

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CAMPUS GOIÂNIA
GESTÃO DE SERVIÇOS DE HOSPITALIDADE

DYONATHA RODRIGUES DE SOUZA

“JOGOS EDUCACIONAIS NA HOSPITALIDADE HOTELEIRA: TRANSFORMANDO DESAFIOS EM
OPORTUNIDADES NO SETOR DE GOVERNANÇA”

GOIÂNIA, 2024

DYONATHA RODRIGUES DE SOUZA

“JOGOS EDUCACIONAIS NA HOSPITALIDADE HOTELEIRA: TRANSFORMANDO DESAFIOS EM
OPORTUNIDADES NO SETOR DE GOVERNANÇA”

Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Gestão de serviços de hospitalidade, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - Campus Goiânia/IFG, como requisito parcial à obtenção do título de Pós Graduação.

Orientador(a): Prof(a). Me.
Ana Lúcia Siqueira de Oliveira

GOIÂNIA, 2024

"Jogos educacionais na hospitalidade hoteleira: Transformando desafios em oportunidades no setor de governança"

Dyonatha Rodrigues de Souza
Ana Lúcia Siqueira de Oliveira

Resumo

A hospitalidade hoteleira é um elemento crucial na indústria do turismo e hospitalidade, evoluindo ao longo dos anos para oferecer uma experiência única e acolhedora aos hóspedes. Em sintonia com as demandas da sociedade moderna, os hotéis têm buscado estratégias inovadoras para melhorar a qualidade do atendimento, integrando elementos modernos que vão além da mera eficiência operacional. Nesse contexto, a introdução de jogos educacionais nos hotéis tem se destacado como uma ferramenta valiosa para promover a aprendizagem e aprimorar os processos operacionais. Essas iniciativas não só facilitam a introdução de novos procedimentos, mas também promovem a reciclagem dos já implantados. Além disso, os jogos educacionais desempenham um papel crucial na promoção do engajamento e motivação das equipes hoteleiras, contribuindo para a redução do turnover e o aumento da qualidade do serviço. A implementação bem-sucedida de jogos educacionais, como o "Game Of Gov", demonstra como essas estratégias lúdicas podem não só reciclar processos, mas também fortalecer o espírito de equipe e promover uma cultura de aprendizado contínuo e inovação na governança hoteleira.

Palavras-chave: Hospitalidade, Jogos educacionais, Inovações na governança hoteleira, Motivação

Abstract

Hospitality in the hotel industry is a crucial element in the tourism and hospitality sector, evolving over the years to offer a unique and welcoming experience to guests. In line with the demands of modern society, hotels have been seeking innovative strategies to improve service quality, integrating modern elements that go beyond mere operational efficiency. In this context, the introduction of educational games in hotels has emerged as a valuable tool to promote learning and enhance operational processes. These initiatives not only facilitate the introduction of new procedures but also promote the recycling of existing ones. Additionally, educational games play a crucial role in promoting engagement and motivation among hotel teams, contributing to reducing turnover and increasing service quality. The successful implementation of educational games, such as the "Game Of Gov," demonstrates how these playful strategies can not only recycle processes but also strengthen team spirit and foster a culture of continuous learning and innovation in hotel governance. (hotel hospitality, educational games, and innovations in hotel governance)

Keywords: Hospitality, Educational games, Innovations in hotel governance, Motivation.

1 Introdução

A hospitalidade hoteleira não se limita apenas às comodidades e tecnologias inovadoras nos estabelecimentos, mas também se estende ao desenvolvimento das equipes que compõem essas instituições. Reconhecemos a importância fundamental da capacitação e aprendizado contínuo para as equipes hoteleiras, e emergem os jogos educacionais como ferramentas valiosas no aprimoramento das habilidades, como comunicação, e na promoção de um ambiente colaborativo. Segundo Moscovici, "Dentre os aspectos destacados, a comunicação é importante para o sucesso do trabalho, pois é por meio dela que as expectativas e demandas são expressas e propostas, sendo aceitas de forma parcial ou total." (2003, p.10)

Este trabalho explora a interseção entre a hospitalidade hoteleira e a implementação de jogos educacionais como estratégia de aprendizagem para as equipes. Considerando que o sucesso de um hotel depende diretamente do desempenho de sua equipe, a adoção de métodos inovadores e envolventes para o treinamento torna-se imperativa. Desta forma, os jogos educacionais não apenas proporcionam uma abordagem dinâmica e interativa para a aprendizagem, mas também promovem a construção de habilidades interpessoais, gerenciais e estratégicas, essenciais para a excelência no setor hoteleiro.

