

PRÁTICAS EDUCATIVAS E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA HOTELARIA: METODOLOGIAS ATIVAS NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

José Daniel Barbosa Filho ¹
Juliana Nicácio de Araújo ²

RESUMO

A transformação digital tem impactado significativamente os meios de hospedagem, redefinindo processos operacionais, a experiência dos hóspedes e as competências exigidas dos profissionais do setor. Este estudo analisa a influência das novas tecnologias no segmento da hospitalidade e discute como metodologias ativas podem contribuir para a formação de profissionais preparados para essas mudanças. Inovações como check-in automatizado, inteligência artificial, Internet das Coisas (IoT) e sistemas de gestão integrada têm demandado novas habilidades dos trabalhadores da hotelaria. Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT, 2018), a digitalização no turismo tem remodelado as práticas do setor, exigindo adaptação contínua por parte dos profissionais e das instituições formadoras. Para acompanhar esse cenário em constante evolução, metodologias ativas, como Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL), gamificação, estudos de caso e simulações, oferecem estratégias educacionais alinhadas às exigências do mercado. Através do PBL, os estudantes enfrentam desafios reais do setor; a gamificação torna o processo de aprendizagem mais envolvente; os estudos de caso proporcionam análises críticas de experiências bem-sucedidas em redes hoteleiras; e as simulações permitem a vivência prática de operações automatizadas. No entanto, foi constatado, por meio da vivência prática dos estudantes orientados em campo, que a maioria dos meios de hospedagem visitados ainda não dispõe de inovações tecnológicas avançadas. Assim, embora os alunos concluam a formação aptos a operar tecnologias emergentes, muitas vezes não encontram espaço para aplicar seus conhecimentos, dada a baixa automação tecnológica observada na realidade local. Conclui-se que, apesar dos entraves estruturais enfrentados no setor, a adoção de metodologias ativas na formação técnica em hospitalidade potencializa a aprendizagem, desenvolvendo competências como adaptabilidade, autonomia e tomada de decisão.

Palavras-chave: Hospitalidade, Transformação digital, Metodologias ativas, Formação profissional, Meios de hospedagem.

¹ Graduado no Curso de Turismo e administração hoteleira pela Faculdade Alagoana de Administração - FAA. Especialista em Docência no ensino técnico, SENAC SP, danielfilho25@hotmail.com ;

² Especialista em Gestão em Turismo e Hospitalidade pela Faculdade de Alagoas - FAL -AL.Especialista em Docência no ensino técnico, SENAC SP. Bela. em Turismo pelo Centro de Estudos Superiores de Maceió -CESMAC, juliananicaciodearaujo@gmail.com.



INTRODUÇÃO

O setor de hospedagem tem passado por intensas transformações provocadas pelo avanço das tecnologias digitais, que impactam desde a experiência do hóspede até os processos de gestão e operação hoteleira. A automação de serviços, os sistemas inteligentes de gestão, a presença da Internet das Coisas (IoT) e o uso de inteligência artificial (IA) têm impulsionado uma nova dinâmica na relação entre profissionais da hospitalidade e as ferramentas que mediam o atendimento e a gestão.

Nesse contexto, as instituições formadoras são desafiadas a revisar suas práticas pedagógicas para acompanhar a evolução do setor e preparar profissionais capazes de atuar com competência, criatividade e autonomia frente às inovações tecnológicas. A formação técnica em hospitalidade exige, portanto, metodologias que promovam uma aprendizagem significativa, contextualizada e centrada no estudante.

O estudo, parte da problematização da lacuna entre os avanços tecnológicos esperados e a realidade operacional encontrada nos meios de hospedagem visitados durante as atividades de campo. Assim, busca-se discutir como as metodologias ativas contribuem para desenvolver competências compatíveis com as exigências da transformação digital no setor hoteleiro.

