

## DESAFIO SENAC: ALUNOS NO COMANDO - PERCEPÇÃO E REFLEXÃO DOCENTE

## SENAC THE CHALLENGE: STUDENTS IN COMMAND - TEACHING PERCEPTION AND REFLECTION

Cláudia Martins Pantuffi<sup>1</sup>

### Resumo

Aprender faz parte do cotidiano do indivíduo e sempre esteve presente neste contexto, pois faz parte da evolução do homem no que diz respeito à aquisição de conhecimento, tanto teórico como prático. Com esse objetivo, o Centro Universitário Senac adotou como prática educacional O Desafio Senac: Alunos no Comando (ANC), cujas ações permitem aos seus alunos um efetivo contato com a realidade de um Hotel, É relevante retomar que o ANC permite que se experiencie a teoria e prática levando a reflexão que as mesmas não podem ser dissociadas, tornando-se uma oportunidade de conciliá-las por meio do exercício de propostas inovadores na educação, considerando a base teórica como ponto de reflexão para prática, tendo seu sucesso observado pela aceitação da mídia e contratação de participantes pelo próprio Senac.

**Palavras Chave:** Hotelaria. Desafio. Prática. Competência. Inovação.

---

<sup>1</sup> Cláudia Martins Pantuffi é mestre em Psicologia, especialista em consultoria de Recursos Humanos e Psicopedagogia e graduada em Psicologia. Atualmente é docente de disciplinas relacionadas à gestão de pessoas nos cursos de Bacharelado em Hotelaria, Bacharelado em Administração e Tecnologia em Recursos Humanos do Centro Universitário Senac São Paulo e coordenou o curso de Bacharelado em Turismo na mesma instituição.

## Abstract

Learning is part of individual's everyday life and it has always been present in this process, since it is part of the evolution of man in relation to the acquisition of knowledge, both theoretical and practical. With this objective, the Senac University Center adopted an educational practice that allows its students to have an effective contact with the reality of a Hotel, Senac The Challenge: Students in Command (ANC). It is important to resume that the ANC lets you experience what theory and practice leading to the reflection that the same cannot be separated, making it an opportunity to reconcile them through the exercise of innovative proposals in education, considering the theoretical basis as a point of reflection for practice, having seen its success by accepting the media and recruitment of participants by the Senac

**Keywords:** Hotel Industry. Challenge. Practice. Competence. Innovation.

## Introdução

Aprender faz parte do cotidiano do indivíduo, pois a evolução do homem no que diz respeito à aquisição de conhecimento, tanto teórico como prático, sempre esteve presente. A associação entre aprender e o “banco da escola” faz com que a academia seja entendida como o espaço para o processo de ensino-aprendizagem de conteúdos teóricos, muitas vezes dissociados da prática.

A realidade na qual o indivíduo está inserido não comporta tamanha simplicidade, ou até mesmo homogeneidade, vive-se em um mundo instável com a presença de muitos estímulos e formas variadas de conhecer e aprender, principalmente, considerando a relação entre a teoria e a prática.

De acordo com Japiassu e Marcondes (1995), teoria pode ser definida como “na acepção clássica da filosofia grega, conhecimento especulativo abstrato, puro, que se afasta do mundo da experiência concreta, sensível. Saber puro, sem preocupação prática” (p.234), cujo objetivo é o de explicar, verificar ou mesmo ajustar uma realidade determinada.

Considere-se aqui a realidade citada pelos autores como a relação com a prática “o que diz respeito à ação. Ação que o homem exerce sobre as coisas, aplicação de um conhecimento em uma ação concreta efetiva.” (p.199)

Com esse enfoque entre teoria e prática, o Centro Universitário Senac entende que também deve formar alunos/profissionais, oferecendo oportunidades de desenvolvimento de suas competências (FLEURY, 2002), através de propostas e ações que aproximam, cada vez

mais, os conceitos teóricos da realidade (prática), preparando o aluno para o mercado de trabalho.

Nesse sentido, destaca-se a relevância do Desafio Senac: Alunos no Comando, que possibilita ao aluno vivenciar efetivamente a relação teoria e prática, por meio da Gestão de um dos dois hotéis escolas do Centro Universitário Senac.

O presente artigo tem como objetivo refletir sobre a importância dessa prática.

## 1 O Desafio Senac: Alunos no Comando (ANC)

É relevante retomar que o ANC permite que se experiencie a teoria e prática levando a reflexão que as mesmas não podem ser dissociadas, tornando-se uma oportunidade de conciliá-las por meio do exercício de propostas inovadoras na educação, considerando a base teórica como ponto de reflexão para prática.

Trata-se de um projeto que proporciona autonomia para que seus participantes desenvolvam seu potencial, é um Desafio proposto inicialmente para o Curso de Bacharelado em Hotelaria e que atualmente está aberto à participação de outros cursos como Tecnólogo em Hotelaria, Tecnólogo em Eventos, Bacharel em Nutrição entre outros. Este desafio foi planejado inspirado numa proposta semelhante realizada pela Universidade de Cornell, nos Estados Unidos, há 80 anos, parceira do Senac. Tem como objetivo que os estudantes gerenciem por um final de semana um dos dois Hotéis Escola.