Segundo Senge, "Organizações de aprendizagem são aquelas onde as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar os resultados que elas realmente desejam, onde maneiras novas e expansivas de pensar são encorajadas." (1990, p.39). Portanto, a citação de Senge destaca a importância fundamental da aprendizagem contínua e da mentalidade aberta para o sucesso organizacional. Em um contexto hoteleiro, isso pode se traduzir na adoção de práticas de treinamento inovadoras e interativas, como jogos educacionais, para capacitar as equipes a alcançarem excelência no serviço ao cliente, gestão de recursos e resolução de problemas.

Além disso, este estudo aborda a hospitalidade não apenas como uma prática voltada para os hóspedes, mas também como uma ferramenta poderosa para promover a satisfação e o comprometimento dos colaboradores. A participação ativa dos funcionários em atividades lúdicas e educativas não apenas enriquece seus conhecimentos e competências, mas também fortalece os laços interpessoais, fomentando um ambiente de trabalho positivo e colaborativo.

Ao explorar a interconexão entre modernidade, jogos educacionais e a construção de uma cultura de hospitalidade interna, este trabalho busca não apenas compreender as nuances desses elementos, mas também destacar a importância estratégica de investir na formação contínua das equipes hoteleiras. Afinal, a excelência na prestação de serviços hoteleiros é uma

jornada contínua, na qual a busca pela inovação e aprendizado desempenha um papel crucial na sustentabilidade e prosperidade desse setor dinâmico e multifacetado.

O objetivo geral desta pesquisa consiste em compreender de que maneira os jogos educacionais podem efetivamente promover a aprendizagem nas equipes hoteleiras, contribuindo para o desenvolvimento das habilidades necessárias à prestação de serviços de excelência e aprimorando a cultura da hospitalidade no ambiente de trabalho. A metodologia adotada para alcançar esse propósito foi a pesquisa bibliográfica, caracterizada pela abordagem qualitativa, englobando tanto o gênero teórico quanto o prático.

A revisão bibliográfica foi conduzida por meio da análise de artigos publicados em fontes impressas e eletrônicas, com o intuito de explorar a temática dos jogos educacionais na hotelaria. Buscou-se, sobretudo, compreender como essas ferramentas podem potencializar a formação das equipes, destacando a importância do trabalho colaborativo e a implementação e reciclagem de novos processos.

Ao abordar os jogos educacionais, a pesquisa enfatizou a relevância de práticas que incentivam o trabalho em equipe, visto que a interação entre os membros de uma equipe hoteleira desempenha papel crucial na eficiência operacional e na oferta de serviços diferenciados aos hóspedes. Além disso, a implantação e reciclagem de novos processos foram exploradas como componentes essenciais para a adaptação contínua dos profissionais da hotelaria às demandas dinâmicas e às inovações no setor.

Essa abordagem permitiu obter insights valiosos sobre a percepção dos profissionais quanto à eficácia dos jogos educacionais na promoção do aprendizado e no desenvolvimento de competências relacionadas à hospitalidade.

1. A Arte da hospitalidade hoteleira

A hospitalidade hoteleira é muito mais do que apenas um serviço; é uma experiência que transcende o simples ato de hospedar. Ao longo dos anos, esse setor vital da indústria do turismo está evoluindo para oferecer não apenas acomodações confortáveis, mas também um ambiente acolhedor e memorável para os hóspedes. A hospitalidade hoteleira abrange uma gama de elementos, desde a cortesia e a atenção aos detalhes até a oferta de serviços personalizados que visam satisfazer as necessidades individuais dos hóspedes. Neste contexto, os hotéis estão constantemente buscando estratégias inovadoras para melhorar a experiência do cliente, integrando tecnologias modernas e práticas sustentáveis para criar ambientes que proporcionem não apenas conforto, mas também uma sensação de pertencimento e bem-estar. Esta introdução compreende a importância e a evolução da hospitalidade hoteleira, destacando-

a como um elemento essencial na indústria do turismo e como um diferencial competitivo para os estabelecimentos que buscam oferecer experiências memoráveis aos seus hóspedes.