Com esse cenário, o presente relato de experiência busca discutir como as metodologias ativas contribuem para a formação de profissionais mais preparados, críticos e adaptáveis às mudanças tecnológicas do setor. O estudo foi desenvolvido no curso de habilitação técnica em Hospedagem do Senac Alagoas, ancorado no Modelo Pedagógico da Educação Profissional do Senac (2018), que defende o protagonismo discente e o aprendizado experiencial como eixos centrais da formação.

METODOLOGIA

A pesquisa desenvolveu-se a partir de atividades didático-pedagógicas realizadas no curso técnico de hospedagem, com turmas que participaram de vivências práticas em meios de hospedagem da região. Durante uma semana de imersão prática, os estudantes atuaram como profissionais nos meios de hospedagem, vivenciando os processos internos e interagindo com a equipe operacional. Essa experiência permitiu não apenas observar diretamente as rotinas operacionais, mas também compreender os desafios operacionais



e tecnológicos vivenciados no cotidiano hoteleiro.

O estudo tem abordagem qualitativa e descritiva, configurando-se como um relato de experiência desenvolvido durante as 80 horas de imersão prática do curso de habilitação técnica em hospedagem ofertado pelo Senac/AL. As atividades integraram teoria e prática, com o uso de metodologias ativas como Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL), simulações operacionais, gamificação e estudos de caso sobre inovação tecnológica na hotelaria.

A metodologia aplicada foi de caráter exploratório, com base na observação participante. As visitas técnicas foram precedidas por discussões teóricas sobre transformação digital no setor, e seguidas por rodas de conversa reflexivas. As evidências levantadas nas visitas demonstraram que, apesar da formação abordar amplamente as inovações tecnológicas da hotelaria, grande parte dos meios de hospedagem visitados apresentava estruturas ainda distantes de um cenário de transformação digital efetiva.

Durante a preparação dos alunos, foram aplicadas metodologias ativas como a Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL), estudos de caso e simulações, o que permitiu a construção de soluções hipotéticas para os desafios observados em campo. A gamificação também foi utilizada para reforçar conceitos sobre tecnologias de gestão hoteleira, contribuindo para o engajamento e a retenção dos conteúdos abordados. Essas estratégias consolidaram uma aprendizagem significativa, baseada na realidade vivida e nos problemas reais identificados.

Os alunos participaram de imersões em empreendimentos hoteleiros de pequeno e médio porte em Maceió e região metropolitana. Nessas imersões, vivenciaram a rotina dos setores de recepção, governança e atendimento, interagindo com gestores e colaboradores para compreender os impactos e limitações do uso das tecnologias na operação hoteleira.

Durante o processo formativo, também foram promovidas, reflexões coletivas e relatórios críticos, nos quais os alunos analisaram suas experiências e propuseram soluções para os desafios identificados. Essa metodologia favoreceu o desenvolvimento de competências técnicas, cognitivas e socioemocionais, fortalecendo o protagonismo estudantil e a aprendizagem significativa.



RESULTADOS E DISCUSSÃO

As imersões práticas realizadas pelos estudantes nos meios de hospedagem permitiram uma análise concreta sobre a distância existente entre o discurso de inovação tecnológica e a realidade encontrada nas operações cotidianas do setor. Apesar de uma formação técnica que contempla conteúdos atualizados sobre tecnologia, os alunos identificaram a predominância de sistemas manuais, ausência de automação em processos-chave e resistência à implementação de soluções digitais.

Os resultados evidenciaram que o uso das metodologias ativas contribuiu significativamente para o desenvolvimento de competências técnicas, cognitivas e socioemocionais. A imersão prática em ambientes reais permitiu que os estudantes percebessem a discrepância entre o avanço tecnológico esperado e a realidade operacional observada nos meios de hospedagem locais.