Em 2012, o Hotel que acolheu o Desafio foi o Hotel Escola de Águas de São Pedro, foram selecionados 80 alunos que se dividiram entre grupo gestor e operação. O tema foi Sentidos do Brasil, foi apresentado também o Curta Senac com palestras de profissionais do *Trade* Hoteleiro. A representantes da mídia estavam presentes e o conteúdo divulgado por esses profissionais apresentavam em seu contexto palavras como: renovação, pioneirismo, diferencial, desafio, gestão, entreter e acomodar.

Neste ano o evento ocorrerá , no mês de Setembro , no Hotel Escola de Campos do Jordão, e contará com uma equipe de 130 alunos e o tema previsto será *Experiências Multiculturais*.

O sucesso no desenvolvimento e aplicação do Desafio Senac Alunos no Comando favorece a interação teoria-prática, mais do que aprendizagem, compreende uma vivência, não podendo ser reduzido a uma atividade para aprender “como fazer” sem que acompanhe o “porquê” e “para quê” da ação. Reforça a experiência profissional e ao vivenciá-la o participante aprende a utilizar os conceitos e a interagir em situações concretas e desafiadoras. Trata-se de uma preparação para o Mercado de Trabalho cada vez mais exigente com mudanças rápidas

e contínuas, tem papel estratégico na formação profissional. Este desafio também promove ajustes do perfil e competências desenvolvidas ao longo da formação à essa realidade competitiva.

Refletir sobre a dimensão formadora e social do ANC pressupõe questionar qual profissional se quer formar para qual sociedade, reforçando o perfil e as competências a previstas no processo de formação e, portanto, no Desafio o papel do docente é o de ultrapassar os limites da sala de aula, levando em consideração o contexto sócio econômico, político e cultural no qual este aluno atuará .

O ANC atende 4 aspectos que Morin (2000) considera importante na adequação do saber. A relevância inicialmente da Contextualização, ou seja, os dados que são aprendidos são contextualizados na medida em que os alunos são inseridos na situação real de trabalho, este aspecto é uma das condições de sucesso, pois o aluno deixa de atuar em situações de laboratório, onde os incidentes são variáveis passíveis de controle e são expostos à realidade com a vivência de situações reais.

O aspecto Global, relação entre o todo e as partes, na aplicação do evento permite-se vivenciar a interrelação e interdependência entre o empreendimento, os departamentos, funções e pessoas. Cada participante, cada departamento envolvido pode representar segundo Morin (2000, p.37) “ o todo organizador de que fazemos parte”, possibilitando assim o aproveitamento da qualidade das partes no todo.

Quanto ao aspecto Multidimensional citado pelo autor, o Desafio contribui para aprofundar e desenvolver esse caráter do conhecimento, devido aos vários aspectos destacando a dimensão financeira, gerencial, multicultural entre outras.

Por fim o aspecto denominado por Morin (2000), como Complexo, considerando que a execução e planejamento do ANC envolve “ a união entre a unidade e a multiplicidade” (p.38) promovendo a “inteligência geral” (p.38), que ele define como responsável por possibilitar o tratamento de problemas especiais, compreensão de dados particulares, organização e mobilização de conhecimentos.

Relacionando com os aspectos apresentados deve-se levar em consideração as competências desenvolvidas e entregues durante toda a trajetória percorrida pelos alunos que participam do Desafio, tanto grupo gestor como o operacional. Entende-se como competência “ um saber agir responsável e reconhecido que implica em mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agregue valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.” (Fleury, 2006, p.55)

Destaca-se ainda o ANC como uma vivência ampla, pois além do desenvolvimento profissional os participantes aplicam constantemente conceito que permeia toda formação, que é a Hospitalidade, onde Camargo (2004) define como o ato humano de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas, que são os tempos da hospitalidade humana, exercidos em diferentes contexto como doméstico, público e profissional.

Grinover (2002, p.26) complementa destacando que a

Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora do seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, mas não é só isso (Gotman, 2001). Ela implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão de recepção nesta organização, inserindo-a no modo de relacionamento existente.

Lovelock (2001, p.224) acrescenta descrevendo como “ um grupo de serviços complementares que adiciona valor por tratar os clientes como hóspedes, oferecendo amenidades que antecipam suas necessidades durante as interações com o fornecedor de serviço.”

A relação entre a entrega das competências e a hospitalidade apresentadas acima se desenvolve ao longo do desafio na medida em que os participantes planejam, gerenciam e executam um projeto com entregas de etapas pré-definidas, que envolve uma programação completa durante a permanência do hóspede, tornando esse período uma experiência diferenciada através da prática da hospitalidade e da gestão do hotel, no que diz respeito aos serviços diferenciados e cuidados com o hóspede.

