




PESTANA
HOTEL GROUP



AGENDA



- 1 Introdução
- 2 Apresentação da Instituição
- 3 RH Internacional
- 4 Acolhimento do Estagiário
- 5 Tarefas Desenvolvidas
- 6 Apreciação Global
- 7 Entrevista

Processo R&S

- Ag. 22 – Entrevista Presencial – Pousadas de Portugal.
- Ag. 23 – Entrevista Telefónica – Dep. RH Internacional.
 - ☐ Entidade: Pestana Hotel Group;
 - ☐ Local: R. Jau, Alto de Stº Amaro, Lisboa;
 - ☐ Orientadora do Estágio: Dª. Madalena Miranda;
 - ☐ Duração: 300 Horas;
 - ☐ Período: 29/Ag. A 26/ Out. 2018;
 - ☐ Horário de Trabalho: 9-12,30H / 13.30-18H;
 - ☐ Requisitos: Domínio da Aplicação Excel e Power Point.

Objetivos do Estágio:

- Elaborar uma base de dados em Excel, do Estudo de Clima Organizacional 2017/18;
- Elaborar uma apresentação em Power Point dos resultados do estudo;
- Participar nas atividades diárias do departamento RH Internacional (R&S; Entrevistas de Saída; Comunicação Interna sobre Processos de Novos Colaboradores).

2

Apresentação da Instituição



História

- Fundado em 1972;
- M & J Pestana – Sociedade de Turismo da Madeira (Manuel & J. Dionísio Pestana).



Área de Atividade

- Turismo;
- Golfe; Imobiliário; Casino Madeira; Cervejeira; Outras.

2

Apresentação da Instituição



Concorrência de Mercado

- PT: 1º Líder Multinacional - acima do dobro de unidades e faturação do 2º lugar – Vila Galé;
- INT: USA e EU: Sem posicionamento.



Responsabilidade Social

- CRIAMAR;
- Ajuda de Berço; Francisquinhos; Jantar Sem Abrigo; Outras.

2

Marcas do Grupo




PESTANA
HOTELS & RESORTS

**COSMOPOLITAN HOTELS
& PARADISE RESORTS**

Worldwide gorgeous resort sites, smart urban locations.




PESTANA
POUSADAS de PORTUGAL
MONUMENT & HISTORIC HOTELS

**UNIQUE PORTUGUESE
HERITAGE HOTELS**

Castles, Palaces, Monasteries,
Halls of kings and Rooms
of Queens...




PESTANA
COLLECTION HOTELS

THE DELUXE SELECTION

An award winning selection of properties, luxurious buildings and monuments, located in prime locations. Hidden treasures in plain sight that offer unique and enriching experiences in astonishing historical properties.




PESTANA CR7
LIFESTYLE HOTELS

**VIBRANT. EXCLUSIVE.
URBAN. UNIQUE.**

The new lifestyle brand, the perfect match between Pestana's hotelier expertise and Cristiano Ronaldo (CR7) lifestyle, targeting the millennial segment.



PREMIUM

NOTÍCIAS NO MINUTO

COTAÇÕES

MERCADOS

EMPRESAS

ECONOMIA

OPINIÃO

WEEKEND

DIRECTÓRI

PUB

TURISMO & LAZER

Receitas do grupo Pestana aumentam para 400 milhões em 2018

O grupo Pestana fechou o ano passado com mais 1,5% de receitas geradas, num período em que o mercado interno foi responsável por 70% do volume de negócios.





turismos rurais e hotéis

Ranking de hotéis: já se conhecem as 20 melhores cadeias portuguesas

O estudo foi realizado pela Deloitte, que definiu um ranking nacional. Conheça os vencedores e algumas conclusões

Mas quais são as melhores cadeiras hoteleiras em Portugal?

Há 11 anos que o top 3 é ocupado pelos mesmos grupos: em primeiro lugar o Pestana Hotel Group, em segundo lugar o Vila Galé Hotéis e em terceiro lugar o Accor Hotels. O quarto e quinto lugar ficaram iguais à edição de 2015: na quarta posição ficou o Tivoli Hotels & Resorts e na quinta a cadeia SANA Hotels.

