

《Estudo da futura procura de talentos pelo
sector hoteleiro de Macau》
Resumo do relatório



Instituto de Estudos de Desenvolvimento Sustentável da
Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau

Dezembro de 2018

Desde o estabelecimento da Região Administrativa Especial de Macau, que a economia da RAEM tem vindo a crescer de forma estável, representando, as indústrias hoteleira e de restauração, em 2017, 6% na estrutura do Produto Interno Bruto (PIB) de Macau. Entre 2000 e 2018, o peso da população empregada nos sectores da hotelaria e da restauração, aumentou, no total da população activa, de 12% para 17%. Ao mesmo tempo, Macau, orientada pela política de diversificação adequada da economia, acelerava a construção de um Centro Mundial de Turismo e Lazer tendo obtido sucesso na sua candidatura à UNESCO como cidade criativa de gastronomia. Neste contexto, as indústrias hoteleira e de restauração são consideradas indústrias importantes na promoção do crescimento económico de Macau. Assim, a formação de talentos reveste-se de um significado relevante no desenvolvimento destes dois sectores.

Torna-se, no entanto, evidente que os referidos sectores, também, enfrentam problemas relacionados com a escassez de talentos. A Comissão de Desenvolvimento de Talentos encomendou, ao Instituto de Estudos de Desenvolvimento Sustentável da Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau (UCTM), a realização de estudos, que implicam a optimização de uma lista de categorias e postos comuns aos sectores da hotelaria e da restauração e, com base nos dados obtidos, inteira-se e analisa a situação actual dos recursos humanos qualificados e a procura de quadros qualificados pela indústria hoteleira de Macau para os próximos três a seis anos, bem como as capacidades exigidas pelos hotéis e empresas de restauração aos recursos em causa para assumirem as tarefas relacionadas, com vista a modificar os dados e informações desactualizados.

O estudo foi realizado através de inquérito por questionário, tendo os questionários, que abordam o sector hoteleiro, sido enviados por correio, correio electrónico, fax ou pessoalmente para os locais indicados, convidando os diversos hotéis a preencherem os questionários. Os questionários válidos recolhidos representam cerca de 60% da taxa de cobertura dos trabalhadores dos hotéis de Macau.

De acordo com o resultado do inquérito, em 2017, o número total de trabalhadores da indústria hoteleira atingiu os 55.052. A média do número de procura de trabalhadores nos próximos três anos será de 63.376, prevendo-se que a percentagem de trabalhadores com mais de 60 anos de idade se situe perto dos 10.38%. Nos próximos seis anos, a média, quanto ao número da procura de trabalhadores deste sector, será de 67.113, prevendo-se que os trabalhadores com mais de 60 anos de idade representem cerca de 13.61%.

Ao mesmo tempo, em termos de procura de trabalhadores, foi efectuada, neste estudo, uma comparação entre os diversos postos de trabalho do sector hoteleiro e, de acordo com o resultado do estudo, actualmente, os dez postos de trabalho com maior procura são: empregado de limpeza de áreas públicas, empregado de hospedagem, guarda de segurança, empregado de bar, técnico, *steward*/trabalhador de limpeza/trabalhador para lavar louça, recepcionista/empregado de serviços ao cliente, empregado de mesa de cozinha chinesa, técnico superior e supervisor de motoristas. Nos próximos três a seis anos, à excepção do supervisor de motoristas, a escassez de empregados continuará a fazer-se sentir nos restantes nove postos, acima referidos, enquanto que o posto de trabalho dos serviços de mesa de cozinha ocidental substituirá o posto de supervisor de motoristas, ocupando o décimo lugar. O estudo, também, revelou os dez postos do pessoal de nível médio e superior do sector hoteleiro de Macau com maior necessidade de trabalhadores. Nos três períodos em análise, os primeiros dez postos de trabalho, que revelam carência de trabalhadores são os mesmos: gerente do departamento de ciências e tecnologia da informação, chefe de cozinha, gerente do departamento de segurança/chefe do departamento de segurança, vice-presidente, chefe de protocolo, gerente do departamento de contabilidade, gerente de recursos humanos, gerente/gerente auxiliar do departamento de engenharia, gerente assistente do departamento de segurança e gerente dos serviços de áreas públicas. Os postos de gerente do departamento de ciências e tecnologia da informação, o chefe de cozinha e o gerente/chefe do departamento de segurança permanecem nos três primeiros lugares, tanto agora, como nos próximos três a seis anos, sendo a ordem dos outros postos ligeiramente diferente.

O estudo, também, aborda as capacidades exigidas aos trabalhadores para os diversos postos de trabalho em hotéis. O resultado mostra que as exigências dos hotéis variam ligeiramente, mas há aspectos comuns, em termos de habilitações académicas, a maioria dos postos de trabalho, no sector hoteleiro, exige o grau académico de licenciatura ou superior. No que diz respeito às exigências profissionais, para os postos do nível de decisão, é exigida o grau académico em gestão hoteleira. Para os postos de director de diversos departamentos, é exigido o grau académico na respectiva área profissional, como por exemplo, para chefe do departamento de recursos humanos, exige-se a especialização em recursos humanos e em outras áreas relacionadas. Quanto aos departamentos de negócios, como o departamento do controle de custos, departamento de hospedagem e outros, é exigida aos trabalhadores a licenciatura em gestão hoteleira ou em gestão de empresas. Em relação às exigências de experiência profissional, para os postos do pessoal de gestão do nível de decisão, são exigidos 20 anos de experiência profissional na gestão hoteleira ou mais de 10 anos de experiência profissional em casinos, e aos trabalhadores da maior parte dos departamentos são exigidos um a dois anos de experiência profissional relacionada com as tarefas a assumir. Alguns hotéis, também, requerem que os trabalhadores saibam utilizar o sistema de ERP, entretanto, em relação à experiência de trabalho em hotéis do exterior, não há exigências expressas.