

路氹大型度假酒店的落成對本地設施管理的需求及挑戰 (II)

Nova vaga de construção na *strip* do Cotai e o sector local de FM (II)



THOMYSANT C. TAGULAO* ■

patrocinado por



CESL Asia
盛世集團
How to grow a city.
悉心共創新城市。

在本篇的第二部份，讓我們探討大型度假酒店的落成，對本地設施管理公司所帶來的各方面挑戰。

人力資源

其中一個最重要的問題是設施管理行業如何解決這些項目對勞動力的需求。興建酒店度假城需要大量的人力資源，而澳門僅有640,700人口，對比其每月接待旅客的數量，已經面臨嚴峻的勞動力短缺問題。單單就去年五月來看，已有250萬旅客到訪這小城。收緊的移民政策和針對非本地勞工的措施已減少了企業聘用海外工人的機會。

除了缺乏人力資源，澳門作為一個多文化交融的社會，語言障礙仍然是無可避免的。對員工來說，語言是聯絡客戶和協調工作的重要媒介。設施管理公司可能需要安排一些額外的語言訓練課程來促進工作場所的溝通。

能源管理

將在今明兩年投入運作的大型度假城和酒店，以及其背後的支援設備，需要消耗龐大的能源。因此，設施管理行業在進行持續的程序改進和系統升級上也倍感壓力，以滿足節約能源的逼切需求。相關的投入成本所帶來的裨益將在長期的營運中體現。

資源、廢物和環境

新酒店度假城涉及大型複雜的設施建設，這無疑會消耗大量的能源、水和其他資源。設施管理需選取合適的施工位置，以節省成本和提高效率。優良而有效的環保措施，如水的回收利用、控制洗衣頻率、以及自動化燈光管理等，都應在可行的地方實施。設施管理亦應確保他們的操作合乎環境可持續發展的標準。垃圾分類和回收是很重要的工作，尤其像澳門般的彈丸之

地，填土的解決辦法是不足夠的，廢物焚燒廠已經擴展來應對廢物的產生。■

Consideremos, então, algumas das questões que a segunda fase de construção dos mega-resorts do Cotai coloca ao sector de Facilities Management de Macau.

Recursos humanos

A questão dos recursos humanos é uma das que se apresenta às empresas da RAEM como essencial e incontornável, e a forma como esta for encarada e resolvida vai determinar a evolução do sector local de Facilities Management. Os hotéis e casinos ainda em fase de construção necessitam de enormes contingentes de trabalhadores para assegurar a sua operacionalidade; a população de Macau, que ascende a 640.700, cerca de ¼ do número mensal de visitantes (2.5 milhões em Maio de 2015), já não consegue responder à oferta, tanto mais que a regulação mais estrita da imigração, bem como da contratação de trabalhadores do exterior (TNRs, conjugadas, condicionam a flexibilidade das grandes empresas. Para além da escassez de recursos humanos, uma outra questão se coloca neste domínio, a que se prende com o perfil multicultural de Macau: a inevitabilidade das barreiras linguísticas. Em síntese, a linguagem é o veículo essencial para assegurar a comunicação, para interagir com os clientes e para que a estrutura laboral se relacione coordenadamente no seio da organização. Dado o perfil laboral plurilinguístico atrás mencionado, as empresas de FM muito provavelmente terão de suportar programas adicionais de aprendizagem de línguas a fim de

melhorar os níveis de comunicação das suas operações.

Gestão de recursos energéticos

Os hotéis e resorts e casinos de grande dimensão, bem como os respectivos segmentos de apoio, um conjunto que vai entrar faseadamente em operação nos anos de 2016 e de 2017, exigem consumos energéticos superlativos. Como tal, os operadores de FM estarão permanentemente sob pressão no sentido de procederem ao upgrade dos sistemas, assim como apresentarem propostas e tomarem iniciativas de poupança de energia. Os custos adicionais serão repercutidos com vantagens no longo prazo.

Recursos, resíduos e ambiente

Os hotéis e resorts do Cotai strip são construções de grande dimensão e enorme complexidade e que inevitavelmente são também grandes consumidores de água, energia eléctrica e de outros recursos. Como tal, representam um desafio às empresas de FM contratadas para avaliar segmentos das operações em que é possível reduzir consumos/custos ou atenuar ineficiências. As boas práticas de conservação/poupança energética, tais como a reciclagem da água, controlo da frequência de lavandaria e a gestão automática do controlo de iluminação devem ser utilizadas sempre que seja possível e com benefícios.

A FM deve, por outro lado, assegurar que as operações recaem no âmbito dos padrões de sustentabilidade ambiental. A gestão e separação de lixos e a reciclagem revestem-se de grande importância, especialmente em territórios de dimensão exígua como Macau, onde a solução aterros é inadequada e onde já se



cumprir o processo de expansão da incineração de resíduos sólidos. ■

* Licenciado em Ciência e Engenharia pela Universidade Técnica Don Bosco e obteve um MBA na Universidade de Ciências e Tecnologia de Macau. Tagulao tem mais de 20 anos de experiência no sector FM e na indústria de aproveitamento de resíduos para a produção de energia. Actualmente, desempenha as funções de Project Manager na Daifoo Facilities Management Company.

於 Don Bosco Technical College 獲得機械工程學士學位；並於澳門科技大學獲得工商管理碩士學位。他在設施管理和轉廢為能的領域擁有超過20年經驗。目前於達富設施管理有限公司擔任項目經理一職。