

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO MÍDIAS NA EDUCAÇÃO

WAGNER TELES DOS SANTOS

**O USO DE RECURSOS MUDIÁTICOS COMO FACILITAR NO PROCESSO DE
ENSINO E APRENDIZAGEM PARA O PROFISSIONAL DE HOTELARIA
HOSPITALAR**

JUIZ DE FORA
2018

WAGNER TELES DOS SANTOS

**O USO DE RECURSOS MIDIÁTICOS COMO FACILITAR NO PROCESSO DE
ENSINO E APRENDIZAGEM PARA O PROFISSIONAL DE HOTELARIA
HOSPITALAR**

Artigo apresentado como requisito parcial para aprovação no Curso de Especialização Mídias na Educação, da Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora.

Orientadora: Prof.^a. Me. Janaína Lilian Benigna Brega

JUIZ DE FORA
2018

WAGNER TELES DOS SANTOS

**O USO DE RECURSOS MUDIÁTICOS COMO FACILITAR NO PROCESSO DE
ENSINO E APRENDIZAGEM PARA O PROFISSIONAL DE HOTELARIA
HOSPITALAR**

Artigo apresentado como requisito parcial para aprovação no Curso de Especialização Mídias na Educação, da Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Janaína Lilian Benigna Brega
Prof^a. Me. orientadora

Jhonatan Alves Pereira Mata
Prof. Me. Tutor

Membro da banca

O USO DE RECURSOS MIDIÁTICOS COMO FACILITAR NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM PARA O PROFISSIONAL DE HOTELARIA HOSPITALAR

Wagner Teles dos Santos

Resumo

O artigo aborda o uso de recursos midiáticos como facilitador no processo de ensino aprendizagem com foco na área de hotelaria hospitalar. Segmento este carente de abordagens na metodologia de Ensino a Distância (EAD) ou inserção de recursos tecnológicos a fim de ensinar aos novos profissionais características e particularidades de uma área nova e crescente no mercado de saúde.

Palavras-chave: hotelaria hospitalar, recursos midiáticos, EAD.

Introdução

O presente trabalho com foco no uso de recursos midiáticos como facilitar no processo de ensino e aprendizagem para o profissional de hotelaria hospitalar foi o tema escolhido inicialmente pela formação acadêmica e atual profissional de quase dez anos no segmento de saúde. Em especial pela limitação de conteúdo literário desta temática, assim como para manter a diretriz de abordagem do site¹ no decorrer do curso, a qual se buscou enfatizar os benefícios do uso de recursos midiáticos no processo de ensino aprendizagem.

Com base nestas concepções foi observado um número restrito de literatura disponíveis, assim as dificuldades de tempo disponível para se dedicar a educação continuada devido as alterações de escala de horário e a demanda sazonal de clientes (BOEGER, 2003). Consequentemente proporcionando dificuldades para o profissional desta área em se qualificar nas escolas com métodos de ensino tradicionais, ou seja, docente explana e aluno aprender, com uso de recursos como lousas em um espaço físico estruturado com horário estabelecidos.

¹ <https://sites.google.com/view/wagnerteles/hotelaria-hospitalar>

A expectativa com o curso de mídias em educação era a preparação profissional e a aquisição de subsídios para a criação de um espaço de qualificação e/ou aperfeiçoamento para os novos profissionais deste segmento, por meio de recursos tecnológicos, os quais não exigissem a presença física de alunos, docentes e/ou instrutores no formato tradicional de sala de aula.

Eis que chegamos ao foco deste trabalho, a qual abordaremos os produtos vídeo e reportagem, em um cenário aparentemente inusitado a quem está acostumado com o ensino regular, o qual têm se tornado cada vez mais comum entre os estudantes que optarem por cursos na modalidade EAD, estruturados com o uso de recursos midiáticos com o auxílio de plataformas como AVA², JAVA³ entre outros gratuitos como o Udemy⁴.

Desenvolvimento

A educação a distância cresce cada vez mais tomando espaço e propondo suprir as deficiências existentes na educação em segmentos distintos. Os recursos tecnológicos disponíveis na atualidade, colaboram na redução das dificuldades existentes pela distância física entre escolas física, alunos e professores (GUARESCHI, 2005).

A tecnologia tem permitindo criar um ambiente virtual em que alunos e professores se sintam-se próximos, contribuindo para o aprendizado colaborativo, e em especial em área com literatura e ensino formal limitado, enquanto oferta e demanda para o segmento. Além disso, possibilitam o armazenamento, distribuição e acesso às informações independentemente do local (VIEIRA, 2010).