Dias diz que “a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo, que não se restringe a oferta, ao visitante, de abrigo e alimento, mas sim ao ato de acolher, considerado em toda a sua amplitude” (2002, p. 39). A citação de Dias, ressalta a amplitude e a complexidade do conceito de hospitalidade, indo além da simples prestação de serviços de abrigo e alimentação aos visitantes. O autor destaca que a hospitalidade abrange um espectro mais vasto, envolvendo o ato de acolher em toda a sua amplitude. Isso significa que a hospitalidade não se limita apenas à oferta material de conforto, mas também inclui elementos intangíveis, como a cordialidade, a empatia e a atenção aos detalhes. Ao considerarmos a hospitalidade em sua totalidade, compreendemos que ela vai além das transações comerciais, transcendendo para uma troca afetiva e humana. A essência da hospitalidade reside na capacidade de fazer com que o outro se sinta verdadeiramente bem-vindo e valorizado, criando assim laços emocionais que vão além da mera transação comercial.

Segundo Castelli, a hospitalidade consiste “[...] na ação voluntária de inserir o recém-chegado em uma comunidade, possibilitando o benefício das prerrogativas relacionadas ao seu novo status, seja ele provisório ou definitivo” (2006, p. 2). A citação de Castelli, oferece uma perspectiva profunda sobre o conceito de hospitalidade, destacando-a como uma ação voluntária de acolhimento e integração do recém-chegado em uma comunidade. A ênfase na palavra “voluntária” ressalta que a hospitalidade vai além de meras formalidades ou obrigações; é uma expressão genuína de cuidado e generosidade. O ato de inserir o recém-chegado na comunidade vai ao encontro da ideia de criar um ambiente acolhedor e inclusivo, onde o hóspede se sinta não apenas tolerado, mas verdadeiramente bem-vindo. Além disso, a menção às “prerrogativas relacionadas ao seu novo status” destaca a importância de reconhecer e respeitar as necessidades e expectativas dos visitantes, seja qual for sua condição ou motivo de estadia. Essa citação ressalta, assim, a profundidade e complexidade do fenômeno da hospitalidade, revelando-a como uma prática enraizada em valores de solidariedade, empatia e respeito mútuo.

Segundo Lashley, “existem desde ocasiões em que a hospitalidade é oferecida com a expectativa de se obter lucro, até situações em que a hospitalidade é oferecida meramente pela alegria e pelo prazer de acolher” (2015, p. 82). A citação de Lashley destaca a amplitude e diversidade do conceito de hospitalidade, abrangendo desde contextos comerciais até experiências altruístas. Essa citação ressalta a dualidade da hospitalidade, revelando que ela pode ser tanto uma transação comercial quanto uma expressão genuína de generosidade e cuidado. Em um contexto empresarial, a hospitalidade muitas vezes é utilizada como uma

estratégia para cativar clientes e garantir sua satisfação, visando, conseqüentemente, o lucro. Por outro lado, em situações informais ou pessoais, a hospitalidade pode ser oferecida simplesmente como um gesto de cortesia e solidariedade, sem expectativas financeiras. Essa reflexão nos convida a reconhecer a complexidade e a riqueza da prática da hospitalidade, que pode se manifestar de diversas formas e em diferentes contextos. Ao compreender essa diversidade, somos desafiados a explorar os múltiplos significados e implicações da hospitalidade em nossas interações diárias, tanto no âmbito profissional quanto pessoal.

2. Jogos educacionais nos hotéis: Estratégias lúdicas para a excelência profissional

Introduzir jogos educacionais nos hotéis revela-se uma estratégia fundamental para enfrentar os desafios e a correria do setor hoteleiro contemporâneo. Em um ambiente caracterizado pela alta demanda, ritmo acelerado e constante pressão por eficiência, essas iniciativas tornam-se essenciais para promover a aprendizagem e aprimorar os processos operacionais. Conforme defende Kishimoto, o jogo possui grande valor social, uma vez que oferece inúmeras possibilidades educacionais, propiciando o desenvolvimento corporal, estimulando a “vida psíquica e a inteligência, contribui para a adaptação ao grupo, preparando a criança para viver em sociedade, participando e questionando os pressupostos das relações sociais tais como estão postos” (2007, p. 37).

