objetivo analisar as competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da hotelaria, nomeadamente da cadeia hoteleira Savoy Signature. Este destina-se apenas para fins académicos, onde é garantida a total confidencialidade e anonimato de todos os dados recolhidos.

O tempo médio de resposta ao questionário são 7 minutos.

A sua participação é muito importante para o desenvolvimento e sucesso deste estudo e quero agradecer desde já a sua colaboração!

Parte 1

Questões de Perfil Demográfico e Questões Iniciais

Género: *

- Feminino
- Masculino
- Outra opção...

Idade: *

- Menos de 20 anos
- 21 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- Mais de 50 anos

Habilitações Literárias: *

- 1º ciclo (4º ano)
- 2º ciclo (6º ano)
- 3º ciclo (9º ano)
- Secundário (12º ano)
- Licenciatura
- Pós-Graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra opção...

Indique, por favor, qual a sua área de formação académica: *

Texto de resposta curta

Em que hotel da Savoy Signature trabalha? *

- Savoy Palace
- The Reserve
- Royal Savoy
- TUI BLUE Madeira Gardens
- NEXT
- Calheta Beach
- Saccharum

Faz parte de que departamento/secção? *

- Receção
- Housekeeping
- Reservas
- F&B
- Piscina
- Spa
- Direção do Hotel

Qual a função que desempenha? *

Texto de resposta curta

Há quanto tempo trabalha na empresa? *

- Menos de 5 anos
- De 5 a 10 anos
- De 11 a 20 anos
- De 21 a 30 anos

Responda à seguinte questão, apenas se estiver a trabalhar na empresa há mais de 3 anos:
O que o motivou a permanecer na Savoy Signature? (selecione uma ou mais opções)

- As oportunidades de progressão de carreira no departamento onde trabalha e/ou noutros departamentos;
- Devido aos benefícios dados pela empresa aos colaboradores, nomeadamente ao nível da saúde, bem-e...
- Devido ao reconhecimento e valorização que são dados aos colaboradores pelos seus diretores de depa...
- Devido à visibilidade que a empresa tem vindo a ganhar pelos prémios obtidos a nível nacional e interna...
- Outra opção...

Parte 2

Descrição (opcional)

Competências Técnicas – *Hard Skills*

Descrição (opcional)

Quais das seguintes competências técnicas considera ter? (selecione uma ou mais opções) *

- Conhecimentos tecnológicos;
- Conhecimentos linguísticos;
- Conhecimentos financeiros;
- Conhecimento do setor hoteleiro;
- Experiência no setor hoteleiro;
- Formação em diferentes áreas da hotelaria.

Qual ou quais as que considera indispensáveis para o desempenho da sua função? (selecione * uma ou mais opções)

- Conhecimentos tecnológicos;
- Conhecimentos linguísticos;
- Conhecimentos financeiros;
- Conhecimento do setor hoteleiro;
- Experiência no setor hoteleiro;
- Formação em diferentes áreas da hotelaria.

A função que desempenha neste momento corresponde à sua área de formação académica? *

- Sim
- Não

Considera que as competências técnicas são fundamentais no processo de seleção de um candidato para cargos de gestão e direção? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Concorda que os colaboradores com maior número de competências técnicas têm maior capacidade de progressão de carreira por terem adquirido conhecimentos comprovados nas áreas linguísticas, tecnológicas e económicas? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Para cada uma das afirmações abaixo apresentadas referentes às competências técnicas, indique se considera que influenciam positivamente a qualidade do serviço prestado na cadeia hoteleira Savoy Signature: *

	Absolutamente e...	Relativamente em ...	Relativamente de ...	Absolutamente de ...
Os colaboradores ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os colaboradores ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os colaboradores ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os colaboradores ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Competências Psicológicas – *Soft Skills*

Descrição (opcional)

Quais das seguintes competências psicológicas considera ter? (selecione uma ou mais opções) *

- Empatia;
- Boa capacidade de comunicação;
- Trabalho em equipa;
- Orientação para o cliente;
- Boa capacidade de solucionar problemas;
- Criatividade;
- Organização;
- Honestidade;
- Humildade;
- Proatividade;

- Ética;
- Flexibilidade;
- Disponibilidade;
- Adaptabilidade;
- Autonomia;
- Capacidade de gestão de tempo;
- Confiança;
- Assertividade;
- Vontade de aprender e evoluir;
- Paciência.

Qual ou quais as que considera indispensáveis para o desempenho da sua função? (selecione * uma ou mais opções)

- Empatia;
- Boa capacidade de comunicação;
- Trabalho em equipa;
- Orientação para o cliente;
- Boa capacidade de solucionar problemas;
- Criatividade;
- Organização;
- Honestidade;
- Humildade;
- Proatividade;
- Ética;
- Flexibilidade;
- Disponibilidade;
- Adaptabilidade;
- Autonomia;
- Capacidade de gestão de tempo;
- Confiança;
- Assertividade;
- Vontade de aprender e evoluir;
- Paciência.