A maior parte das atividades de um curso a distância acontece dentro do ambiente virtual, espaço no qual os alunos encontrarão ferramentas, cronogramas, trabalhos, provas e materiais de estudo (ANGELONI, 2005). Durante os cursos deste segmento sejam de carga horaria reduzida ou ampliada, os estudantes podem consultar tutores e professores, além de participar de discussões em fóruns com os

² AVA são as iniciais de Ambiente Virtual de Aprendizagem. Por definição, um AVA é um sistema (ou software) que proporciona desenvolvimento e distribuição de conteúdos diversos para cursos online e disciplinas semipresenciais para alunos em geral.

³ Java é uma linguagem de programação desenvolvida por James Gosling, no início da década de 1990, na empresa Sun Microsystems. A linguagem de programação Java é orientada a objetos (comportamento dos objetos determinados por classes) e compilada em bytecode (as instruções são executadas através de uma Máquina Virtual Java - JVM e podem ser processadas em sistemas com suporte a C++). A sintaxe da linguagem Java é similar às linguagens C e C++.

⁴ Udemy é uma plataforma de ensino a distância mundialmente conhecida que funciona como um marketplace de cursos online. Ela conta hoje com aproximadamente 20 milhões de alunos, 50 mil instrutores oferecendo cursos em mais de 50 idiomas.

colegas. Pela flexibilidade que oferece, a Educação a Distância (EAD) se torna uma alternativa para pessoas que possuem pouco tempo livre e/ou que moram em cidades que não possuem centros de ensino (GUARESCHI, 2005).

A Educação a Distância se diferencia da tradicional em diversos aspectos, nessa modalidade, os alunos e professores estão separados espacial e/ou temporalmente, ou seja, não se encontram presencialmente em uma sala de aula (GUARESCHI, 2005).

Os recursos midiáticos são instrumentos que servem para aumentar a eficiência da aprendizagem, motivando os alunos em relação às novas tecnologias. Segundo (FREIRE, 2008), a sociedade contemporânea é caracterizada pela diversidade de linguagens, devido a constante inserção de meios de comunicação.

O ensino acontece pelo intermédio de diversas tecnologias, como a internet e as hipermídias. Além delas, também podem ser utilizados outros recursos, como cartas, rádio, televisão, vídeos, *CD-ROM's*⁵ e telefones. O contato entre professores e alunos acontece principalmente através de e-mails, vídeo conferências e fóruns de discussão (GUARESCHI, 2005).

Breve histórico de hotelaria hospitalar

A exploração desse segmento de hotelaria hospitalar iniciou-se na década de 80, quando os convênios de saúde passaram a exigir dos hospitais diferenciais no atendimento a seus conveniados, exigindo assim à melhoria dos serviços hospitalares, conseqüentemente demandou a busca por qualificação e aperfeiçoamento dos profissionais da área (BOEGER, 2003).

Para que se compreenda melhor conceituaremos hotelaria e hospitais:

Hospital é um local destinado ao atendimento de doentes, para proporcionar o diagnóstico, que pode ser de vários tipos laboratorial, clínico, cinesiológico, funcional e o tratamento necessário. (MELO, 1989)

A estrutura dos hospitais foi idealizada de modo a cumprir as funções de prevenção, diagnóstico e tratamento de doenças. Contudo, muitos dos hospitais

⁵CD-ROM é a sigla de Compact Disc Read-Only Memory (Disco Compacto de Memória Apenas de Leitura), um componente eletrônico que armazena informações, em um formato compacto, que podem apenas ser lidas, mas não gravadas pelo usuário.

modernos se regem por uma modalidade conhecida como cuidados progressivos, em que não há salas divididas por especialidades médicas, mas onde os tratamentos são antes prestados progressivamente ao paciente de acordo com a gravidade e a complexidade. Dentro de um hospital, existe o sistema assistencial (para o atendimento direto do paciente por parte de profissionais da equipa médica), o sistema administrativo e contabilístico (diz respeito à admissão dos pacientes, às respectivas altas e baixas clínicas, à organização dos turnos e às auditorias, entre outras tarefas), o sistema de gestão (que organiza ou dirige o funcionamento global do hospital).

A conceituação de hotelaria hospitalar nada mais é que, o conjunto de práticas que visam minimizar o impacto da hospitalização, proporcionando o conforto, qualidade e um atendimento humanizado aos clientes (GODOI, 2009). Basicamente o conceito de hotelaria hospitalar define-se como o conjunto de serviços da hotelaria clássica adaptado e implantado no ambiente hospitalar, visando a proporcionar melhores condições de estada ao paciente, conseqüentemente o resultado natural será um serviço de maior qualidade e mais satisfatório para ambos os lados, ou seja, uma forte ferramenta para que a instituição se diferencie em relação à concorrência, mas também e principalmente para humanizar seus serviços.

