

“HERMÈS”: UM ESTUDO SOBRE A REPRESENTAÇÃO DA HOSPITALIDADE NO DORAMA SORRISO REAL

João Vitor Santos da Silva¹

Jefferson Oliveira da Silva Lacerda²

Resumo: Este artigo discute as representações e práticas da hospitalidade em cargos hoteleiros no drama coreano Sorriso Real (2023). O drama, classificado como dorama, narra a trajetória da jovem Cheon Sa-rang em conquistar uma vaga no King Hotel e seu desenvolvimento durante o primeiro episódio. Como sua atribuição no decorrer acaba sendo modificada, acompanhamos toda a sua jornada para entender quais competências hoteleiras a personagem apresenta na ficção e em que medida se aproximam da teoria apresentada por Castelli (2010). Do ponto de vista metodológico, este estudo se caracteriza como exploratório e qualitativo, sendo realizado a partir de um levantamento bibliográfico sobre os temas abordados, como hospitalidade e perfil hoteleiro, para entender se há estudos suficientes que abordem como as produções de filmes e séries, com alto alcance de público, podem reforçar uma imagem ou buscar novos colaboradores. É possível perceber, através da análise das imagens do dorama, que a personagem consegue retratar o perfil hoteleiro, mas abre discussões sobre como as empresas precisam identificar esse perfil para conseguir oferecer a hospitalidade como um produto pleno.

Palavras-chave: Hospitalidade; Perfil Hoteleiro; Análise da Imagem; Dorama; Sorriso Real.

INTRODUÇÃO

Sorriso Real é uma produção lançada em 2023, sendo originalmente produzida pela emissora de TV sul-coreana TVING. A história foi desenvolvida em formato de doramas, termo popular usado para se referir às séries asiáticas que estão ganhando popularidade no Ocidente, a maioria delas conhecida por ser originária da Coreia do Sul, mas também incluindo muitas produções chinesas, japonesas e taiwanesas, como observado por Silva (2022).

A retransmissão do dorama Sorriso Real para diferentes públicos e regiões ocorreu através da empresa de *streaming* de vídeos Netflix, onde conseguiu alcançar o top 10 global da plataforma em diversos países, conforme é relatado no *site* Olhar Digital.

A série apresenta uma sinopse aparentemente simples, com o personagem Goo Wonem sendo um herdeiro de uma rede de hotéis, envolvendo-se em uma disputa pela herança familiar. Com o desenrolar da trama, ele acaba se apaixonando pela personagem Cheon Sa-rang, uma jovem mulher que demonstra trabalhar com muita alegria, amor e dedicação pelo seu trabalho, apresentando este fato como um sonho que fora realizado.

Ao longo da história, existem tramas principais e subtramas que contribuem para uma visão geral do império, nos quais os herdeiros iniciam uma disputa de quem ficará

com a rede de hotéis, além das relações mais íntimas de amizades e da vida dos funcionários dessa rede, que incluem comércios, empreendimentos e serviços agregados.

A hospitalidade é o principal aspecto em um hotel, portanto, analisá-la sob a perspectiva do dorama supracitado se torna primordial para o desenvolvimento deste estudo. Como exemplificado por Brazo e Leite (2023), a hospitalidade pode ser compreendida pela perspectiva das relações construídas historicamente e culturalmente, podendo gerar influências comportamentais e normas sociais, especialmente quando relacionadas ao meio hoteleiro. Ao receber um hóspede, com códigos, contextos histórico-culturais e territórios diversos, podemos obter uma aproximação e/ou identificação através de ações simples, como mostrado na série, onde a exigência padrão para os colaboradores é atender com excelência aos clientes e hóspedes.

Deste modo, com o levantamento bibliográfico apresentado na tabela 1, foi possível verificar obras acadêmicas, que possuem alguma relação com a temática trabalhada neste estudo, publicadas entre os anos de 2016 e 2024 em todos os idiomas. Realizado durante o período de abril de 2024, fora constatada a necessidade de ampliar o repertório de pesquisas voltadas a compreender a relação da cultura sul-coreana, representada através dos doramas, e a hospitalidade, bem como entender a influência destas séries cinematográficas no comportamento e representação de um profissional hoteleiro.

Tabela 1 - Levantamento bibliográfico

Portais/Palavras-chaves	<i>Dorama and Hospitalidade</i>	Análise da imagem <i>and Hospitalidade</i>	Cultura <i>and Hotelaria</i>
Periódicos CAPES	0	4	21
Revista Hospitalidade	0	5	21
Elsevier	0	0	0

Fonte: Elaboração própria, 2024.

