

Percepções e Práticas de E-learning sob a ótica de gestores da Rede Hoteleira de Natal-RN: um estudo de múltiplos casos

Jéssyca Rodrigues Henrique da Silva¹
Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto²

Resumo

O *e-learning* surge como um conceito moderno de educação a distância que assegura oportunidades de aprendizagem independente do tempo e espaço. De forma simplificada, se traduz em toda forma de aprendizagem *on-line*. No turismo grandes empresas já se apoiam na tecnologia da informação e comunicação para proporcionar treinamento, desenvolvimento e educação de pessoas. No entanto, os estudos sobre como a tecnologia tem impactado esses processos no setor do turismo ainda são limitados. A presente pesquisa tem como objetivo analisar o uso da tecnologia nos processos de treinamento e desenvolvimento de pessoas do setor hoteleiro de Natal (Rio Grande do Norte, Brasil). Para isso, foi realizado um estudo de múltiplos casos com dez hotéis de redes nacionais e internacionais, entre os mais bem avaliados da cidade. Trata-se de um estudo qualitativo, exploratório e descritivo. A coleta de dados ocorreu por meio de um roteiro de entrevista semiestruturado aplicado com os gestores responsáveis pela gestão de pessoas em cada hotel. Para análise dos dados, procedeu-se com a técnica de análise de conteúdo e apoio do *software* para análise de dados qualitativos NVivo. Como resultados, constatou-se que o *e-learning* está presente nos processos de aprendizagem de colaboradores de alguns hotéis, porém na maioria dos casos isto ocorre de modo informal a partir de cursos *on-line* propostos por entidades externas. Dos dez hotéis, apenas três empreendimentos possuem universidades corporativas próprias da rede, totalmente pautadas no uso da tecnologia. No entanto, apesar do esforço desses hotéis para implementar esses recursos, ainda existem percepções dos gestores das filiais tradicionais e resistentes a este uso. Por fim, conclui-se que o *e-learning* de fato é uma tendência como ferramenta de aprendizagem, o que pode ser intensificado nos próprios anos com a chegada da crise pandêmica causada pelo COVID-19, que promete modificar a relação entre a tecnologia e as empresas de turismo. Sugere-se que novos estudos se desenvolvam para investigar possíveis alterações e o nível de aceitação dessas práticas em um cenário futuro.

Palavras-chave: Treinamento e Desenvolvimento; Tecnologia da Informação e Comunicação; *E-learning*; Setor Hoteleiro; Natal-RN.

¹ Doutoranda e Mestre em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTUR/UFRN). Bacharel em Turismo pela mesma Instituição. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0830454940231346>. E-mail: jessyca.r.henrique@gmail.com

² Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (USP). Mestre em Administração e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora do Programa de Pós-Graduação em Turismo e do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2679486695792235>. E-mail: leiliannebarreto@hotmail.com