2 Missão

“Qual é a nossa missão?”

A nossa Missão é **“Provide great experiences for many people at our hotels”**

Para conseguirmos isso, **COMPROMETEMO-NOS SEMPRE A:**

- inovar e criar produtos diferenciados;
- prosperar pela excelência das nossas ações e garantir padrões de alta qualidade;
- sermos responsáveis por nos desenvolvermos a nós mesmos e à nossa comunidade com o objetivo de se tornar mais rentável numa perspectiva económica, ambiental e social;
- contratar e reter as equipas mais qualificadas, motivadas e dedicadas para servir nossos clientes e dar-lhes uma EXPERIÊNCIA PESTANA.”

2

Valores

"O que defendemos?"



Acreditamos que devemos guiar as nossas ações com base em valores fundamentais: "

BE **CARING**
A PRO
YOU
AMBITIOUS

2

Apresentação da Instituição

Organograma



Dionísio Pestana

Presidente e Proprietário



José Theotónio

CEO

*(Chief Executive Officer -
Diretor Presidente)*



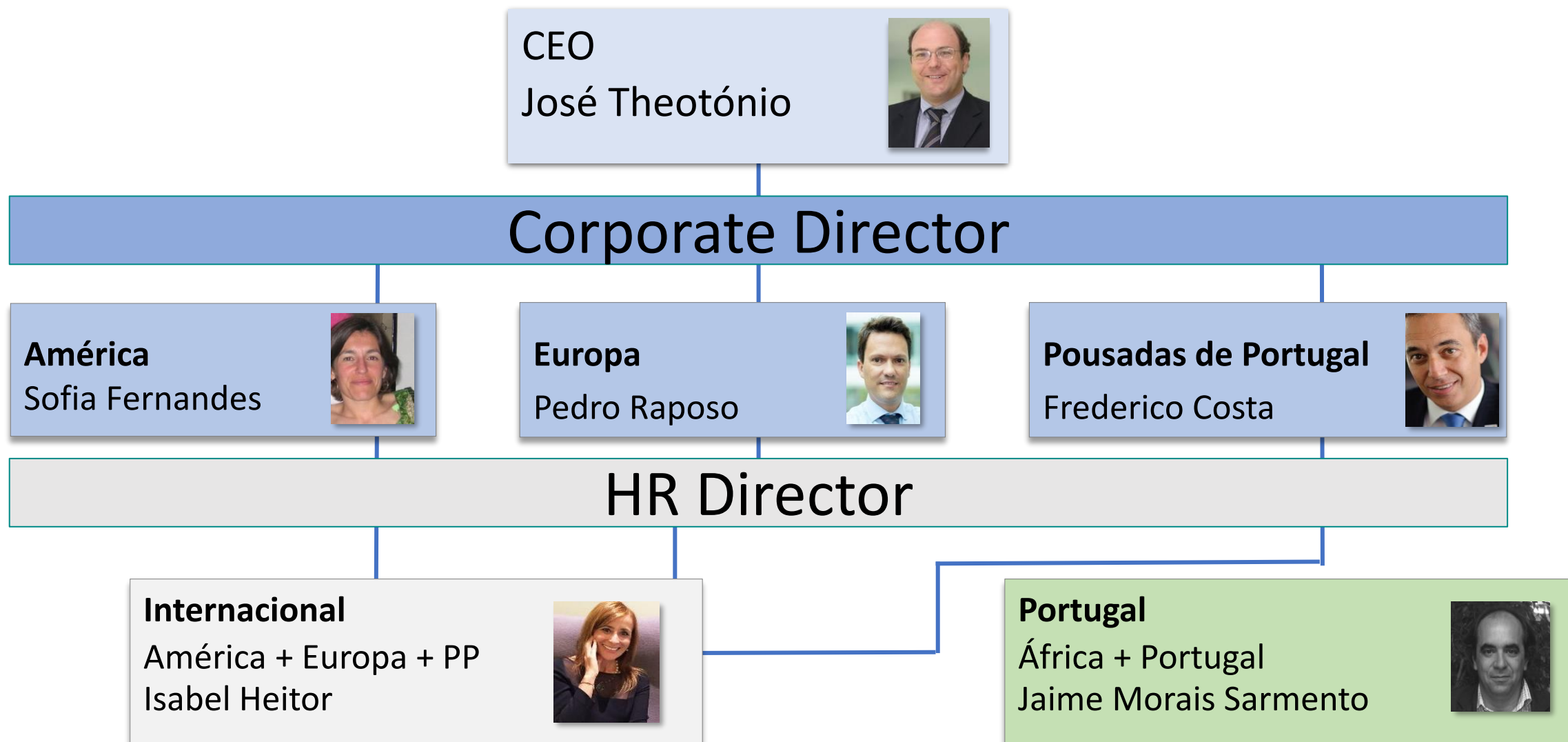
José Roquette

CDO

*(Chief Development Officer –
Diretor Desenvolvimento)*

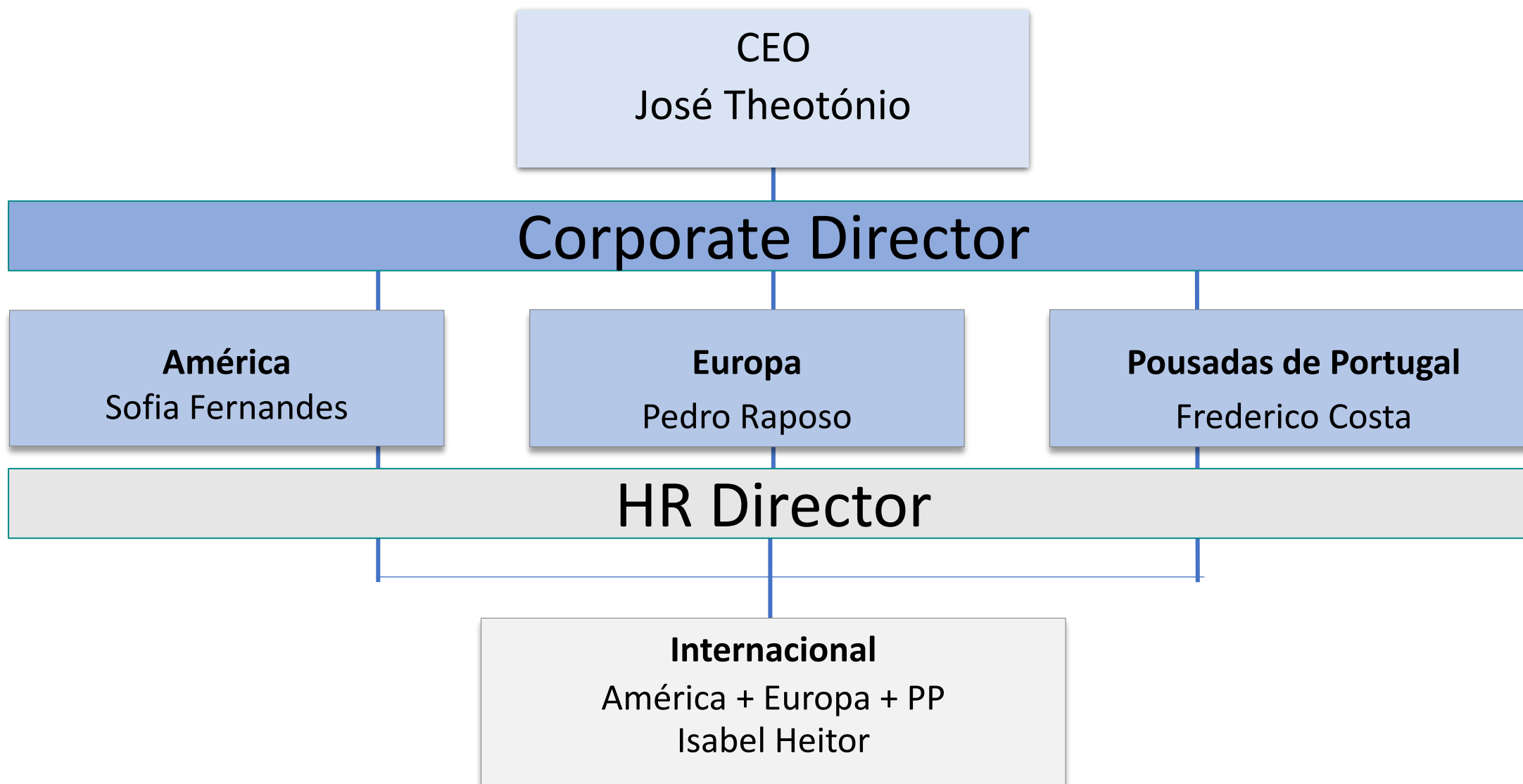
2

Hierarquia do Departamento RH



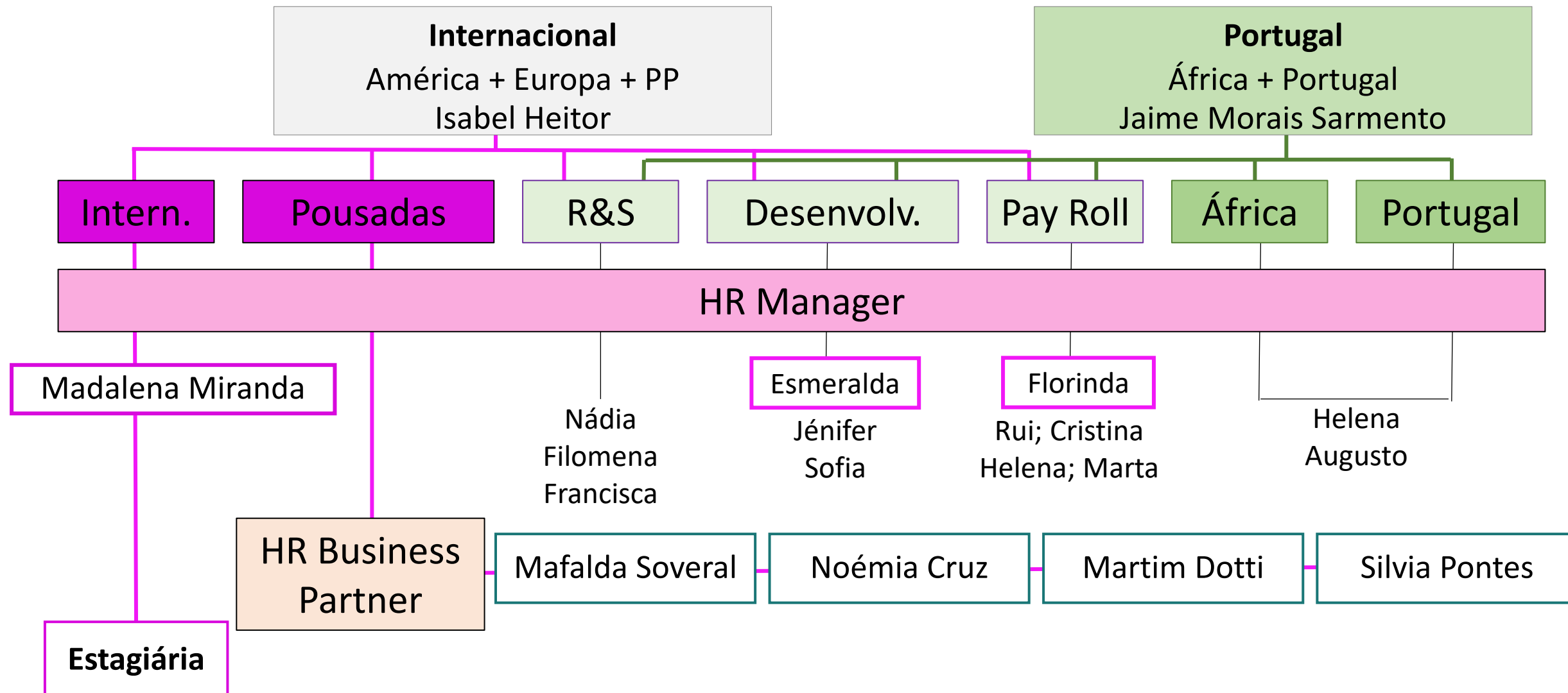
2

Hierarquia do Departamento RH



2

Hierarquia do Departamento RH



2

Hierarquia do Departamento RH

HR Director

Internacional

América + Europa + PP

Isabel Heitor



Intern.

