



"O hotel deve focar-se no que é central ao seu negócio"

O INESPestá a comercializar um serviço de outsourcing para formação. Conheça as vantagens

Como se processam os serviços de outsourcing que o INESP tem disponíveis para a hotelaria?

Temos dois tipos de serviços: o outsourcing do departamento de formação. A forma mais comum é a negociação de um número de horas de formação por mês, dependendo do número de colaboradores do hotel ou grupo. Diferentes números de horas representam diferentes fees pelo serviço. Conseguimos valores altamente competitivos, pois os gestores de projecto e formadores são em 80% dos casos quadros internos do INESP. Estes técnicos, em termos do trabalho desenvolvido e resultado final, são praticamente colaboradores internos do hotel ou grupo hoteleiro.

Além das horas de formação, o serviço contempla: diagnóstico de necessidades de formação anuais; contacto constante com lideranças de topo e intermédias para planificação das áreas de formação; concepção e planificação da formação; organização de todos os processos administrativos de formação e formalização da formação interna, auxílio na concepção de planos anuais e relatórios anuais de formação. A única tarefa com que os training managers tem de se preocupar, além de reflectir connosco sobre os objectivos da formação e como as estratégias de desenvolvimento de Recursos Humanos devem ser implementadas, é comunicar aos formandos quando e onde decorrer a formação.

Criámos recentemente o outsourcing de funções do departamento de recursos humanos, dirigida aos grupos ou unidades singulares - que tem poucos recursos neste departamento. Os serviços vão desde o processamento de salários à consultoria em processos de avaliação e gestão de desempenho; gestão de questões disciplinares; rescisão e outplacement; recrutamento, selecção e contratação. Criámos este serviço há 4 meses, estamos a treinar as equipas internamente, e iniciaremos em 2010 a comercialização activa junto de clientes e parceiros.

Este serviços vão ao encontro da ideia de que os hotéis e grupos se devem concentrar naquilo que é o core do seu negócio, o serviço ao cliente. Acreditamos que as funções e operações de auxilio às operações principais do hotel, desde que inseridas numa matriz de parceria próxima, duradoura e séria, imbuída de confiança mútua e comunicação constante, traz grandes índices de valor e ganhos para ambas as

Como analisam a evolução do mercado hoteleiro na área do outsourcing?

É para já notório o despertar para as potencialidades do outsourcing de serviços de andares e manutenção de equipamento hoteleiro. O outsourcing de serviços de higiene e segurança e medicina do trabalho é já uma realidade estabelecida. Na nossa opinião há ainda um importante caminho a percorrer na qualificação dos profissionais - técnicos de andares, extras, etc. na sua formação para desempenharem funções em hotelaria, particularmente no que à interacção com o cliente diz respeito. Naturalmente esta evolução acontecerá quando dois factores atingirem massa critica: a) exigência do hotel que contrata e b) proactivamente, o prestador de serviço desejar distinguir-se dos seus concorrentes, oferecendo staff treinado e que sabe o que a atitude e comportamento desejado num hotel de 4 ou 5 estrelas, ou mesmo simplesmente num hotel/empreendimento turístico.

Qual tem sido evolução desta área de negócios para o **INESP?**

Iniciámos em 2007 este serviço com dois grupos hoteleiros nacionais, em 2008 iniciamos a gestão do departamento de formação da AHETA, temos uma parceria semelhante com a ADHP. Em Junho de 2009 iniciámos a comercialização activa deste serviço junto de clientes e potenciais clientes, sendo que neste momento negociámos 4 contratos de outsourcing, que poderão ser fechados nas próximas semanas.

Quais são as mais-valias dos serviços de outsourcing para a hotelaria?

No caso de outsourcing de formação, dependendo do volume de formação anual, o hotel tem uma redução de custos efectivos de 20 a 40% no custo de valor/hora de formação. Ganha também uma equipa de profissionais qualificados, que são a extensão do seu departamento de formação e/ou recursos humanos, sendo que o valor de investimento é significativamente inferior ao valor necessário para contratar e suportar o salário do mesmo número de profissionais, para a sua estrutura interna. Libertamos os técnicos do departamento de RH e responsáveis de formação para outras tarefas, pois como sabemos as estruturas de RH na hotelaria em Portugal tendem a ser sub-dimensionadas.

No que a outros tipos de outsourcing diz respeito, apesar de afirmarmos a regra fundamental de que o hotel deve concentrar-se no que é central ao seu negocio, fazemos a ressalva que avançar para o outsourcing implica a ponderação de muitos factores. O financeiro naturalmente, mas também a gestão da mudança necessária, o nível de desempenho dos serviços contratados e momento e cultura da organização deverão ser levados em conta. O tipo de parceria pretendido e a atitude e disponibilidade dos interlocutores, a capacidade de reacção e adaptação do prestador de serviços às necessidades do hotel, são factores a ponderar e que

"No caso do outsourcing de formação, o hotel consegue uma redução de custos de 20 a 40%"

deverão ser sempre negociados antecipadamente, ou a experiência poderá ser frustrante e não atingir as expectativas.

Quais são os maiores desafios/problemas que enfrentam neste sector?

No caso do nosso tipo de outsourcing, salvo notáveis excepções, onde em alguns grupos hoteleiros, a administração, a direcção geral, a direcção de recursos humanos e a cultura das equipas de gestão encara os RH e a Formação com estratégicas, julgamos que é a falta de visão da formação como aposta estratégica na criação e manutenção de níveis de serviço elevados, e como ferramenta de criação e retenção de talentos. Ultrapassando esta etapa, é fácil persuadir o cliente ou parceiro, que o outsourcing de departamento de formação é altamente rentável e eficiente.

Considera que o outsourcing é uma realidade só para os grandes grupos hoteleiros?

Não. No nosso caso temos produtos feitos à medida para pequenas unidades hoteleiras de 20 a 80 colaboradores, em que os benefícios são exactamente os mesmos e naturalmente o valor de investimento é na proporção da dimensão da unidade. Assumo que para outro género de outsourcings, nem sempre esta adaptação seja possível, mas dependendo da flexibilidade e dimensão do prestador de serviço de outsourcing, não vemos razão para que seja uma realidade apenas para grupos hoteleiros de grande dimensão. 🗲

