

PROGRAMAS INTERATIVOS HIPERMIDIÁTICOS NA CAPACITAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE HOTELARIA

Eduardo José Stefanelli

Professor Ms. do CEFET-SP e da UniABC

Pesquisador do Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de
Comunicação Aplicadas à Educação - A Escola do Futuro da Universidade de São Paulo.

Este artigo discute o fenômeno da Globalização e algumas de suas repercussões na economia de nosso país, discute também a utilização de programas interativos hipermediáticos para capacitação das competências relativas ao bom desempenho das funções de garçom e recepcionista para restaurantes, hotéis e pousadas de todas as categorias. Discute ainda a utilização da tecnologia hipermídia para transmissão de conhecimentos, habilidades e atitudes.

INTRODUÇÃO

O fenômeno da Globalização tem desencadeado um elenco de vantagens e algumas mazelas na economia das nações, o Dr. Jaime Ricardo Venezuela Gonzáles alertou, durante conferência sobre educação a distância, que: “a Globalização é um fenômeno isento de ideologia, a exemplo da física atômica” (GONZÁLES, 2000). Assim sendo, pode-se entender a física atômica como um instrumento que pode ser empregado para salvar vidas ou para fulminar cidades inteiras. Não faz parte do escopo deste artigo discutir a Globalização. Contudo, uma das suas influências está repercutindo diretamente na chamada Indústria da Hospitalidade de nosso país. O Dr. David I. B. Hardy recentemente, em conferência, lembrou que “os recursos mais ricos de uma nação não estão mais no solo ou nos edifícios e sim em seus cidadãos” (HARDY, 2000). Uma das vantagens que a Globalização trouxe é que a competição direta entre os países produtores de tecnologia ou produtos está desencadeando a descoberta da verdadeira “vocação” de cada país. Será que podemos competir em igualdade de condições, por exemplo, com os alemães na construção de

automóveis? Ou com os americanos no desenvolvimento e produção de *chip*? Com os chineses na produção de quinquilharias? Se a resposta a estas indagações foi negativa devemos nos perguntar: qual será nossa verdadeira vocação? Quais produtos ou serviços poderemos oferecer que, realmente, nos diferenciará das demais nações deste planeta que Marshall McLuhan chamou de Aldeia Global?

Não se pretende ser prolixo ou redundante citando as belezas naturais, riquezas culturais e idiosincrasias desta Nação, a exemplo das intermináveis praias, do pantanal, das florestas tropicais do carnaval e um não mais acabar de pólos de atração de turistas. Porém, como pode ser lido na contracapa do CD-ROM “*Front Desk - Como Atender o Hóspede na Recepção do Hotel*”:

“Pode parecer redundante falar de hospitalidade para um povo tão hospitaleiro, mas a verdade é que este conceito extrapola a idéia de calor humano.” (STEFANELLI, et al, 1999)

A Indústria da Hospitalidade é considerada a maior indústria lícita do mundo. Os extraordinários recursos

que ela movimenta anualmente só perdem, em volume, para a Máfia e o Narcotráfico. Entretanto, a despeito de suas belezas naturais e riquezas culturais, o Brasil ocupa uma posição humilde no *ranking* dos países que atraem estes recursos. Várias são as iniciativas que devem ser postas em prática para reverter este quadro, uma delas é a de se profissionalizar mão-de-obra para bem-receber e interagir com os turistas. Valmor Bolan advertiu que: “sem educação é impossível a determinado povo e nação aprimorar seus potenciais e oferecer melhorias materiais, culturais e espirituais para as gerações futuras” (BOLAN, sd). Este espírito foi resgatado pela direção da Fundação Odebrecht, no instante que criaram o Instituto de Hospitalidade. Este Instituto tem a finalidade de produzir materiais instrucionais para capacitar rapidamente pessoas dos mais diversos níveis de escolarização para trabalharem nesta *indústria*; a outra opção seria importar o abundante e capaz material humano disponível no exterior.

O USO DA HIPERMÍDIA NA AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES

Vários esforços vêm se desenrolando em nosso país para conquistarmos um lugar de destaque no mercado da hospitalidade, vamos descrever, deste ponto em diante, um destes esforços de que este autor participou ativamente. A quantidade e a qualidade dos materiais educativos disponíveis no exterior é enorme, eles vão desde apostilas até CD-ROM educativos, passando por filmes e áudio, pois, há muito, outras nações perceberam as potencialidades do turismo. Entretanto, para a capacitação de disponíveis no exterior é enorme, eles vão desde apostilas até CD-ROM educativos, passando por filmes e áudio, pois, há

muito, outras nações perceberam as potencialidades do turismo. Entretanto, para a capacitação de atitudes, estes materiais não são adequados, pois as peculiaridades de nossa forma de se comunicar não são contempladas por materiais estrangeiros.

