

DESAFIO SENAC: ALUNOS NO COMANDO; ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM

SIGNIFICATIVA PARA A FORMAÇÃO NA HOTELARIA.

CHALLENGE SENAC: STUDENTS IN COMMAND; LEARNING SIGNIFICANCE STRATEGY

FOR HOTEL MANAGEMENT PROGRAM TRAINING

Camila Fernanda Barboza e Moraes¹

Resumo

Este artigo tem como objetivo apresentar a disciplina Desafio Senac: alunos no comando, atividade inovadora no país, incorporada aos cursos da área de hotelaria do Senac São Paulo, que oferece aos alunos a oportunidade de gerenciar o hotel-escola por um final de semana. Durante a apresentação da atividade, destaca-se a importância desse tipo de estratégia para a aprendizagem do aluno, relacionando-a superficialmente com a teoria da aprendizagem significativa de Ausubel e as três linhas formativas instituídas pelo Senac São Paulo. Pretende-se apresentar que a atividade pode ser considerada uma estratégia de metodologia ativa, na qual o aluno se torna o protagonista da situação e os professores e demais profissionais assumem o papel de orientadores e mediadores das situações vivenciadas durante esse processo.

Palavras chave: aprendizagem significativa; teoria e prática; Hotelaria, alunos no comando; Desafio Senac; metodologia ativa

¹ Graduada em Hotelaria pelo Senac São Paulo, pós-graduada em Administração de Empresas pela FGV e em Master em Marketing pela ESPM. Atua como coordenadora de desenvolvimento dos cursos da área de turismo, hotelaria, eventos e lazer do Senac São Paulo na gerência de desenvolvimento. Experiência Profissional - iniciou sua carreira como estagiária na central de reservas dos Hotéis-escola do Senac São Paulo, passou pela operação do hotel Hilton Lac Leamy em Quebec - Canadá e atuou 3 anos como gerente do setor de alimentos e bebidas do Hotel Vail Marriott Resorts and SPA no Colorado - Estados Unidos e como assistente da direção do setor alimentos e bebidas no Hotel Emerald Grande na Florida - Estados Unidos.

Abstract

This article will introduce the course Desafio Senac: alunos no comando (Challenge Senac: students in command), an innovative practice in Brasil at Senac São Paulo Hotel Management Programs, where the students commands the training hotel for a weekend. During this presentation, enhance the significance of this kind strategy for learning, relating with Ausubel theory and the three learning lines process from Senac São Paulo. It is intended to present that this activity is an active methodology, where the students are the protagonist and the teachers and professionals the mediator during the situations the students will have during this process.

Keywords: significance learning process; theory and practice; Hotel management; students in command; challenge Senac; active methodology.

A atividade Desafio Senac: alunos no comando

O Senac São Paulo acredita em uma formação empreendedora e autônoma, pautada em ações educacionais inovadoras e, ao longo dos seus sessenta e cinco anos de existência, teve sua marca associada à contemporaneidade.

Foi a primeira instituição a ministrar cursos para a área de hotelaria, na década de 1950, e desde então oferece ao mercado produtos diferenciados e alinhados às suas necessidades para capacitar profissionais para a área.

Em seus cursos, propõe metodologias inovadoras e ativas, que proporcionam ao aluno uma aprendizagem significativa, o que favorece o aprendizado.

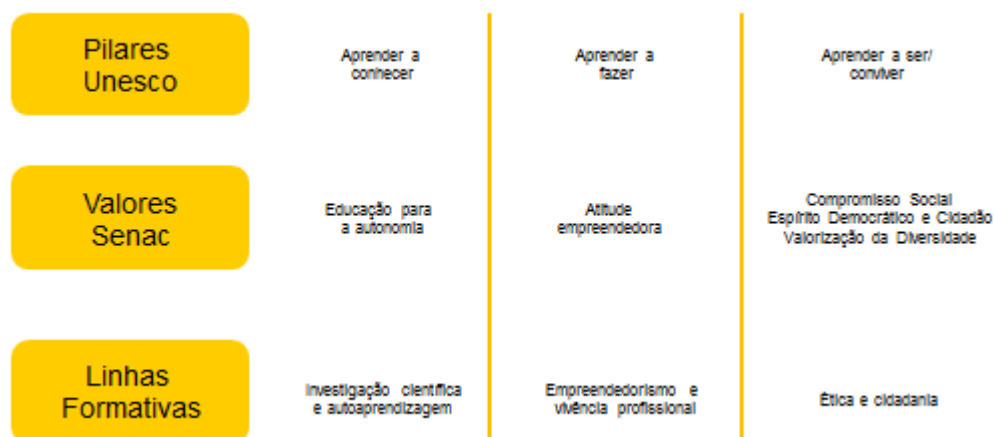
“O Senac São Paulo propõe-se a práticas pedagógicas inovadoras, que estimulam o aluno a construir o conhecimento e a desenvolver competências. Metodologias que são mais participativas, estruturadas na prática, baseadas em situações reais de trabalho, através de estudos de caso, pesquisas, solução de problemas, projetos e outras estratégias,