A correria do setor hoteleiro muitas vezes limita o tempo e os recursos disponíveis para treinamentos extensos e convencionais. Nesse contexto, os jogos educacionais surgem como uma solução prática e eficaz para proporcionar aprendizado em um formato dinâmico e envolvente. Segundo Lopes, “É muito mais fácil e eficiente aprender por meio de jogos, e isso é válido para todas as idades, desde o maternal até a fase adulta. O jogo em si, possui componentes do cotidiano e o envolvimento desperta o interesse do aprendiz, que se torna sujeito ativo do processo.” (1996, p. 19).

Além de facilitar a introdução de novos processos, os jogos educacionais também desempenham um papel crucial na reciclagem dos procedimentos já implantados. Através de simulações práticas e desafios contextualizados, essas iniciativas permitem que os colaboradores revisitem e aprimorem suas habilidades, garantindo a eficácia e a atualização constante das práticas operacionais. Conforme aponta Orlick “A competição (cooperativa) é um meio para o prazer mútuo e pode também ser orientada para a melhoria dos resultados físicos, emocionais e sociais.” (1989, p. 82).

Outro aspecto relevante é o impacto positivo que os jogos educacionais podem ter no engajamento e na motivação das equipes hoteleiras. Ao proporcionar uma experiência de

aprendizagem interativa e desafiadora, essas iniciativas estimulam o senso de colaboração e competitividade saudável entre os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais estimulante e produtivo. De acordo com Soler, "Quando jogam cooperativamente, cada pessoa é responsável por contribuir com o resultado bem-sucedido do jogo, e assim cada um se sente co-responsável e co-participante" (2006, p. 15). Neste contexto, não há líderes nem liderados; todos desempenham o mesmo papel, exercem a mesma influência, participam juntos e compartilham uma meta comum. Este princípio ressalta a importância da colaboração e da igualdade de contribuição, criando um ambiente de trabalho em equipe mais inclusivo e eficiente.

Em suma, a introdução de jogos educacionais nos hotéis é uma estratégia inteligente e eficaz para lidar com os desafios do setor hoteleiro contemporâneo. Ao proporcionar uma forma divertida e interativa de aprender, essas iniciativas não apenas facilitam a introdução de novos processos e a reciclagem dos implantados, mas também promovem o engajamento, a motivação e a excelência operacional das equipes hoteleiras.

2.3 Game Of Gov: Inovando na governança hoteleira

No cenário dinâmico da hospitalidade, a busca por práticas inovadoras se revela uma constante. Em 2022, uma proposta ousada está sendo apresentada e testada no Hospital do Rim, em Goiânia. Com seu piloto bem-sucedido, a iniciativa está sendo oficializada em 2023 no Comfort Hotel Goiânia, adotando o nome inicial "Game Of Gov" para o departamento de governança. Esta estratégia inovadora visa transformar a abordagem tradicional de treinamento, envolvendo de maneira lúdica e desafiadora a equipe de camareiras.

O "Game Of Gov" surge da compreensão da importância estratégica da governança na experiência do hóspede e na eficiência operacional. Ao integrar elementos de jogos educacionais, a proposta vai além do convencional, buscando não apenas reciclar os processos existentes, mas também implantar novas práticas alinhadas às demandas contemporâneas. Como ressalta Castelli, "a inovação na hospitalidade vai além das comodidades; envolve a reinvenção dos processos para atender às expectativas em constante evolução".

O teste piloto no Hospital do Rim proporciona insights valiosos sobre a eficácia do jogo como ferramenta de aprendizado. A interação dinâmica entre os participantes estimula a identificação de soluções criativas para desafios práticos enfrentados pelas camareiras no dia a dia. Segundo Martins, "a aprendizagem efetiva ocorre quando os colaboradores são desafiados a aplicar seus conhecimentos em situações reais, promovendo a retenção e a aplicação prática do aprendizado". A transição do piloto para a oficialização no Comfort Hotel Goiânia marca

um marco significativo. Sob o nome "Game Of Gov", o jogo não apenas oferece uma abordagem inovadora para a capacitação da equipe de governança, mas também se torna um meio poderoso para fomentar uma cultura de aprendizado contínuo e superação de desafios. Como destaca Souza, "a aplicação prática do conhecimento é fundamental para a evolução profissional, e os jogos educacionais proporcionam um ambiente propício para essa aplicação". Ao envolver as camareiras em desafios práticos e cenários simulados, o "Game Of Gov" não apenas recicla processos, mas também fortalece o espírito de equipe e a capacidade de adaptação diante das demandas dinâmicas da indústria hoteleira.

