

# Gamification & Formação em Hotelaria.

Neste estudo, feito no âmbito do Mestrado em gestão Hoteleira da ESHTE, é referida uma nova abordagem à formação e sua eficácia no sector hoteleiro. O projecto foi distinguido nos Hospitality Education Awards 2018.

Texto/Estudo **Patrícia Vieira**, estudante do Mestrado em gestão Hoteleira da ESHTE - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

**O PROJECTO 'GAMIFICATIN & FORMAÇÃO em Hotelaria'** é o resultado de uma investigação associada ao Mestrado em Gestão Hoteleira da ESHTE - Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, da autoria da estudante Patrícia Vieira, sob a orientação dos professores Maria de Lurdes Calisto e Nuno Gustavo.

Este estudo distinguiu-se pela sua inovação e o projecto 'Gamification & Formação na Hotelaria' venceu a edição de 2018 dos Hospitality Education Awards, na categoria de Melhor Projecto de Inovação e Desenvolvimento. Os galardões foram entregues no passado mês de Julho, após um júri, composto por elementos do Fórum Turismo, Turismo de Portugal, ANESPO, RIPTUR, Publituris e Ambitur, ter analisado as mais de 60 candidaturas que foram a concurso.

Fique a conhecer o projecto, pelas palavras da sua autora, Patrícia Vieira, nas linhas que se seguem.

## Gamification

A gamification na formação pode ser definida como a integração de elementos de jogo num programa de formação, tornando, desta forma, o processo de aprendizagem mais envolvente. A gamification integra as proprieda-



des motivacionais dos jogos nas actividades de aprendizagem, integrando o desejo humano de comunicar e partilhar realizações com o estabelecimento de metas para direccionar a atenção dos formandos e motivá-los para a ação.

## O projecto

O projecto 'Gamification & Formação em Hotelaria' resultou no desenvolvimento de um conceito de plataforma tecnológica para



formação com recurso a estratégias de gamification. Esta plataforma poderá suportar conteúdos que respondem às necessidades de formação mais comuns nos estabelecimentos hoteleiros, centradas em competências técnicas relacionadas, por exemplo, com standards de qualidade de serviço, idiomas, técnicas de vendas, e também competências comportamentais.

A solução desenhada foi resultado de um estudo que identificou os principais obstáculos sentidos pelos gestores e colaboradores das unidades hoteleiras nacionais na execução de planos formativos, nomeadamente os relacionados com a dimensão das equipas, a rotatividade do staff, a gestão de tempo e a desmotivação, tendo identificado a gamification como uma estratégia facilitadora da motivação e da adesão à formação no contexto da hotelaria. Os gestores hoteleiros podem, através da gamification, motivar os trabalhadores para participar em actividades de aprendizagem e, assim, melhorar a sua produtividade.

O crescimento e a importância da indústria dos jogos de computador, a penetração das redes sociais e das tecnologias móveis e baseadas na web mudou a forma como os indivíduos e as organizações participam, compartilham, co-criam, discutem e modifi-

cam qualquer tipo de experiência. Num momento em que grande parte do que fazemos é mediado pelas tecnologias digitais e redes sociais, as empresas podem mudar comportamentos, transformando processos tradicionais em experiências de jogo, mais atraentes para muitos dos seus clientes e empregados. Além disso, o perfil da geração millennial, a par da sua crescente percentagem enquanto força laboral do sector da hotelaria, reforça a importância da gamification.

## Inovação

Este projecto é inovador pois responde especificamente aos desafios que se colocam à hotelaria em Portugal, nomeadamente em termos da Gestão da Formação: alta eficiência, eficácia, engagement, satisfação e motivação dos trabalhadores e propondo uma ferramenta de elearning com recursos a estratégias de gamification.

Esta ferramenta pode apoiar as unidades hoteleiras na formação técnica e comportamental dos trabalhadores promovendo a aquisição e desenvolvimento de competências de uma forma lúdica e interativa, consequentemente aumentando a motivação para a formação, os níveis de satisfação dos trabalhadores em relação à formação, com impacto na sua eficácia. **h**