

Opinião: “Turismo e hospitalidade embateram contra o iceberg: vai ficar no convés a ouvir música clássica ou vai agir?”

28 de Abril, 2023

Por Sérgio Guerreiro, diretor executivo do Nova SBE Westmont Institute of Tourism & Hospitality

Depois de dois anos de profunda disrupção causada pela pandemia, muito se tem falado da necessidade de transformação do setor do turismo, em direção a um modelo de desenvolvimento capaz de gerar mais valor para os territórios e mais compatível com o ambiente.

Para além dos impactos significativos na indústria do turismo, que não cabe aqui discutir, a pandemia funcionou como acelerador de um conjunto de processos de transformação, que vínhamos discutindo no últimos anos, como a transformação digital, a maior efetividade na utilização de tecnologia no desenvolvimento e gestão de negócios turísticos e na adoção de práticas efetivas de utilização de recursos ambientais cada vez mais escassos, a que se juntou um novo fator, que se prende com a necessidade de atração e retenção de talento no turismo.

este contexto de disrupção vem impor uma profunda alteração dos modelos de negócio das empresas do turismo, exigindo uma transformação urgente do quadro de competências dos recursos humanos do setor.

Na verdade, este contexto de disrupção vem impor uma profunda alteração dos modelos de negócio das empresas do turismo, exigindo uma transformação urgente do quadro de competências dos recursos humanos do setor, capaz de suportar o processo de adaptação de empresas e destinos a este novo paradigma.

exige-se que os gestores conduzam a sua organização com agilidade, usando a tecnologia e os dados na redução do contexto de incerteza

Uma transformação a todos os níveis. Ao nível da liderança, que enfrenta hoje cenários constantes de imprevisibilidade e de crescente volatilidade do mercado, exige-se que os gestores conduzam a sua organização com agilidade, usando a tecnologia e os dados na redução do contexto de incerteza e maximizando o uso de recursos num cenário de desafios ambientais importantes e gerando mais valor para um consumidor que se transformou bastante nestes últimos anos.

Ao nível operacional, o desafio não é menos exigente, pressionado pela necessidade de recuperar resultados depois da pandemia e confrontado com a inflação e aumento dos custos de produção.

Estas novas condições de operação não são unicamente resultado da pandemia ou dos conflitos geopolíticos, nem se resolvem com o fim desses fatores externos.

Na verdade, em 2018, um estudo do Fórum Económico Mundial já falava de algumas destas megatendências e da alteração profunda que teriam nas competências necessárias para a competitividade das empresas. A agilidade, a resolução de problemas complexos, o pensamento

crítico, a criatividade, a inteligência emocional ou a gestão de pessoas foram então identificadas como competências críticas para as empresas no futuro.

as universidades e outros centros de competências têm perante si o enorme desafio de ajustarem as suas ofertas de educação e formação a este novo conjunto de exigências do mercado

Perante este cenário, as universidades e outros centros de competências têm perante si o enorme desafio de ajustarem as suas ofertas de educação e formação a este novo conjunto de exigências do mercado.

Foi neste contexto que criámos, em 2019, o **Nova SBE Westmont Institute of Tourism & Hospitality**, em parceria com o Westmont Hospitality Group, um dos maiores grupos mundiais de operação hoteleira, que detém e opera cerca de 500 hotéis em todo o mundo, de cadeias líderes como Marriott, Hilton, Intercontinental Hotel Group, Fairmont, Hyatt, Westin, JW Marriott ou Radisson. Desenvolvemos uma metodologia de ensino inovadora, para apoiar a transformação das empresas, preparando novos líderes inovadores e criativos, com novas visões sobre relação com o cliente e uma perspetiva sustentável sobre como transformar o mundo num lugar melhor.

Conjugamos uma forte formação em gestão com um conjunto de competências “de transformação”, permitindo aos nossos alunos adquirir aquelas que são, na nossa leitura, as competências-chave para gerir organizações competitivas, inovadoras e centradas no cliente. A inovação é, naturalmente, um elemento central da nossa abordagem, enquanto dimensão crítica para preparar os líderes do futuro e, por isso, incorporámos a inovação e a resolução de problemas de gestão reais com empresas como metodologia de aprendizagem.

A opinião que temos recolhido junto dos nossos parceiros, de setores tão variados como a hotelaria, o turismo, a banca, o retalho ou a saúde, e de geografias tão variáveis como Portugal, Alemanha, Espanha, Itália, Brasil ou os Emirados, tem permitido validar a utilidade desta abordagem.

Não é previsível que este cenário de disrupção desapareça. Pelo contrário, o ritmo vertiginoso de evolução da tecnologia, as pressões ambientais crescentes e as transformações do mercado de trabalho irão continuar a desafiar gestores e colaboradores, exigindo respostas ágeis, criativas e inovadoras.