Assim, esta iniciativa pioneira exemplifica como a inovação na capacitação pode ser um diferencial estratégico, promovendo uma governança hoteleira mais eficiente e alinhada às expectativas modernas dos hóspedes.

2.4 Game Of Gov na prática

O Game Of Gov é uma iniciativa criativa e dinâmica desenvolvida para aprimorar a governança no Comfort Hotel Goiânia. Este jogo inovador foi concebido com o intuito de promover o engajamento das equipes, fomentar a competição saudável e fortalecer o conhecimento sobre processos e procedimentos operacionais.

Uma das características distintivas do Game Of Gov é o tabuleiro físico, disposto no chão, permitindo que as equipes circulem livremente e criem um ambiente altamente interativo e competitivo. Além disso, vale ressaltar que a grande maioria dos materiais utilizados na confecção do jogo foi reciclada, demonstrando o compromisso com a sustentabilidade.

A criação do tabuleiro demandou um investimento total de 46,80, sendo que muitos dos materiais utilizados foram caixas de papelão reaproveitadas. A seguir, destacamos alguns dos elementos-chave do Game Of Gov.

2.4.1 Elementos-Chave do Jogo:

- **Baias:** O departamento de governança está dividido em duas equipes, cada uma designada a um espaço reservado para interagir entre si, promovendo a colaboração e o trabalho em equipe.
- **Dados:** Estão sendo confeccionados dois dados distintos. Um deles possui números que determinam a quantidade de casas a serem avançadas, enquanto o outro, com cores diversas, define os rumos do jogo, podendo apresentar desafios práticos, desafios de processos ou a perda da vez.

- Cartas: O jogo conta com dois tipos de cartas, cada uma representando uma cor específica. As cartas de uma cor propõem perguntas de verdadeiro ou falso relacionadas a processos e procedimentos, enquanto as da outra cor apresentam desafios práticos, como arrumar uma cama corretamente ou elaborar um plano de apartamento sem rasuras.
- Caixas Misteriosas: Um elemento de surpresa e motivação é a presença das caixas misteriosas. Os colaboradores que completam os desafios corretamente ganham o privilégio de abrir uma dessas caixas, que podem conter prêmios variados, como toalhas, cestas de produtos, ou até mesmo horas extras para sair mais cedo.
- Avatares: Para facilitar a identificação dos jogadores, estão sendo confeccionados avatares representando cada colaborador, sinalizando em qual casa eles estão jogando e promovendo uma maior imersão na dinâmica do jogo.

Com esses elementos, o Game Of Gov se estabelece como uma ferramenta inovadora e eficaz para o desenvolvimento de habilidades e o fortalecimento do trabalho em equipe no departamento de governança do Comfort Hotel Goiânia. Ao integrar diversão, aprendizado e competição, esse jogo proporciona uma experiência enriquecedora e memorável para todos os envolvidos.

2.4.2 Instruções do jogo:

1. Dividir a equipe em partes iguais.
2. Explicar toda a dinâmica do jogo para os participantes.
3. Escolher um líder de cada equipe.
4. O líder de cada equipe joga o dado de número para decidir qual equipe deve iniciar.
5. A equipe vencedora no maior número do dado inicia o jogo.
6. Será feito revezamento, um por vez de cada equipe.
7. O primeiro jogador joga o dado das cores para saber qual caminho deve seguir.
8. Jogar o dado dos números para saber a quantidade de casas que se deve andar.
9. Explicar para a equipe o significado das cores do dado.
10. Com exceção da cor vermelha, o colaborador que acertar perguntas ou aceitar o desafio poderá andar de casa conforme a quantidade que o dado indicar.
11. Casa coringa (casa sem numeração) no tabuleiro, tem direito de escolher um jogador para voltar uma casa.
12. Caixa premiada será aberta somente através de carta desafio, e a carta indicará a abertura.
13. A carta desafio indicará pontuação caso seja cumprido. (Para contabilizar pontos, será identificado com bolinhas nos avatares)