Cabe reforçar que o Hotel Escola, fica sob o comando do grupo de alunos selecionados e que aos Gestores do Empreendimento e aos docentes do curso fica a responsabilidade de oferecer condições para que o aluno seja capaz de sistematizar e aplicar todo planejamento, bem como entregar as competências desenvolvidas, dentre elas, planejamento, tomada de decisão, gestão de pessoas, conhecimentos técnicos, comunicação e trabalho em equipe . Para que os mesmos realmente se desenvolvam com a oportunidade de aliar a teoria e prática, e não situações impostas pelo contexto acadêmico.

A reflexão realizada por Wada e Camargo (2006) reforçam ainda mais a relevância desta proposta inovadora, pois apontam que o aumento do turismo coloca em evidência a importância da gestão hoteleira. Para os autores este quadro proporciona dois desafios, sendo estes referentes a profissionalização focado em gestão, referindo principalmente a habilidade em lidar com pessoas e a conscientização sobre a hospitalidade. Destacam que:

A hospitabilidade compreende, assim, um vasto arco de posturas que o hoteleiro deve adotar diante de clientes que querem, exclusivamente, o serviço hoteleiro indispensável – e, nesse sentido, o desafio é a oferta de um bom serviço de recepção e hospedagem – e daqueles que buscam a “experiência” – e nesse caso, o calor humano, o verdadeiro, é a pedra de toque do serviço. ( p.57)

Os autores supracitados, sintetizam os desafios que a hotelaria enfrenta enfatizando a necessidade de profissionalização contínua, que oferecerá como resultado a melhoria nos serviços e a conscientização quanto à importância da hospitalidade, no que o Desafio contribui quanto a superação destes.

O sucesso do desafio pode ser observado pelo crescimento no número de alunos participantes, pelo destaque recebido pela mídia no primeiro Desafio, e principalmente pela contratação de duas participantes para o cargo de *Trainee* dos Hotéis Escola.

## **Considerações Finais**

Por fim cabe considerar que o ANC pode se caracterizar como uma estratégia de desenvolver competências, buscando formar para o mercado futuros profissionais criativos, inovadores, produtivos e que entreguem efetivamente essas competências no percurso do exercício profissional tornando-se diferenciados neste mercado de trabalho competitivo e em processo de desenvolvimento/transformação.

Oferece também a oportunidade para o aluno certificar as escolhas ao longo da formação, conhecer novas áreas de atuação nos Hotéis; bem como proporciona a transformação da realidade e perspectivas profissionais através da participação no projeto uma vez que o mesmo adota práticas de Recursos Humanos, como recrutamento e seleção, treinamento e avaliação de desempenho no seu decorrer visando aproximar também o aluno às políticas de Gestão, além dos mimos da Hotelaria e Hospitalidade.

## Referências

CAMARGO, Luiz Otávio L. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

DIÁRIO DO TURISMO. Disponível em:

<[http://www.diaridoturismo.com.br/18\\_64\\_21\\_42\\_10\\_desafio-senac-alunos-no-comando-dando-sentido-ao-brasil.html](http://www.diaridoturismo.com.br/18_64_21_42_10_desafio-senac-alunos-no-comando-dando-sentido-ao-brasil.html)> Acesso em : 16/06/2013

FLEURY, Maria Tereza Leme. A Gestão de competência e a estratégia organizacional. **In:** FLEURY, Maria Tereza Leme (org.) **As Pessoas na Organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um Tema a Ser Reestudado e Pesquisado. *In:* DIAS, Célia Maria de Moraes (org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. Barueri: Ed. Manole, 2002.

HOTELIERNEWS Disponível em:

<<http://hoteliernews.com.br/2012/12/grande-hotel-sao-pedro-sp-nas-maos-dos-alunos-do-senac/>

<http://hoteliernews.com.br/2012/12/gastronomia-foi-uma-das-atracoes-no-grande-hotel-sao-pedro/>

<http://hoteliernews.com.br/2012/12/gestao-sem-informacao-e-chutao-diz-marcelo-traldi/>

<http://hoteliernews.com.br/2012/11/senac-coloca-alunos-em-operacao-hoteleira/> > acessados em 16/06/2013

JAPIASSU, Hilton; MARCONDES, Danilo., **Dicionário Básico de Filosofia, 2.ed..** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda, 1995

LOVELOCK, Christopher; MOREIRA, Cid Knipel; WRIGHT, Lauren. **Serviços:**

**marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MORIN, Edgar, **Os Sete Saberes necessários à Educação do Futuro** - São Paulo: Cortez; Brasília DF: UNESCO, 2000.

PANROTAS Disponível em:

<[http://www.panrotas.com.br/noticia-turismo/hotelaria/alunos-do-senac-assumem-gestao-do-grande-hotel-spedro\\_83680.html](http://www.panrotas.com.br/noticia-turismo/hotelaria/alunos-do-senac-assumem-gestao-do-grande-hotel-spedro_83680.html)> acesso em 16/06/2013

REVISTA HOTÉIS Disponível em:

<<http://www.revistahoteis.com.br/materias/1-Aconteceu/10266-Desafio-Senac-superou-expectativas>> acesso em 16/06/2013

WADA, Elisabeth K. ; CAMARGO, Luiz Otávio L. Os Desafios da Hotelaria. In: **GV Executivo**, vol.5, no. 1, fev-abril, 2006.