A hotelaria hospitalar define-se como o conjunto de serviços da hotelaria clássica adaptado e implantado no ambiente hospitalar, visando a proporcionar melhores condições de estada ao paciente. (BOEGER, 2003).

A diferenciação entre hospitais e hotéis se apresenta no seu objetivo básico. O primeiro propõe-se a oferecer cuidados médicos, tratar da saúde do paciente, enquanto o segundo destina seus serviços a hospedagem, alimentação e lazer. Mas, embora possa não parecer à primeira vista, existem semelhanças consideráveis entre a estrutura e a funcionalidade de ambos os segmentos (SILVEIRA, 2008).

A hotelaria hospitalar faz a ligação do cliente/paciente com os serviços de enfermagem, de nutrição e de clínica, desde que se respeitem critérios cuidadosamente elaborados para esse fim e que haja colaboração entre os diversos setores do hospital. Apoiada nessa estrutura, a instituição de saúde passa a conhecer as reais necessidades e expectativas do cliente/paciente podendo direcionar suas ações para atendê-las de uma maneira mais eficaz.

Um tratamento mais humanizado nos hospitais depende diretamente do comprometimento dos profissionais envolvidos em recuperar os pacientes e tranquilizar parentes e visitantes. E por profissionais envolvidos deve-se entender todos os funcionários e não somente médicos e enfermeiros.

O desafio do profissional nesse contexto é avaliar o hospital da ótica do paciente, priorizando a qualidade na prestação dos serviços. Assim, a implantação da hotelaria hospitalar não depende da simples introdução de pessoal, mas principalmente de uma educação continuada a qual as rotinas e demandas não proporcionam a tais profissionais, eis que entra a proposta deste trabalho o que criar subsídios e instrumentos constantes para proporcionar aos profissionais da área tal qualificação.

Contribuição para a formação do profissional em Hotelaria Hospitalar

Com a globalização, as mudanças no comportamento e nos valores dos clientes constituíram um fator crítico para que eles se tornassem cada vez mais exigentes por possuírem mais experiência, serem mais independentes, difíceis de contentar e cada vez mais preocupados com a qualidade (BOEGER, 2003)

De frente as constantes transições o educador possui um papel importante na formação das pessoas, pois ele pode estimular e administrar a curiosidade por aprender (DIMENSTEIN, 1999, apud NEVES et al., 2007).

Na busca pela construção de métodos, considerando os componentes de novas interfaces no processo de ensino e aprendizagem, é possível evidenciar a utilização cada vez maior das tecnologias de informação e comunicação no ensino por meio de recursos midiáticos, os quais produzem, estocam e transmitem informações, em um dimensionamento o qual não se exige a presença física do professor (BELLONI, 2005).

A fim de contribuir com a formação do profissional em hotelaria hospitalar foi produzindo o material abaixo com a finalização do curso de “Noções de hotelaria hospitalar” por meio da plataforma Udemy.

Etapa I:

Vídeo 01 – Apresentação do trabalho proposto, com objetivos e etapas do desenvolvimento.

Etapa II:

Vídeo 02 ⁶– Uso de recursos midiáticos no processo de ensino aprendizagem.

Etapa III:

Reportagem:

- Entrevista (áudio 01): Etelvina Maria Rodrigues.
- Entrevista (áudio 02): Francis Pereira Ribeiro.
- Entrevista (áudio 03): Isabela Eliziário.

Etapa III:

Vídeo 02 – Apresentação dos resultados do trabalho proposto.

Etapa IV:

Criação de curso: Plataforma Udemty: Noções de hotelaria hospitalar.

Descrição do curso: conceitos e serviços do segmento de hotelaria hospitalar.

Objetivos: compreensão do conceito e serviços do segmento de hotelaria hospitalar, histórico, conceito, adaptações da hotelaria convencional em hospitais, organograma, setores e serviços.

Recursos didáticos: textos, vídeos e slides.

Pré-requisitos: 2º grau completo.

Público-alvo: Estudante de nível técnico em turismo e/ou hotelaria, profissionais da área da saúde e áreas afins.

Vídeo de divulgação do curso⁷.