Essa constatação gerou reflexões críticas importantes durante os momentos de socialização dos relatos em sala, permitindo que os discentes identificassem desafios reais que impactam diretamente o desempenho profissional. Essa análise despertou nos estudantes um olhar crítico e propositivo sobre a necessidade de modernização do setor. Um dos participantes relatou: *“Percebi que a tecnologia é essencial para otimizar o atendimento, mas muitos hotéis ainda não têm estrutura ou conhecimento para usá-la da melhor forma.”* O contato direto com essa realidade contribuiu para o amadurecimento da percepção sobre a complexidade do setor e a necessidade de desenvolver competências como flexibilidade, resolução de problemas, pensamento crítico e capacidade de adaptação.

A aplicação das metodologias ativas permitiu que os alunos transformassem essas limitações em oportunidades de aprendizagem. Através da elaboração de propostas de melhoria, baseadas nos dados coletados em campo, os estudantes construíram soluções criativas e factíveis, demonstrando capacidade de análise, planejamento e tomada de decisão.

Outro aspecto observado foi o fortalecimento das competências socioemocionais, como empatia, comunicação, liderança e adaptabilidade. Um estudante destacou: *“Tivemos que nos adaptar a situações reais, lidar com hóspedes e entender como as ferramentas digitais poderiam ajudar no serviço. Isso fez toda a diferença.”* Tais vivências mostram como a prática pedagógica baseada em metodologias ativas



potencializa o protagonismo discente e o aprendizado significativo.

Também foram relatadas percepções críticas acerca da sustentabilidade e da responsabilidade social na hotelaria, com destaque para a ausência de tecnologias ecológicas, como sensores de energia e controle automatizado de consumo. Segundo um grupo de estudantes, *“as inovações são necessárias, mas precisam ser compatíveis com a realidade financeira dos empreendimentos locais.”* Essa leitura reforça a importância de alinhar inovação tecnológica e viabilidade econômica no contexto regional.

A partir dos relatos de vivência no mundo do trabalho, verificou-se que a imersão prática promoveu maior consciência sobre a relação entre tecnologia, hospitalidade e humanização. O diálogo entre docentes e discentes nas rodas de conversa evidenciou a consolidação do aprendizado experiencial, fortalecendo a autonomia, a reflexão crítica e a capacidade de adaptação às transformações do setor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência relatada demonstra que as metodologias ativas, quando aplicadas à formação profissional em hospitalidade, contribuem para a construção de uma aprendizagem significativa, reflexiva e conectada à realidade do mercado. Ao promover a integração entre teoria e prática, essas metodologias possibilitam o desenvolvimento de competências essenciais para o enfrentamento dos desafios impostos pela transformação digital.

O uso da PBL, das simulações e dos estudos de caso revelou-se eficaz para despertar nos estudantes o protagonismo e a capacidade de analisar criticamente o ambiente profissional, estimulando uma postura inovadora e colaborativa. A vivência em meios de hospedagem, por sua vez, proporcionou a compreensão das limitações estruturais e tecnológicas do setor, além de ampliar a percepção dos alunos sobre a importância de práticas sustentáveis e da humanização no atendimento.

Fica evidenciado que iniciativas pedagógicas como essa fortalecem a formação de profissionais mais conscientes, éticos e preparados para lidar com os novos paradigmas da hospitalidade contemporânea. Além disso, o relato reforça a necessidade de atualização constante dos currículos e metodologias no campo da educação profissional, alinhando-se aos princípios do Modelo Pedagógico do Senac (2018) e às diretrizes da Organização Mundial do Turismo (OMT, 2018).



REFERÊNCIAS

BRASIL. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac). **Modelo Pedagógico da Educação Profissional**. Rio de Janeiro: Departamento Nacional, 2018.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 42. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

MORAN, José Manuel. **Metodologias ativas para uma aprendizagem mais profunda**. In: BACICH, Lilian;

MORAN, José Manuel (orgs.). **Metodologias ativas para uma educação inovadora**. Porto Alegre: Penso, 2015. p. 15–38.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). **Tourism and digital transformation**. Madrid: UNWTO, 2018. Disponível em: <https://www.unwto.org>. Acesso em: 05 maio 2025.