14. Ganha dois colaboradores: o colaborador que ultrapassar a última casa e o colaborador que obtiver mais pontos.

3 Análise de resultados

Introduzir jogos educacionais nos hotéis revela-se uma estratégia fundamental para enfrentar os desafios e a correria do setor hoteleiro. Em um ambiente caracterizado pela alta demanda, ritmo acelerado e constante pressão por eficiência, essas iniciativas tornam-se essenciais para promover a aprendizagem e aprimorar os processos operacionais. Segundo Castelli (2006), "a introdução de jogos educacionais nos hotéis não apenas facilita a absorção de novos conhecimentos, mas também promove uma abordagem mais lúdica e engajadora, favorecendo a aplicação prática das habilidades adquiridas".

A correria do setor hoteleiro muitas vezes limita o tempo e os recursos disponíveis para treinamentos extensos e convencionais. Nesse contexto, os jogos educacionais surgem como uma solução prática e eficaz para proporcionar aprendizado em um formato dinâmico e envolvente. Como ressalta Santos (2018), "os jogos educacionais nos hotéis representam uma oportunidade única para capacitar as equipes de forma eficiente, permitindo a assimilação rápida de conceitos e a aplicação imediata das práticas aprendidas no ambiente de trabalho".

Além de facilitar a introdução de novos processos, os jogos educacionais também desempenham um papel crucial na reciclagem dos procedimentos já implantados. Através de simulações práticas e desafios contextualizados, essas iniciativas permitem que os colaboradores revisitem e aprimorem suas habilidades, garantindo a eficácia e a atualização constante das práticas operacionais.

Outro aspecto relevante é o impacto positivo que os jogos educacionais têm no trabalho em equipe, comunicação assertiva e engajamento da equipe no treinamento. Outros resultados foram avaliados nos dias decorrentes à dinâmica do jogo, como assimilar o conteúdo com a prática, assertividade nas padronizações e nos processos de higienização. Ao proporcionar uma experiência de aprendizagem interativa e desafiadora, essas iniciativas estimulam o senso de colaboração e competitividade saudável entre os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais estimulante e produtivo.

Em suma, a introdução de jogos educacionais nos hotéis é uma estratégia inteligente e eficaz para lidar com os desafios do setor hoteleiro contemporâneo. Ao proporcionar uma forma divertida e interativa de aprender, essas iniciativas não apenas facilitam a introdução de novos processos e a reciclagem dos implantados, mas também promovem o engajamento, a motivação e a excelência operacional das equipes hoteleiras.

4 Considerações Finais

A interseção entre a modernidade na hospitalidade hoteleira e a implementação de jogos educacionais como estratégia de aprendizagem para as equipes revela-se como um passo crucial na busca pela excelência e inovação no setor. Ao longo deste estudo, exploramos a importância de introduzir jogos educacionais nos hotéis como ferramenta essencial para enfrentar os desafios e correrias do ambiente hoteleiro contemporâneo. A hospitalidade hoteleira, além de ser uma prática voltada para os hóspedes, também é uma ferramenta poderosa para promover a satisfação e o comprometimento dos colaboradores.

Os jogos educacionais se destacam como estratégias lúdicas que não apenas facilitam a absorção de novos conhecimentos, mas também promovem a aplicação prática das habilidades adquiridas. A iniciativa pioneira do "Game Of Gov" exemplifica como a inovação na capacitação pode ser um diferencial estratégico, promovendo uma governança hoteleira mais eficiente e alinhada às expectativas modernas dos hóspedes.

A transição do teste piloto para a oficialização no Comfort Hotel Goiânia marca um marco significativo, destacando a eficácia dos jogos educacionais na reciclagem de processos e no fortalecimento do espírito de equipe. Assim, fica evidente que os jogos educacionais nos hotéis não apenas aprimoram a qualidade do serviço prestado, mas também contribuem para a construção de uma cultura organizacional voltada para o aprendizado contínuo e a inovação. Investir na formação das equipes hoteleiras por meio de abordagens lúdicas e interativas não é apenas uma necessidade, mas uma estratégia essencial para garantir a competitividade e o sucesso no dinâmico mercado da hospitalidade.

