

## PROGRAMAÇÃO: WORKSHOP DE GOVERNANÇA HOTELEIRA

RESERVE ESSA DATA: 21/09/2023 - 14h às 19h

## ARENA HOSPITALIDADE



WORKSHOP DE  
GOVERNANÇA  
HOTELEIRA



## NOVO LOCAL DA EQUIPOTEL: EXPO CENTER NORTE 19 A 22/09/2023 – SÃO PAULO

Realização da ABG NACIONAL – Associação Brasileira de Governantas e Profissionais de Hotelaria



### ABERTURA WORKSHOP - 21/09/23 | 14h às 14h30

MARIA JOSE DANTAS – PRESIDENTE NACIONAL DA ABG

- Apresentação institucional da ABG, palestrantes, associados e parceiros que contribuíram para mais essa realização
- Agradecimentos especiais.



21/09/23 | 14h30 às 15h30

### PALESTRA 1 – AS DEMANDAS DA IMPLANTAÇÃO OPERACIONAL DE UM EMPREENDIMENTO HOTELEIRO

Abordagem - Cases de sucesso: dimensionamento, recrutamento, seleção, definição de serviços, categorização, padronização, acolhimento e treinamento das equipes e abertura

#### PALESTRANTE: MARIA JOSE DANTAS

Consultora e diretora da Governança.com Consultoria e Presidente Nacional da ABG especializada em Hospitalidade com mais de 30 anos de experiência na gestão de processos, serviços, pessoas e resultados operacionais. É escritora, palestrante e curadora desse evento.



21/09/23 | 15h30 às 16h15

**PALESTRA 2 – ACQUALINA RESORT: CASE DE SUCESSO INTERNACIONAL — ELEITO O MELHOR HOTEL “PÉ NA AREIA” NOS EUA EM 2023.**

Abordagem - Inovações tecnológicas que contribuíram para valorizar a experiência de hóspedes e clientes e ser reconhecido como o melhor hotel em sua categoria dos EUA em 2023 – *ACQUALINA RESORT*.

**PALESTRANTE: PEDRO MOREIRA** - CEO da Evolutix, apresentará o tema **inovação e tecnologia**, ilustrando a experiência positiva de hóspedes e clientes do *ACQUALINA RESORT*, que teve importante contribuição da tecnologia para ser nomeado como o melhor pé na areia nos EUA pelo *TripAdvisor* e o melhor hotel dos EUA no ranking da *U.S. News & World Report* de 2023.



21/09/23 | 16h15 às 17h

**PALESTRA 3 – A MELHORIA COTÍNUA DOS SERVIÇOS – COMO ENVOLVER OS HÓSPEDES NO REDESENHO DE PROCESSOS**

Conheçam alguns dos diversos e mais eficientes métodos para melhorar os serviços a partir do redesenho dos processos e a escuta ativa de hóspedes e clientes.

**PALESTRANTE: Marcelo Boeger** | Mestre em Gestão da Hospitalidade (ANHEMBI). Atua como consultor da Hospitalidade Consultoria. Vice-presidente da AMTSBE (Associação Mundial de Turismo de Saúde e Bem-estar), fundador da Sociedade Latino Americana de Hotelaria; Escritor e Professor do MBA de Gestão em Saúde e Controle de Infecção Hospitalar (CCIH-MED), da Fundação Unimed e Coordenador e professor do curso de especialização em Hotelaria e *Facilities* Hospitalar do Hospital Albert Einstein.

## PAINELISTAS CONVIDADOS DA ABG

## 1º PAINEL DE DEBATES 17h às 17h45



- **Ana Lucia Tassinari** – Governanta Executiva do **InterContinental São Paulo**, com mais de 28 ANOS de experiência à frente da gestão de grandes equipes, gerenciando importantes resultados.



- **Johannes Bayer** – Gerente Geral do **InterContinental São Paulo**. Com uma brilhante carreira internacional, o executivo se consolidou à frente de importantes marcas no Brasil, celebrando sucesso e reconhecimento.



- **Ritiane Castro Freitas** – Governanta Executiva do **Royal Tulip Brasília Alvorada – DF**. Consolidou de uma carreira rica em experiências, gerenciando resultados e liderando grandes equipes em empreendimentos de alto padrão.



- **Jean Nogueira** – Gerente Geral do **Royal Tulip Brasília Alvorada – DF**. Uma trajetória de sucesso dedicada a hospitalidade, colecionando diversas premiações como reconhecimento à sua gestão.

### ABORDAGEM DO TEMA

✓ O SETOR DE GOVERNANÇA E A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DA ÁREA PARA O HOTEL

### MEDIADORES:

**Maria Jose Dantas**  
Presidente Nacional da ABG



**Marcelo Boeger**  
Consultor e Mestre em Hospitalidade







## PAINELISTAS CONVIDADOS DA ABG

MARIA JOSE DANTAS – fará a abordagem do 2º painel e abrirá debate com painelistas sobre “As competências que o setor hoteleiro contrata para a área de governança – A formação de equipes – A estrutura de serviços – a gestão dos resultados operacionais.”



**ARIADNE SILVA** – Consultora da AS Consultoria, é palestrante, especialista em treinamentos e capacitação, gestora de processos, planejamento estratégico e implantação; Foi membro da comissão técnica dos protocolos de higienização e limpeza para Covid-19.



**ANDERSON SILVA** – Gerente de Governança no GRAND HYATT – SP com 29 anos de experiência, atuou em outras importantes redes hoteleiras como Boubon e Transamérica; Também gerenciou lavanderias industriais, área em que aprofundou seu conhecimento técnico sobre os processos de higienização até a lavanderia hospitalar.

## 2º PAINEL DE DEBATES 17h45 às 18h45

### ABORDAGEM DO TEMA

✓ QUALIFICAÇÃO  
E COMPETÊNCIAS  
PARA A  
**GOVERNANÇA  
HOTELEIRA**

**MEDIAÇÃO:**  
Marcelo Boeger



ENCERRAMENTO,  
CONSIDERAÇÕES FINAIS E  
AGRADECIMENTOS

MARIA JOSE DANTAS

equipotel



ABG  
20 Anos

Parceiros e apoio institucional:

amtsbe ASSOCIAÇÃO MUNDIAL  
TURISMO DE SAÚDE  
E BEM-ESTAR



HOSPITAL LIDADE  
Consultoria para Meios de Hospedagem



GOVERNANCA.COM