Considera que as competências psicológicas assumem um papel muito importante na relação colaborador-hóspede? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Concorda que os colaboradores com maior número de competências psicológicas conseguem criar boas relações com a equipa que trabalham e fomentar o bom ambiente da mesma, assim como estabelecer excelentes relações com os hóspedes? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Considera que é através das competências psicológicas que os colaboradores conseguem providenciar aos hóspedes um serviço personalizado, de forma a alcançar as suas expectativas e até fidelizá-los, pelo serviço de excelência prestado, levando deste modo ao sucesso da empresa hoteleira? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo



No seguimento da questão anterior, concorda que os colaboradores da unidade hoteleira onde trabalha providenciam este tipo de serviço aos seus clientes de forma bem-sucedida, tendo por base as suas competências psicológicas? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Para cada uma das afirmações abaixo apresentadas referentes às competências psicológicas, indique se considera que influenciam positivamente a relação colaborador-hóspede na cadeira hoteleira Savoy Signature: *

	Absolutamente e...	Relativamente em ...	Relativamente de ...	Absolutamente de ...
Através da empati...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perante um hóspe...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Numa situação em...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Competências Técnicas e Psicológicas – Geral

Descrição (opcional)

Considera que as competências dos colaboradores são fulcrais como ponto diferenciador na estratégia de competitividade da Savoy Signature, tendo por base a exigência de um serviço de qualidade e personalizado por parte dos clientes da atualidade? *

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo



É através das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores que a Savoy Signature ^{*} tem a capacidade de providenciar um serviço de excelência, personalizado e diferenciador da concorrência, aos seus hóspedes.

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

A Savoy Signature tem procurado olhar cada vez mais para os seus colaboradores como ^{*} detentores de diversas competências técnicas e psicológicas e de excelentes capacidades na área em que trabalham, que levam ao sucesso da empresa e conseqüentemente ao dos colaboradores, deixando assim de serem vistos como meras forças de trabalho.

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Considera que a Savoy Signature investe suficientemente na formação dos seus ^{*} colaboradores para adquirirem mais competências técnicas na área em que trabalham e aperfeiçoarem as que já detêm?

- Absolutamente em desacordo
- Relativamente em desacordo
- Relativamente de acordo
- Absolutamente de acordo

Quais das seguintes competências, durante a sua carreira profissional, as pessoas mais destacaram em si? (selecione uma ou mais opções) *

- Conhecimentos tecnológicos;
- Conhecimentos linguísticos;
- Conhecimentos financeiros;
- Conhecimento do setor hoteleiro;
- Experiência no setor hoteleiro;
- Formação em diferentes áreas da hotelaria;
- Empatia;
- Boa capacidade de comunicação;
- Trabalho em equipa;
- Orientação para o cliente;
- Boa capacidade de solucionar problemas;
- Criatividade;
- Organização;
- Honestidade;
- Humildade;
- Proatividade;
- Ética;
- Flexibilidade;
- Disponibilidade;
- Adaptabilidade;
- Autonomia;
- Capacidade de gestão de tempo;
- Confiança;
- Assertividade;
- Vontade de aprender e evoluir;
- Paciência.

Quais das seguintes competências, durante a sua carreira profissional, sentiu maior necessidade em desenvolver? (selecione uma ou mais opções)

*

- Conhecimentos tecnológicos;
- Conhecimentos linguísticos;
- Conhecimentos financeiros;
- Conhecimento do setor hoteleiro;
- Experiência no setor hoteleiro;
- Formação em diferentes áreas da hotelaria;
- Empatia;
- Boa capacidade de comunicação;
- Trabalho em equipa;
- Orientação para o cliente;
- Boa capacidade de solucionar problemas;
- Criatividade;
- Organização;
- Honestidade;
- Humildade;
- Proatividade;
- Ética;
- Flexibilidade;
- Disponibilidade;
- Adaptabilidade;
- Autonomia;
- Capacidade de gestão de tempo;
- Confiança;
- Assertividade;
- Vontade de aprender e evoluir;
- Paciência.

Quais das seguintes competências, sentiu que mais desenvolveu desde o início da sua carreira profissional até à presente data? (selecione uma ou mais opções) *

- Conhecimentos tecnológicos;
- Conhecimentos linguísticos;
- Conhecimentos financeiros;
- Conhecimento do setor hoteleiro;
- Experiência no setor hoteleiro;
- Formação em diferentes áreas da hotelaria;
- Empatia;
- Boa capacidade de comunicação;
- Trabalho em equipa;
- Orientação para o cliente;
- Boa capacidade de solucionar problemas;
- Criatividade;
- Organização;
- Honestidade;
- Humildade;
- Proatividade;
- Ética;
- Flexibilidade;
- Disponibilidade;
- Adaptabilidade;
- Autonomia;
- Capacidade de gestão de tempo;
- Confiança;
- Assertividade;
- Vontade de aprender e evoluir;
- Paciência.

Anexo II – Pedido de autorização para realização do estudo de caso sobre a Savoy Signature



Maria Margarida Santos Gomes



Para: noelia.reis@savoysignature.com

sáb, 11/05/2024 11:59

Cc: Ana Raquel Marques Simões <ana.simoes@ipleiria.pt>

Bom dia D. Noélia,

Sou a Margarida Gomes, colaboradora do departamento de F&B do Savoy Palace, e estou neste momento a elaborar a minha Dissertação de Mestrado em Gestão Hoteleira, na Universidade da Madeira.

Para a minha Dissertação escolhi como tema "Análise das competências técnicas e psicológicas dos colaboradores da Hotelaria: Estudo de caso da Savoy Signature" e antes de avançar com o tema em questão, venho solicitar a sua autorização para poder realizar um estudo de caso da Savoy Signature onde seja possível efetuar pesquisa sobre a mesma em relação ao tema referido, assim como para metodologia do trabalho, elaborar um questionário direcionado a todos os colaboradores da cadeia hoteleira com questões acerca da suas competências técnicas e psicológicas onde os mesmo não terão de se identificar, serão respostas anónimas, que serão fundamentais para enriquecer o meu estudo de caso.

É um tema o qual tenho a certeza que será muito importante para referenciar as competências dos colaboradores da Hotelaria e a Savoy Signature é o melhor exemplo para isto, visto ser composta por 7 hotéis diferentes uns dos outros, onde a filosofia de trabalho é única em cada um deles, sendo assim possível obter os melhores resultados a nível do estudo das competências dos colaboradores.

Agradeço desde já a sua atenção.

Atenciosamente,

Margarida Gomes