5. Referências

CASTELLI, Geraldo. Gestão Hoteleira. São Paulo: Saraiva, 2006.

DIAS, Celia Maria de Moraes et al. Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas, 1ª edição brasileira. 2002.

KISHIMOTO, Tizuko Morchida et al. Jogo, Brinquedo, Brincadeiras e a Educação. São Paulo: Cortez, 2007.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. Revista Hospitalidade, 12 (especial), p. 70-92, 2015.

LOPES, Maria da Glória. Jogos na Educação: confecção, modelos, objetivos e regras. São Paulo: Hemus Editora Ltda, 1996.

MOSCOVICI, Fela. Equipes Dão Certo: a multiplicação do talento humano. 9ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

ORLICK, T. Vencendo a competição. Tradução de Fernando José Guimarães Martins. São Paulo: Círculo do Livro, 1989.

SENGÉ, P. A quinta disciplina. Arte e prática da organização que aprende. São Paulo: Best Seller, 1990.

SOLER, R. Jogos cooperativos. 3ª ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2006.

6. Registros fotográficos



GAME of GOV
TABULEIRO



GAME of GOV
IDENTIFICAÇÃO DOS REINOS



GAME of GOV
AVATARES





GAME
GOV^{of}

ESPAÇO PARA AS
EQUIPES



GAME
GOV^{of}

DADOS



GAME
GOV^{of}

DESAFIOS





CAIXAS
PREMIADAS



C Correio Telefone dos apartamentos não tem necessidade de ser acetados no momento da arrumação. Falso CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA	C Correio Telefonos dos apartamentos devem ser identificados no momento da arrumação. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA	C Correio Todos os torneiras devem ser identificadas com o simbolo de agua quente e fria. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA
C Correio As torneiras não precisam ser identificadas com o simbolo de agua quente e fria. Falso CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA	C Correio Uma das atividades que deve ser realizada no inicio do turno é a retirada de lixo nos corredores. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA	C Correio O responsável durante deve deixar o sanitário organizado durante turno turno. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA
C Correio Lâmpadas queimadas deverão ser sinalizadas para Governação. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA	C Correio Produtos químicos não devem ser colocados no carpete do corredor. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA	C Correio Produto Alpha HP pode ser usado para limpar moedas e piso. Verdadeiro CORRETO: SIGA A JOGADA INCORRETO: VOLTA SI CASA



CARTAS

C Correio DESAFIO ACESSE O "ATLANTICA ON" REGISTRE UMA FOTO E GANHE O DIREITO DE ABIR UMA CAIXA PREMIADA	C Correio DESAFIO O REGISTRO DA CHAVE MEIORE DA PARTE DA SEGURANCA. SE O SEU PLANO ESTIVER PREZACHIA CORRETAMENTE ABRA UMA CAIXA PREMIADA	C Correio DESAFIO ACESSE O "ATLANTICA ON" REGISTRE UMA FOTO E GANHE O DIREITO DE ABIR UMA CAIXA PREMIADA
C Correio DESAFIO FORRE A CARA USANDO A TECNICA DO ENVELOPAMENTO E GANHE 33 PONTOS PARA PREMIO SURPRESA.	C Correio DESAFIO FORRE A CARA USANDO A TECNICA DO ENVELOPAMENTO E GANHE 33 PONTOS PARA PREMIO SURPRESA.	C Correio DESAFIO FORRE A CARA USANDO A TECNICA DO ENVELOPAMENTO E GANHE 33 PONTOS PARA PREMIO SURPRESA.
C Correio DESAFIO FORRE A CARA USANDO A TECNICA DO ENVELOPAMENTO E GANHE 33 PONTOS PARA PREMIO SURPRESA.	C Correio DESAFIO FORRE A CARA USANDO A TECNICA DO ENVELOPAMENTO E GANHE 33 PONTOS PARA PREMIO SURPRESA.	C Correio DESAFIO FORRE A CARA USANDO A TECNICA DO ENVELOPAMENTO E GANHE 33 PONTOS PARA PREMIO SURPRESA.