Conclusão

A modalidade de educação a distância (EAD) cresceu últimos anos e o principal fator foram às facilidades proporcionadas pelo desenvolvimento tecnológico, com a educação online foi possível perceber contribuições significativas por meio do uso das plataformas como exemplo o AVA, JAVA e a Udemty como a interação entre o

⁶ <https://youtu.be/vYje4ImAlrU>

⁷ <https://youtu.be/Hy0pq86Vdxo>

computador e o aluno, a possibilidade de se dar atenção individual ao aluno (ABED, 2017).

Em outros resultados positivos pode ser observado a gestão do tempo e a possibilidade do aluno controlar seu próprio ritmo de aprendizagem, gestão está expressa na sequência e o tempo, na apresentação dos materiais de estudo de modo criativo, e em uma metodologia de ensino atrativo e integrado, estimulador e motivador do processo de aprendizagem, entre outras possibilidade de avaliar o aluno e a própria metodologia utilizada para ensinar e principalmente propiciar ao aluno a interação com uma diversidade de ferramentas tecnológicas (GUARESCHI, 2005).

Na abordagem relacionada ao papel do docente observou se contribuições nos aspectos focados no planejamento e na organização do material didático do processo de ensino aprendizagem e os desafios de se escolher e preparar tais materiais, sempre levando em consideração aspectos do ambiente externo de vivencia do aluno a fim de gerar subsídios para sua elaboração.

É observado ainda a importância de se atuar coletivamente apesar da singularidade do aluno e de grande parte estarem distantes do contato físico com colegas e professores, no decorrer das análises ficam claras a relevância de se avaliar com critério qual o perfil do aluno e ou público alvo do tema a ser abordado e trabalhado, como faixa etária, grau escolar, fatores internos e externos de vivência do aluno, condições físicas e estrutura tecnológica de acesso do aluno.

É relevante observar a complexidade do texto empregado e qual o entendimento do público alvo para que não se torne uma experiência desgastante e sem entusiasmo. Ao professor compete a condução do processo, assimilação e a avaliação periódica dos resultados para que se necessário reavaliar e adequar as práticas empregadas aos recursos midiáticos variados (TARDIF, 2002).

A educação a distância se consolida como protagonista na democratização de acesso à educação, pois é uma modalidade presente em todas as regiões do Brasil, que consegue alcançar todos os lugares e todas as pessoas que buscam aprimorar seus conhecimentos.

Referências

- ANGELONI, M. T. (org.) **Organizações do Conhecimento: Infra-Estrutura, Pessoas e Tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Saraiva. 2008.
- BELLONI, M. L. **O que é Mídia-Educação**. 2. ed. Campinas: Autores Associados (Coleção Polêmicas do Nosso Tempo), 2005.
- BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- BRASIL. **Sinopses estatísticas da educação superior brasileira. Censo da educação superior**. 2016. Acesso em 20 de junho de 2018. <http://inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>
- BRASIL. Associação Brasileira de Ensino a Distância. **Censo EAD Brasil 2016/2017**. 2017. Acesso em 20 de junho de 2018. http://www.abed.org.br/site/pt/midiатеca/censo_ead/1449/2017/09/censoead.br_-_2016/2017
- CALDAS, C. P. **A saúde do idoso: a arte de cuidar**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.
- CÂNDIDO, I; MORAES, O. D.; VIERA, E. V. **Hotelaria Hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde**. 1. ed. Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.
- CAPRA, F. **O Ponto de Mutação**. São Paulo: Cultrix, 1982.
- DRUCKER, P. **A Quarta Revolução da Informação**. São Paulo: Exame. 1998.
- FREIRE, P. **Educação como prática de liberdade**. 14.ed. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1983.
- FREIRE, W. (org.). **Tecnologia e Educação: As mídias na prática docente**. Rio de Janeiro: Wak Editora. 2008.
- GUARESCHI, P. A. **Mídia, educação e cidadania: tudo o que você deve saber sobre a mídia**. 2.ed. Petrópolis: Vozes, 2005.
- LAMBERT, E. **A Terapia do Riso: a cura pela alegria**. São Paulo: Editora Pensamento, 1999.
- MELO, J. M. de S. **A Medicina e sua história**. Rio de Janeiro: Ed. de Publicações Científicas, 1989.
- TARDIF, Maurice. **Saberes Docentes e Formação Profissional**. Petrópolis: Vozes, 2002. SVEIBY, K. **A Nova Riqueza das Organizações**. Rio de Janeiro: Campus. 1998. Apud FIALHO & CARVALHO. 2005.
- VIEIRA, Rosângela Souza. **O papel das tecnologias da informação e comunicação na educação: um estudo sobre a percepção do professor/aluno**. Formoso - BA: Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), 2011. v. 10.