O Grupo de Linguagens Interativas do Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação - A Escola do Futuro da Universidade de São Paulo -, coordenado pelo Dr. Alexander Romiszowski, foi contratado para desenvolver três produtos que cumprissem o papel de capacitar pessoas dos mais diversos níveis de escolaridade a atuarem como recepcionistas de hotéis e pousadas, garçons ou atendentes de agências de viagem. Colaboraram com este esforço, também, o Centro Federal de Educação Tecnológica São Paulo - CEFET-SP, a TTS Consultores - Rio de Janeiro e o Instituto de Hospitalidade - Salvador, Bahia.

MULTIMÍDIA

Objetivando a rápida aquisição dos conhecimentos e atitudes, optou-se em utilizar-se a tecnologia multimídia interativa para produção deste material.

“O termo multimídia foi utilizado pela primeira vez para descrever a transmissão de informações utilizando múltiplos meios de comunicação ou múltiplos sentidos. ‘Em seu sentido mais lato o termo multimídia se refere à apresentação ou recuperação de informações que se faz, com auxílio de computador, de maneira multisensorial, integrada, intuitiva e interativa”. (CHAVES, 1991) A apresentação multisensorial quer dizer que mais de um sentido humano está envolvido no processo’. (STEFANELLI, 1999)

A multimídia só é factível graças à capacidade do computador moderno de armazenar, processar e transmitir estas informações na forma de: som, imagens paradas ou em movimento (filmes, animações, simulações, etc.), hipertexto, dentre outras mídias.

Pesquisas conduzidas pelo exército dos Estados Unidos da América do Norte e pela IBM demonstraram que a utilização de programas educativos, utilizando esta tecnologia, reduz o tempo de aprendizagem e melhora sua qualidade, ao mesmo tempo que os conceitos tratados permanecem por mais tempo na memória do aprendiz.

A principal estratégia da multimídia é a de proporcionar um ambiente rico em desafios e motivações onde o aprendiz busca as informações de forma pró-ativa, seguindo seu ritmo e sua curiosidade. Estas informações estão na forma de conceitos, simulações, exemplos, contra-exemplos, demonstrações, comparações, contrastes, exercícios inteligentes, práticas, e outras estratégias pedagógicas que levam o aprendiz a apropriar-se dos conhecimentos propostos de forma individual, mas controlada pelo sistema, tornado-se autodidata e principal agente de seu aprendizado.

FRONT DESK - COMO ATENDER O HÓSPEDE NA RECEPÇÃO DO HOTEL

Este programa faz parte da série Hotéis e Pousadas e seu objetivo é o de capacitar de forma rápida, eficaz e lúdica pessoas com pré-requisito equivalente ao segundo grau a desempenharem funções na recepção de hotéis e pousadas (Figura 1: Capa do CD-ROM: *Front Desk - Como Atender o Hóspede na Recepção do Hotel*). Além dos conhecimentos e habilidades necessárias para tal, este programa trabalha as atitudes dos recepcionistas

frente aos hóspedes. Para tanto foram analisadas as rotinas de trabalho de um hotel pertencente a uma cadeia de padrão de atendimento reconhecido internacionalmente. Este programa está acondicionado em um CD-ROM e sua estratégia é proporcionar ao aprendiz um ambiente onde ele pode buscar a informação seguindo sua curiosidade. Estas informações estão contidas em várias mídias (filmes, animações, narrações, textos, hipertextos, dentre outras), porém a mídia mais utilizada foi a de filmes realistas tomados na recepção de um hotel com recepcionistas profissionais interagindo com atores travestidos de hóspedes. Pretendíamos, assim, demonstrar de forma natural as atitudes deste recepcionista frente ao hóspede.



Figura 1: Capa do CD-ROM: Front Desk - Como Atender o Hóspede na Recepção do Hotel

A principal característica do trabalho do recepcionista é a de não ser desenvolvido de forma linear, ou seja, no momento em que ele fica frente a frente com o hóspede dezenas de possibilidades de procedimento vão se formando e cabe a ele dominar todas estas possibilidades e escolher a mais adequada. Para tanto, foi desenvolvido um sistema que permite ao estudante decidir qual procedimento ele quer

estudar nos momentos de múltipla escolha. Será exemplificado com uma parte do procedimento de câmbio, em que em certo momento o recepcionista deve perguntar se o valor a ser trocado está na forma de cheque de viagem, moeda ou cheque bancário; para se executar este procedimento de forma correta existe a necessidade de se conhecer o procedimento padrão para cada uma destas formas. Para tanto, foi desenvolvido, ainda, um sistema que apresenta o filme de forma não-linear onde o interagente decide nos momentos-chave o procedimento que ele quer conhecer.