especialmente algumas apoiadas em recursos da tecnologia educacional.

Procura-se fortalecer a autonomia dos alunos na aprendizagem, desenvolvendo a capacidade crítica, a criatividade e a iniciativa.

É importante reafirmar que, nesta era da informação, da comunicação e do conhecimento, a escola não detém o monopólio do saber. A sociedade atual exige a preparação para a mudança, e a capacidade de continuar a aprender, para além da escola, emerge como fundamental.” (SENAC SÃO PAULO, *Proposta Pedagógica*)

A partir da proposta pedagógica do Senac São Paulo, o Centro Universitário Senac desenvolveu três linhas formativas da instituição, que são “marcas institucionais vivenciadas durante o período acadêmico. Espera-se que nossos alunos as incorporem à sua atuação profissional. Contempla um conjunto de temas, fundamentados nos valores do Senac São Paulo, que permeiam e estimulam a interatividade entre ensino, pesquisa e extensão”. As três linhas formativas também podem ser associadas aos pilares da educação adotados pela Unesco, conforme representação abaixo:



O curso *Bacharelado em Hotelaria*, desenvolvido pelos docentes do Senac São Paulo em parceria com a professora Cathy Ann Enz, da Universidade Cornell, propõe a formação de líderes e gestores multidisciplinares, conhecedores de administração, marketing e tecnologia da informação, capazes de se relacionar com pessoas e trabalhar em equipe, além de flexíveis para lidar com as situações de conflito e os imprevistos que acontecem no dia a dia do hoteleiro. O aluno desenvolve visão crítica e caráter empreendedor para atuar em um mercado em constante transformação, por meio do desenvolvimento de conhecimentos específicos e de competências técnico-profissionais, centrados nos princípios da hospitalidade (acolher, hospedar, alimentar, entreter e despedir), nos conceitos de gestão e no empreendedorismo, diferenciando-se nas organizações.

Alinhado à proposta pedagógica do Senac São Paulo e à linha formativa Empreendedorismo e Vivência Profissional, o currículo contempla atividades práticas para a aplicação dos conhecimentos adquiridos em sala de aula e para preparar o aluno para atuar no mercado de trabalho, conhecendo suas tarefas e mantendo-se disponível para aprender e propor melhorias. O aluno inicia sua formação com atividades em laboratórios específicos de hospedagem e de alimentos e bebidas, ambientes que simulam situações da rotina dos departamentos. Em seguida, compreende a complexidade da operação de um hotel pela prática profissional que acontece nos hotéis-escola Senac, centros educacionais de referência mundial que integram as ações pedagógicas com a operação comercial. E, nessa nova proposta, o Senac São Paulo insere em seu currículo a estratégia de aprendizagem Desafio Senac: alunos no comando.

O Desafio Senac: alunos no comando é uma atividade que desenvolve competências de liderança e gestão. Nela, os alunos comandam um dos hotéis-escola do Senac São Paulo por um final de semana. Todas as atividades, em seus mínimos detalhes, são concebidas, operacionalizadas e geridas pelos alunos em um ano de preparativos. Durante esse percurso, eles colocam em prática conceitos de gestão de pessoas, finanças, marketing, administração, vendas, comunicação e o conhecimento específico da área. Além do domínio técnico, são mobilizadas habilidades de relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, gestão de conflitos, criatividade, flexibilidade, organização e atitude empreendedora, indispensáveis para o sucesso do profissional hoteleiro.

