

## Liderança com Impacto no Setor Hoteleiro

Liderança Hoteleira: Inspirar, Motivar e Transformar

👤💻 Híbrido (presencial ou online)



2 dias (14 horas)

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1356

Num contexto tão volátil quanto aquele em que vivemos, as unidades hoteleiras necessitam de chefias que saibam adaptar-se rapidamente, agir de forma autônoma, corresponsável e competente, para executar a melhor estratégia no terreno, bem como mobilizar, motivar e desenvolver as suas equipas para alcançar elevados níveis de performance e atingir resultados.

As mudanças rápidas e muito significativas vividas nos últimos tempos neste setor, têm exigido às suas lideranças e respetivas equipas, uma constante capacidade de readaptação para dar resposta aos novos desafios para assim garantir a sua perenidade e florescimento.

Aumentar a autoconsciência dos participantes, debater e partilhar ideias e boas práticas para motivar e desenvolver equipas no sector hoteleiro, e apoiar os líderes de um hotel na implementação e fortalecimento das suas competências-chave na gestão e liderança da(s) sua(s) equipa(s) são tudo o que pode esperar obter deste o curso 100% desenhado à medida para responsáveis de equipas em contexto hotelaria.

### Destinatários



#### Para quem?

- Destinado a líderes de equipas das diversas operações hoteleiras.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Módulo 1. Ser Líder na Hotelaria: Desafios e Estilos de Liderança

- Responsabilidades e desafios da liderança em contexto hoteleiro: gestão de equipas multiculturais e multigeracionais; escassez e retenção de talentos; exigência crescente dos hóspedes; pressão operacional e imprevisibilidade.
- O impacto do Mindset do Líder no Clima Organizacional: a Liderança pelo exemplo.
- Diferentes perfis de liderança: análise do estilo pessoal, pontos fortes e áreas de melhoria.
- Utilização flexível dos estilos de liderança adaptados a contextos e equipas: Modelo de Liderança Situacional

**Atividades práticas:** reflexão individual e debate em grupo; assessment de estilo de liderança; análise e resolução de estudos de caso.

#### Módulo 2. O Líder Coach: Desenvolver e Motivar Equipas Hoteleiras

- Coaching na hotelaria: ajudar colaboradores a crescer e reter talentos.
- Reuniões de Equipa e sessões de acompanhamento individual: melhorar processos e garantir a excelência no serviço – elaboração de Planos de Desenvolvimento Individual.
- A importância da Delegação e Empowerment: dar autonomia com responsabilidade para envolver equipas nas operações.
- Reflexão sobre as motivações (intrínsecas e extrínsecas) e mobilização de equipas hoteleiras.

**Atividades práticas:** exercícios de coaching na prática, simulação de reuniões de acompanhamento 1 para 1 e reuniões de equipa; brainstorming;

inspiração e motivação.

### Módulo 3: Comunicar para Liderar: Equipas e Operações Hoteleiras

- Comunicação no hotel: gerir pessoas, coordenar operações e ultrapassar barreiras típicas (turnos, multiculturalidade, pressão do serviço e imprevisibilidade).
- Estilos de comunicação: impacto nas relações entre colaboradores e no bom funcionamento das operações.
- Técnicas de comunicação eficaz: assertividade, empatia e escuta ativa no contacto com equipas e hóspedes.
- Feedback construtivo: aplicar o modelo SCI para desenvolver colaboradores e melhorar desempenhos.
- Gestão de conflitos e diversidade: prevenir e resolver desacordos, valorizando a diversidade pessoal e cultural no hotel.

### Módulo 4. Gestão da Mudança e Cultura Guest Centric

- Liderar em contextos de mudança envolvendo a equipa (digitalização, sustentabilidade, novas tendências).
- Gestão da resistência à mudança: adaptação à transformação digital.
- O impacto da liderança na cultura de serviço: estabelecimento de objetivos concretos – metodologia SMART.
- Gestão de momentos críticos da experiência do cliente: exceder expectativas como fator de fidelização.

**Atividades práticas:** reflexão conjunta e resolução de casos práticos; Hackathon de ideias de melhoria ou inovação para o hotel (processo, experiência do hóspede ou equipa).

### Módulo 5. Compromisso de Liderança: O Meu Plano de Ação

- Identificar prioridades de mudança relativamente aos objetivos.
- Elaborar o seu plano de ação.



#### Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Reconhecer os principais desafios da liderança hoteleira e o impacto do mindset do líder no desempenho das equipas e no clima organizacional.
- Ajustar o estilo de liderança a diferentes contextos e perfis de equipa, aplicando o modelo de Liderança Situacional.
- Motivar e desenvolver colaboradores através de práticas de coaching, feedback construtivo e empowerment, potenciando a retenção de talentos.
- Comunicar de forma eficaz na gestão de equipas e operações, superando barreiras, prevenindo conflitos e valorizando a diversidade cultural.
- Liderar a mudança com foco no hóspede, criando uma cultura Guest Centric e implementando planos de ação de melhoria contínua.
- Elaborar um plano de ação abrangendo as principais áreas de gestão e liderança de equipas na hotelaria e identificar prioridades de mudança.



#### Métodos pedagógicos

- Metodologia ativa, com recurso a exercícios práticos e role-plays aplicados ao setor hoteleiro.



#### Pontos fortes

- O percurso formativo foi desenvolvido para dar resposta aos novos desafios na gestão e liderança de equipas no sector da hotelaria tendo presente as principais tendências do mercado turístico e hoteleiro.
- É uma solução que possibilita a personalização do percurso de aprendizagem através da disponibilização de ferramentas que facilitam o autodiagnóstico e a reflexão acerca do estilo de liderança e comunicação e o seu impacto nas operações hoteleiras e na motivação e

desenvolvimento das equipas.

- A forte componente prática das sessões, desafia constantemente os participantes a transferirem as aprendizagens para o contexto hoteleiro, assegurando, desta forma, resultados imediatamente visíveis e mensuráveis.
- A partilha de boas práticas e a construção de soluções conjuntas possibilitará a aplicação prática de ferramentas de modo a melhorar a motivação e o envolvimento das equipas.