Este programa também aborda a apresentação pessoal do interagente, segurança do hóspede, organização do local de trabalho, atendimento telefônico (Figura 2: Interface do Ambiente “Atendimento Telefônico” - *Front Desk*), recebimento de fax, trato com portadores de deficiência, o lidar com reclamações, e procedimentos específicos como: *check-in*, *check-out*, reservas, *conciêrge*, mudanças de apartamento, *paid out*, prolongamento de estada, dentre outras ocorrências do presente contexto.

Outra característica deste programa é a de escrever num arquivo o desempenho do estudante na solução dos exercícios propostos. Assim, posteriormente, um instrutor poderá observar, remotamente, se ele passou por todos os assuntos e poderá verificar a dificuldade do interagente em resolver cada exercício por intermédio do número de tentativas para tal e das respostas dadas em cada uma delas. O programa também oferece *feed-backs* reforçando os conteúdos tratados.

A estratégia pedagógica escolhida foi a que trata da utilização de uma interface elegante, onde as explicações dos assuntos são dadas por intermédio de narrações, proporcionando um ambiente que, em alguns momentos, se parece com a conversa entre amigos.



Figura 2: Interface do Ambiente “Atendimento Telefônico” - *Front Desk*

ATENDIMENTO NO RESTAURANTE - O GARÇOM E A ARTE DE SERVIR BEM

O objetivo deste programa é o de capacitar de forma rápida, eficaz e lúdica pessoas com pré-requisito equivalente ao primeiro grau a desempenharem funções de garçons em hotéis ou restaurantes (Figura 3: Capa do CD-ROM: Atendimento no Restaurante - O Garçom e a Arte de Servir Bem). Além dos conhecimentos e atitudes, este programa também trabalha as habilidades necessárias para a formação de um garçom. Foram analisadas as rotinas de trabalho de vários restaurantes pertencentes a uma cadeia de hotéis, cujo padrão de atendimento é reconhecido internacionalmente. Este programa está acondicionado em um CD-ROM e sua estratégia é a de proporcionar ao aprendiz um ambiente atraente em que ele possa buscar a informação, seguindo sua curiosidade. Estas informações estão contidas em várias mídias, porém utilizamos, principalmente, a simulação como estratégia de aprendizagem.



Figura 3: Capa do CD-ROM: Atendimento no Restaurante - O Garçom e a Arte de Servir Bem

As principais características do trabalho de um garçom são: reconhecer dezenas de objetos que vão de talheres específicos até a aparência final de pratos a serem servidos; ser capaz de executar tarefas que vão de arrumar a mesa até abrir adequadamente uma garrafa de vinho; e formar um inter-relacionamento com os clientes a ponto de poder sugerir um prato, porém sem invadir o *espaço* deste cliente. Elaboramos, assim, um programa, através do qual, de forma lúdica e interativa, o aprendiz tem acesso a todas estas informações, permitindo que ele reconheça os objetos de seu uso cotidiano, que ele reconheça e pratique as atividades de seu dia-a-dia, demonstrando a forma correta e incorreta de se dirigir a um cliente, tudo isto potencializando o aspecto da venda dos produtos do restaurante. Como exemplo desta estratégia, pode-se citar o procedimento do *mise-en-place*: neste ambiente o interagente toma contato primeiramente com o que é tal procedimento, em seguida ele escolhe se quer ver vários exemplos, se deseja saber reconhecer qual a posição adequada de cada utensílio à

mesa; se quer saber o porquê destas posições; se pretende ver um filme com um profissional executando um *mise-en-place* (sabe-se que um adulto é capaz de colocar objetos sobre uma mesa, pois esta habilidade ele adquiriu espontaneamente no decorrer de sua vida, porém o objetivo deste filme é o de despertar no aprendiz o cuidado com o qual o profissional manipula estes utensílios, sem tocar em partes que vão à boca do cliente); se quer praticar um *mise-en-place*; ou se quer ser avaliado na organização de uma mesa.

