

New

## Bem-Estar e Experiência das Equipas na Hotelaria

Da experiência do colaborador à excelência no serviço: transformar bem-estar em vantagem competitiva na hotelaria

유리관 Hybrid (presencial ou online)



2 dias (18 horas)

Intra empresa : (desde) € + IVA

Referência: 1532

Num setor caracterizado por elevada exigência operacional e pressão constante sobre as equipas, o bem-estar no trabalho assume-se hoje como um fator crítico para a sustentabilidade das unidades hoteleiras. A experiência do cliente depende diretamente da qualidade das interações humanas, o clima organizacional, a motivação das equipas e o papel da liderança têm um impacto direto no serviço prestado.

Esta formação visa apoiar chefias e responsáveis de equipa na identificação dos fatores que influenciam o bem-estar e no desenvolvimento de práticas de liderança que promovam equipas mais motivadas, colaborativas e resilientes. Com uma abordagem prática e ajustada à realidade hoteleira, serão trabalhadas ações concretas para melhorar o bem-estar, reforçar o envolvimento das equipas e assegurar uma experiência de serviço mais consistente.

### Destinatários



#### Para quem?

- Este programa destina-se a diretores de hotel, chefias intermédias, responsáveis de departamento e supervisores de equipas que desempenham um papel ativo na gestão de pessoas em contexto hoteleiro.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Módulo 1 - O que é a Felicidade Organizacional

- Conceito de bem-estar, felicidade e saúde mental no trabalho
- O modelo PERMA de Martin Seligman

#### Módulo 2 - A importância e o Impacto para os Hotéis

- Especificidades da atividade hoteleira
- Desafios atuais (rotatividade, absentismo, stress)
- Impacto do bem-estar na qualidade do serviço
- Benefícios para colaboradores e organização

#### Módulo 3 - O papel estratégico da Liderança

- O papel da liderança na promoção do bem-estar
- Mindset da liderança
- Impacto do líder no clima emocional da equipa

## Módulo 4 - O Bem-Estar e a Felicidade no Trabalho em Prática

- A norma NP 4590:2023
- Exemplo de boas práticas organizacionais

## Módulo 5 - As necessidades Humanas no Contexto Hoteleiro e a sua relação com o Bem Estar

- Necessidades físicas
- Segurança
- Pertencimento
- Reconhecimento
- Autorrealização

## Módulo 6 - Plano de Ação

- Plano de Ação por Equipa
- Compromisso de implementação



### Objetivos

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender o conceito de bem-estar e felicidade organizacional e a sua relevância para o desempenho das equipas no setor hoteleiro
- Identificar os principais fatores que influenciam o bem-estar dos colaboradores.
- Reconhecer o papel das lideranças na criação de ambientes de trabalho positivos e promotores de confiança, reconhecimento e cooperação.
- Aplicar estratégias e práticas que contribuam para melhorar o clima de trabalho e o envolvimento das equipas.
- Definir ações concretas de melhoria que possam ser implementadas nas equipas com vista à promoção do bem-estar organizacional



### Pontos fortes

- Abordagem prática e orientada à realidade hoteleira, facilitando a aplicação imediata no contexto operacional.
- Ligação direta entre bem-estar e qualidade do serviço, reforçando o impacto nas experiências dos clientes.
- Desenvolvimento da liderança como motor do clima e da motivação das equipas, com foco em comportamentos concretos.
- Construção de planos de ação personalizados, garantindo implementação e resultados sustentáveis no terreno.