

Simulação pedagógica em hospitalidade: A sala de aula como hotel experimental

VCIEA-CEA 2025

Toledo (Espanha), 23-25 Junio 2025

Luís Florêncio¹, Liliana Faria² & Cláudia Gouveia¹
¹Universidade Europeia
²Universidade do Algarve
Luis.florencio@universidadeeuropeia.pt

Introdução

Nos últimos anos, a prática pedagógica da simulação tem-se afirmado como uma metodologia eficaz no contexto do ensino superior, especialmente em áreas como a gestão hoteleira. Esta abordagem promove uma experiência de aprendizagem imersiva, que permite aos estudantes enfrentar, em ambiente seguro, desafios muito próximos daqueles que irão encontrar no mundo profissional. Neste estudo, partimos do pressuposto de que a simulação constitui uma estratégia de ensino ativo com grande potencial para o desenvolvimento de competências técnicas e transversais, fundamentais para a formação de profissionais preparados para os desafios complexos do setor da hospitalidade. A estrutura conceptual do estudo assenta na valorização da aprendizagem experiencial, tal como proposta por autores como Kolb, que defende que o conhecimento se constrói através da experiência. A simulação permite criar um ambiente dinâmico e realista, no qual os estudantes têm um papel ativo, tomam decisões, observam os seus efeitos e refletem sobre os resultados. Assim, este tipo de metodologia não só favorece a aquisição de conhecimentos técnicos, como estimula o pensamento crítico, a resolução de problemas, o trabalho em equipa e a autonomia – todas elas competências essenciais no setor hoteleiro.

Objetivo: Apresentar a implementação de um hotel simulado em contexto letivo e analisar as perceções dos estudantes sobre o seu impacto no ensino-aprendizagem.

A Experiência do Hotel Simulado

A experiência do hotel simulado seguiu a metodologia do ciclo de simulação descrito como um processo estruturado que envolve várias etapas, onde os participantes interagem com um cenário simulado, aplicando conhecimentos e competências em tempo real, seguido de reflexão, avaliação e aprendizagem (Figura 1). A seguir, descrevem-se as fases do ciclo de simulação, detalhando o que foi realizado durante a simulação do hotel.

Step 1: Conceptualizing: Envolve a definição dos objetivos e propósitos da simulação, o cenário a simular e as decisões sobre a sua implementação. É fundamental delinear o que se pretende alcançar, como será estruturada e quais as expectativas de aprendizagem.

No Hotel Simulado: O objetivo foi proporcionar aos estudantes uma experiência prática em gestão hoteleira, permitindo-lhes tomar decisões em áreas como receção, housekeeping, operações, marketing e revenue management. A ferramenta CESIM Hospitality foi selecionada para criar um ambiente simulado de gestão hoteleira, com o propósito de envolver os estudantes e promover a aplicação de conceitos teóricos num contexto realista. A simulação foi planeada para incluir decisões de curto e longo prazo, proporcionando uma compreensão integrada da gestão eficaz e eficiente de um hotel.

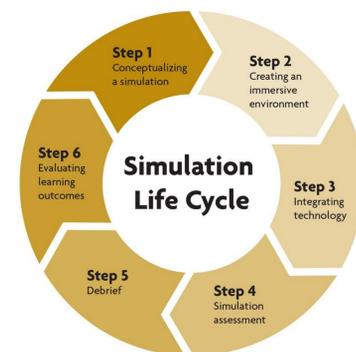


Figura 1. Ciclo de simulação

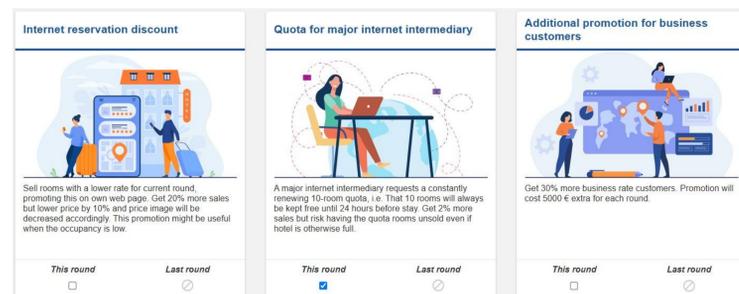


Step 2: Creating an Immersive Environment: Criar um ambiente imersivo é essencial para garantir que os participantes se sintam envolvidos no cenário da simulação, promovendo a aprendizagem ativa. Isto implica a criação de um contexto realista, onde os participantes possam interagir de forma dinâmica com o sistema e entre si.