Pousadas



Madalena
Miranda



HR Business
Partner



Mafalda
Soveral



Noémia
Cruz



Martim
Dotti



Silvia
Pontes

RH Internacional

Enquadramento do Departamento na Organização

- Criado em 2017;
- Expansão e isolamento das unidades;
- Problemas de gestão (demasiado autónomas as unidades);
- Falta de sentimento de pertença ao grupo.

Objetivos do Departamento RH Internacional

- Suporte às unidades;
- Implementação de software (TEAMER; MVISION);
- Formação;
- R&S Management and above;
- Gestão de RH (KPIs mensais e trimestrais).

3

RH Internacional



Espanha = 3 Unidades
P. Plaza Mayor
P. Gran Via
P. Arena Barcelona



Brasil = 5 Unidades
P. Rio Atlântica
P. Curitiba
P. Convento do Carmo
P. São Paulo
Residence Bahia Lodge



Alemanha = 1 Unidade
P. Berlim Tirgaten



Argentina = 1 Unidade
P. Buenos Aires



Amerterdão = 1 Unidade
P. Amesterdão



Venezuela = 1 Unidade
P. Caracas



Inglaterra = 1 Unidade
P. Chelsea Bridge



USA = 3 Unidades
P. Miami South Beach
P. Park Avenue e P. CR7 Times Square

4

Acolhimento do Estagiário

1º Dia

- Apresentação dos departamentos;
- Leitura da Apresentação ON Board;
- Almoço com colegas;
- Formatação da folha descritivas de funções (Word);
- Início do layout do P. Point.

2º Dia ao Último Dia

- Elaboração da base de dados em excel do GPS – Global Pestana Survey – Europa e Américas;
- Elaboração da apresentação em P. Point da apresentação da análise dos resultados do GPS;
- Ajuda pontual aos colegas em tarefas de formatação de documentos (Word e Excel).

5

Tarefas Desenvolvidas

GPS – Global Pestana Survey – Europa e Américas

- 50 Questões Fechadas Organizadas em 6 Dimensões;

Visão de
Grupo
Inovação

Satisfação
Orgulho
Fidelização

Espírito e
Trabalho
de Equipa

Liderança
Relação
com a
Chefia

Desenvolvimento

Salário
Benefícios

- 2 Questões sobre Pontos Fortes e a Melhorar no Grupo Pestana;
- 2 Questões sobre Pontos Fortes e a Melhorar no Trabalho;
- 1 Questão Aberta / Comentário.

6

Apreciação Global

F. Favorecedores

F. Dificultadores

F. Intrínsecos

- Contacto com a maior multinacional do setor;
- Desafio de elaborar o Estudo de Clima Organizacional de grande dimensão.

- Falta de orientação;
- Falta de comunicação interna;
- Competitividade interna.

Análise SWOT

F. Extrínsecos

- Oportunidade de trabalhar numa multinacional;
- Curriculum.

- Departamento em fase start up;
- Equipa recente na Org;
- Ferramentas desatualizadas e pouco ergonómicas.

F. Intrínsecos

F. Favorecedores

Forças

- Contacto com a maior multinacional do setor;
- Desafio de elaborar o Estudo de Clima Organizacional de grande dimensão.

F. Dificultadores

Fraquezas

- Falta de orientação;
- Falta de comunicação interna;
- Inexperiência em ambientes multinacionais;
- Competitividade interna.

Análise SWOT

F. Extrínsecos

Oportunidades

- Oportunidade de trabalhar numa multinacional;
- Curriculum.

Ameaças

- Departamento em fase *start up*;
- Equipa recente na Organização;
- Ferramentas desatualizadas e pouco ergonómicas;
- Falta de conhecimento sobre as unidades a avaliar.

7

Entrevista



Obrigada pela vossa atenção.