O mercado reconhece a experiência profissional como um fator importante para o ingresso e a ascensão na carreira da hotelaria, portanto o Senac São Paulo, alinhado à essa necessidade do setor, desenvolve oportunidades para que os alunos adquiram experiências na área ao longo da sua formação e estejam preparados para a atuação profissional na conclusão do curso.

O objetivo da atividade Desafio Senac: alunos no comando

O objetivo dessa atividade é oferecer ao aluno uma aprendizagem significativa, mobilizando todos os conhecimentos adquiridos em sala de aula e aplicando-os na prática, possibilitando assim um diferencial em sua formação. Além disso, desenvolve a autonomia, a assertividade nas tomadas de decisões, o comprometimento e o engajamento no projeto, pois o aluno, nesse momento, é o protagonista da situação.

Segundo Ausubel, uma das vantagens da aprendizagem significativa é que o conhecimento que se adquire de maneira significativa é retido e lembrado por mais tempo. Quanto mais se aproximam do polo de aprendizagem por descoberta, mais esses conteúdos são recebidos de modo não completamente acabado e o aluno deve defini-los ou “descobri-los” antes de assimilá-los.

“Não podemos pretender que o aluno possa desenvolver todo esse processo de aprendizagem com uma postura passiva de assistir às aulas, receber e reproduzir informações, devolvendo-as nos exames aos professores. É o momento em que entram em ação as metodologias ativas, entendidas como aquelas que incentivam e dão apoio aos processos de aprender. São situações de aprendizagem planejadas pelo professor em parceria com os alunos que provocam e incentivam a participação, postura ativa e crítica frente à aprendizagem.” (GAETA & MASSETO, *Metodologias Ativas e o Processo de Aprendizagem na Perspectiva da Inovação*)

Essa estratégia de aprendizagem permite a participação do aluno e a construção do

próprio conhecimento. O trabalho coletivo e a interação professor-aluno são colaborativos e não hierarquizados.

“Nesta perspectiva, o educador é um criador de ambientes e situações para que o aluno atue e aprenda como protagonista do processo de aprendizagem. Planeja, estimula a ação dos alunos, promove a reflexão, sintetiza, reformula, critica e avalia. Por essas e outras ações, organiza o trabalho educativo, como mediador e orientador.

A abordagem por competências junta-se às exigências do foco no aluno. Consequentemente, docentes e alunos são sujeitos da ação de ensinar e aprender. Unem-se em parceria na construção dos saberes, pela pesquisa e ensino, prática/ação e teoria/reflexão. Com essa abordagem, o currículo, exige o comprometimento do educador e do educando em atividades que possibilitem o exercício efetivo da competência a desenvolver.” (SENAC SÃO PAULO, *Proposta Pedagógica*)

Durante esse processo, propõe-se a autonomia discente, que corresponde ao estudante com o papel ativo, com iniciativa, curiosidade, pensamento divergente (várias soluções para um problema), espírito de cooperação e trabalho em equipe. São proporcionadas ao aluno relações coletivas e a aliança de teoria e prática. O aluno cria soluções, resolve problemas reais e aprende a enfrentar as incertezas.

Etapas da atividade Desafio Senac: alunos no comando

A primeira etapa da atividade Desafio Senac: alunos no comando consiste em selecionar um grupo gestor, composto por 15 a 18 alunos que ocuparão os cargos de gestão de um hotel como no dia a dia. Portanto, são selecionados o gerente geral e os gerentes e assistentes dos

departamentos de A&B, hospedagem, eventos, dentre outros. Em seguida, os alunos gestores montam suas equipes. Nesse momento, eles já são inseridos na realidade, uma vez que precisam mobilizar conhecimentos de recursos humanos e planejar o desenvolvimento de suas equipes para conseguir realizar o evento durante o final de semana. O total de alunos que participam da atividade pode variar entre 100 e 150, e eles podem utilizar todos os recursos disponíveis do centro universitário, inclusive contratar alunos de outros cursos para ocupar as posições. Todas as etapas são orientadas pelos professores e gestores dos hotéis-escola.