No Hotel Simulado: A simulação foi realizada através da ferramenta digital CESIM Hospitality, que recria a gestão integral de um hotel, permitindo aos estudantes enfrentar desafios reais em tempo real. A divisão em equipas incentivou o sentido de responsabilidade pela gestão do hotel, gerando um contexto de imersão que simulava a experiência prática de trabalhar num ambiente hoteleiro. A plataforma digital possibilitou às equipas tomar decisões em várias áreas, criando um ambiente altamente imersivo onde os estudantes podiam aplicar os seus conhecimentos de gestão.

Step 3: Integrating Technology in Simulations: A integração da tecnologia na simulação permite criar um ambiente mais dinâmico e realista, facilitando a gestão de variáveis complexas e proporcionando feedback imediato aos participantes.

No Hotel Simulado: A ferramenta CESIM Hospitality foi utilizada para simular, de forma interativa e em tempo real, a gestão de um hotel. A plataforma permitiu aos estudantes tomar decisões em diversas áreas (receção, housekeeping, marketing, entre outras), com as consequências das suas ações a refletirem-se de imediato no desempenho do hotel simulado. A tecnologia possibilitou que os estudantes gerissem recursos e tomassem decisões em tempo real, como se estivessem a trabalhar num hotel real, oferecendo uma experiência de aprendizagem tecnologicamente enriquecedora.



Step 4: Simulation Assessment: A avaliação da simulação implica a monitorização contínua do desempenho dos participantes, assim como a medição da eficácia da simulação no cumprimento dos objetivos educacionais. O feedback desempenha um papel crucial nesta fase, orientando os participantes ao longo do processo.

No Hotel Simulado: O desempenho de cada equipa foi avaliado com base em indicadores-chave, como a rentabilidade do hotel, a satisfação dos clientes e a eficiência operacional. A avaliação incluiu também a monitorização das decisões dos estudantes, analisando o impacto das suas escolhas no sucesso do hotel simulado e fornecendo dados de desempenho em tempo real. Foi disponibilizado feedback contínuo ao longo da simulação, permitindo aos estudantes ajustarem as suas estratégias conforme necessário.

Step 5: The Debrief: O debriefing é uma parte crucial da simulação, pois oferece aos participantes a oportunidade de refletir sobre a experiência, discutir o que aprenderam e entender os erros e sucessos das suas ações.

No Hotel Simulado: Após cada sessão de simulação, os estudantes participaram de discussões em grupo, onde refletiram sobre as suas decisões, o impacto delas e as dificuldades que enfrentaram durante a gestão do hotel. O debriefing permitiu aos estudantes discutirem as escolhas estratégicas feitas e as lições aprendidas, ajudando a consolidar o conhecimento adquirido e a promover o desenvolvimento de habilidades críticas.

Step 6: Evaluating Learning Outcomes: Envolve a avaliação dos resultados de aprendizagem.

No Hotel Simulado: Após a simulação, foi realizada uma avaliação das perceções dos estudantes sobre o impacto da experiência no seu processo de aprendizagem. Questionários ou discussões de grupo foram usados para medir os resultados de aprendizagem, incluindo a compreensão das diversas áreas da gestão hoteleira, a capacidade de tomar decisões eficazes e eficientes num ambiente dinâmico e a aplicação de conceitos teóricos na prática. A avaliação também envolveu uma análise de como os estudantes se sentiram motivados e envolvidos na simulação e como isso impactou o seu desenvolvimento académico e profissional. A simulação revelou-se uma ferramenta pedagógica valiosa, promovendo o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, a melhoria na tomada de decisão e o aumento da motivação dos estudantes. Os resultados evidenciam o seu contributo para a aproximação entre a formação académica e a realidade profissional, facilitando a preparação dos estudantes para o mercado de trabalho.