Este programa, também, aborda aspectos da apresentação pessoal, segurança do cliente, atendimento telefônico, interação com portadores de deficiência, estratégias específicas para o controle de situações envolvendo clientes queixosos. Ele trabalha conhecimentos como o dos itens de um aparador (Figura 4: Interface do ambiente “Aparador” - Atendimento no Restaurante), as especificidades entre as refeições, a quem dar prioridade no atendimento, o perfeito preenchimento da comanda, a utilização do sistema de assentos numerados. Ele trabalha procedimentos específicos como: serviço de bebidas, *couvert*, entradas, prato principal, aperitivo, digestivo, café, sobremesa, cobrança, a correta organização da lista de esperas, a recepção do cliente à porta, despedidas, dentre outras atitudes.

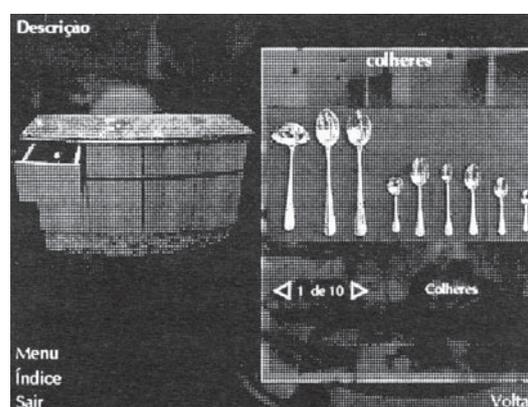


Figura 4: Interface do Ambiente “Aparador” - Atendimento no Restaurante

Outra característica deste programa é a de escrever num arquivo o desempenho do estudante na solução dos exercícios e procedimentos propostos, assim, posteriormente, um instrutor poderá observar se ele passou por todos os assuntos, e poderá ver a dificuldade do interagente em resolver cada exercício, por intermédio do número de tentativas para isso e das respostas dadas em cada uma delas.

A estratégia pedagógica foi a de se utilizar uma interface amigável, onde as explicações dos assuntos são dadas, geralmente, por intermédio de narrações e textos escritos, trabalhando-se, assim, também a qualidade da escrita deste profissional.

CONCLUSÃO

A competição direta entre os produtos, fomentada pela Globalização, demonstra que devemos nos preocupar, principalmente, com os itens de que dispomos, que podem ser considerados diferenciais. Muitos são estes itens em um país continental, rico de talentos e recursos como o nosso; porém, o turismo, talvez, seja o recurso mais descentralizado e absorvedor de mão-de-obra com todas as especializações. Contudo, este mercado requer pessoas altamente especializadas. Esforços neste sentido são observados aqui e acolá. A exemplo do Centro Federal de Educação Tecnológica São Paulo - CEFET-SP, que iniciou o planejamento e o projeto de um curso dirigido a profissionais de Hotelaria e, a partir de 2001, iniciará a capacitação de sua primeira turma de profissionais de Turismo. Este projeto é gerenciado pela professora Fátima Beatriz Benedicts Delphino, Gerente de Formação Geral e Serviços, e está sendo modelado para capacitar seus egressos a se utilizarem de ferramentas como estas para disseminar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias para conduzir este país à sua merecida posição no mercado mundial da hospitalidade.

REFERÊNCIAS

- BOLAN, Valmor. Brasil: *Vocação Humanista, Democrática e Plurirracial*. Guarulhos: São Paulo Ind. Gráfica e Editora, sd.
- CHAVES, Eduardo. *Multimídia: Conceituação, Aplicações e Tecnologia*. Campinas: People Computação, 1991.
- GONZÁLES, Jaime Ricardo Venezuela. *Conferência proferida in: VII Congresso Internacional de EAD*. São Paulo: ABED, 2000.
- HARDY, David I. B. *Conferência proferida in: VII Congresso Internacional de EAD*. São Paulo: ABED, 2000.
- STEFANELLI, Eduardo José. O Uso da Multimídia para o Ensino do Desenho Geométrico. In: *Caderno UNIABC de Matemática*, p 49-58, ano 1, número 4, 1999.
- STEFANELLI, Eduardo José. et al. *CD-ROM Interativo: Atendimento no Restaurante - O Garçom e a Arte de Servir Bem*. São Paulo: Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Comunicação - A Escola do Futuro da USP & Instituto de Hospitalidade, 1999.
- CD-ROM Interativo: *Front Desk - Como Atender o Hóspede na Recepção do Hotel*. São Paulo: Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Comunicação - A Escola do Futuro da USP & Instituto de Hospitalidade, 1999.

Para contato com o autor:
edustefa@usp.br