A partir desse momento, os alunos recebem o desafio de planejar o final de semana, o que consiste na segunda etapa da atividade. O planejamento abrange definição do tema, programação, escala de trabalho, investimento, divulgação, entre outras funções. Os alunos passam por várias oficinas, que não entregam o caminho para eles, mas os estimulam a pensar sobre as situações que irão vivenciar, as entregas que terão de fazer, as estratégias de vendas e captação de recursos necessárias, dentre outras. Eles passam por momentos de aprovação da banca, que é composta por professores e gestores dos hotéis-escola, especialistas em cada tema.

Após a aprovação do tema, tarifário e programação, os alunos iniciam a organização do evento. Nesse processo, inclui-se a comercialização das unidades habitacionais, a programação de lazer, a contratação de fornecedores e palestrantes, o treinamento das equipes nos hotéis-escola, a captação de recursos, a preparação das atividades e as cerimônias de abertura e encerramento.

A terceira e última etapa é o final de semana em que eles efetivamente operacionalizam o evento. São dois dias intensos, em que os alunos estão engajados para atingir o objetivo final, que é realizar a proposta de evento planejada e satisfazer todos os envolvidos: hóspede, colegas, fornecedores, gestores do hotel-escola, convidados e professores.

As etapas têm duração de seis meses e é possível observar como os alunos passam por diversas situações de conflitos e dificuldades, levando em consideração a complexidade da operação de um hotel. Esse projeto, efetivamente, provoca desconfortos nos alunos, devido às diferentes situações de aprendizagem que são propostas. Além das atividades, o desafio

também está nos clientes com quem eles vão trabalhar. São profissionais do trade turístico, que poderão empregá-los no futuro, pais e ex-alunos, colegas de profissão.

Os participantes da atividade desenvolvem inúmeras habilidades comportamentais e mobilizam conhecimentos de marketing e finanças, além do conhecimento técnico da área de hotelaria. As habilidades comportamentais fazem do hoteleiro um profissional diferenciado, que possui capacidade de gerir conflitos e trabalhar em equipe, flexibilidade, dinamismo, pró-atividade e atitude hospitaleira, sendo observado o recrutamento desses alunos em outros setores que não hotéis, tais como shoppings, bancos, condomínios, hospitais, dentre outros.

Considerações finais

A atividade Desafio Senac: alunos no comando proporciona a aplicação da teoria adquirida em sala de aula e faz com que o aprendizado do aluno faça sentido. Por ser significativa, aumenta sua capacidade de, no futuro, lembrar o que foi aprendido. Durante o processo, a esfera em que o aluno se encontra não é apenas a de receptor da informação, pois lhe é proporcionada a possibilidade de ouvir, socializar e compartilhar – portanto, a possibilidade de se instalar o conhecimento. É nítido observar a evolução dos alunos no decorrer do curso e, principalmente, quando eles finalizam o projeto Desafio Senac: alunos no comando. O comprometimento e o engajamento se ampliam a partir do momento em que eles tomam consciência e se apropriam do projeto. Além de mobilizar todos os conhecimentos, habilidades e valores já mencionados, os alunos se familiarizam e se identificam com a profissão. A atividade também oferece aos participantes a possibilidade de se autoavaliarem, percebendo não só o que precisam melhorar, mas também a importância do planejamento, da organização, do trabalho em equipe e da comunicação. Não querendo entrar na discussão sobre o papel da educação, que é amplo e complexo, observa-se que essa atividade proporciona uma ruptura no modelo de educação tradicional, pois o aluno é o protagonista no momento do aprendizado e o professor, um mediador e orientador, além de demonstrar a confiança do Senac São Paulo em relação aos seus alunos ao entregar um hotel de luxo nas mãos deles por um final de semana.

Referências

GAETA, M.; MASETTO, M. **Metodologias Ativas e o Processo de Aprendizagem na Perspectiva da Inovação**. Anais do Congresso Internacional PBL2010. São Paulo:2010, Editora USP-EACH

PELIZZARI, A.; KRIEGL, M.; BOARON, M.; FINCK, N.; DOROCINSKI, S. **Teoria da Aprendizagem Significativa Segundo Ausubel** (rev.). **PEC**, Curitiba, v.2, n.1, p. 39-42, jul. 2001-jul. 2002.

SENAC SÃO PAULO. **Proposta Pedagógica**. São Paulo: Senac São Paulo, 2005.