

Implementação de SGQ e Formação



J. Cardoso, Lda.

O Grupo J. Cardoso, Lda. desenvolveu e implementou, com a colaboração da Lisconsult S.A., um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9000, abrangendo os dois hotéis do grupo.

Com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e das acções de formação relacionadas, pretendeu-se:

- ❖ Manter e reforçar a satisfação dos clientes;
- ❖ Melhorar a produtividade e a eficácia dos processos críticos, com a consequente redução dos custos de operação;
- ❖ Obter vantagens organizativas / uniformização de procedimentos;
- ❖ Assimilar uma postura de melhoria contínua dos processos;
- ❖ Obter o reconhecimento externo (Certificação das Empresas).

Duração do Projecto: 18 meses





**AHP - Associação
da Hotelaria de
Portugal**

Índice AHP - Avaliação do Hotel pelo Proprietário

O projecto, dirigido aos associados da AHP, teve como objectivos auxiliar os proprietários :

1. Na análise histórica do desempenho do hotel;
2. Na avaliação do desempenho futuro do hotel;
3. No apuramento do valor potencial da unidade hoteleira.

No modelo de avaliação foi utilizado, como elemento chave da análise ,o conceito de **Fluxo Livres de Tesouraria ou *Free Cash Flow (FCF)***.

A aplicação informática que deu corpo ao modelo permite efectuar simulações com diferentes cenários e variáveis.

O programa disponibiliza os *outputs* sob diferentes formatos:

1. Em formato listagem, no écran ou em papel;
2. Em formato gráfico;
3. Em formato de ficheiro de exportação.

A realização de investimentos futuros pode ser ponderada em complemento da actividade normal do hotel.