O objetivo principal do estudo é compreender como o hoteleiro apresentado na ficção sul-coreana Sorriso Real se aproxima do descrito pela teoria do autor Castelli (2010). As representações retratadas no dorama, com grande alcance de público, podem influenciar o setor hoteleiro e atrair novos profissionais, porém é importante entender quais competências são necessárias para ser considerado um hoteleiro.

A fundamentação teórica do estudo está organizada na seção referencial teórico, que aborda a visão de Castelli (2010) e outros autores sobre as competências fundamentais para um hoteleiro. Na seção metodológica, a coleta e análise empírica deste estudo são aprofundadas, cujos resultados são apresentados na seção de análise de resultados, utilizando a análise de imagem como ponto de partida. Por fim, o trabalho conclui com o capítulo das Conclusões.

REFERENCIAL TEÓRICO

A hospitalidade é um conceito aplicado na hotelaria como uma disposição para a compra e venda de serviços, onde a melhor hospitalidade, associada ao espaço, conforto e qualidade, torna-se um atrativo e fator motivador para o retorno dos hóspedes. Conforme Castelli (2010), é importante entender que a perspectiva da hospitalidade na prática das organizações ou empresas prestadoras de serviços, principalmente na hotelaria, é o foco principal e a fonte de aplicabilidade. Vale salientar que a hospitalidade não se limita à cordialidade no atendimento como uma característica individual, mas torna-se um fator essencial para exercer o serviço, visto que se torna um ponto avaliativo primordial do cliente para com o meio de hospedagem.

Ainda sobre a relação da hospitalidade como uma forma de produto, Margutti e Marques (2022, p. 351) informam que "os conceitos de Hospitalidade podem ser aplicados para além do Turismo, alojamentos e alimentação, sendo bem-vindos em diferentes comércios em que ocorre a interação entre pessoas". Isso traz a ideia de que as relações entre o anfitrião e seus visitantes ou hóspedes, que se desenvolvem na prestação de serviços de lojas e ambientes comerciais, podem ser vistas e experienciadas através da hospitalidade. No momento em que o serviço é prestado, podem ocorrer distanciamentos ou o afastamento do vínculo social encontrado (Camargo, 2015).

A noção de hospitalidade é vendida e voltada para aquilo que o cliente pode encontrar ou entender através de um representante/colaborador da empresa que está diretamente envolvido no atendimento. A hospitalidade não é algo simples de se obter ou oferecer, já que está atrelada ao ato de servir, e ter ambas em harmonia é primordial para proporcionar uma boa comunicação e atrativos que desenvolvam empatia e identificação no cliente.

Deste modo, a hospitalidade é algo fundamental para ser um profissional da hotelaria, isto é, faz-se necessário apresentar características básicas e essenciais, tais como, o sorriso, tom de voz agradável, elegância, etiqueta e cortesia, assim como outros atributos que destacam o tratamento com as pessoas de forma a mostrar sua disposição em servir (Castelli, 2010). Assim, é interessante perceber as exigências que o colaborador precisa atender para permanecer em determinada posição de cargo.

Para tanto, conseguir apresentar aos clientes a hospitalidade de forma natural, transmitida pelo colaborador presente, seria a maneira mais plena de empregar a hospitalidade e, assim, fornecer a venda de serviços. Isso ocorre quando o colaborador possui habilidades naturais para o ato de servir, mas também demonstra que não basta ter gosto pelo servir; é necessário formação e desenvolvimento de habilidades na área para oferecer uma experiência completa ao cliente (Castelli, 2010).

A relação de competências que um profissional deve ter no quesito de capacitação ao fim de um curso específico para a área, pode variar dependendo do autor como na primeira ideia apresentada: Competência cognitiva – aprender a aprender, Competência produtiva – aprender a fazer, Competência pessoal – aprender a ser e a conviver, Competência de ponta – aprender a lidar com o futuro (Castelli, 2010).

Em alguns pontos, Castelli (2010) e Bolívar (1994) concordam com as competências que o profissional que lida com a hotelaria precisa ter, mas alguns outros são modificados, tais como: aprender a aprender e possuir uma ampla formação cultural; ser criativo e inovador; estar consciente da importância de oferecer um serviço de qualidade e de que o cliente é a pessoa mais importante; dominar perfeitamente todas as funções operacionais do setor; ser um profissional com conhecimento teórico-prático suficiente; possuir capacidade de trabalho; ter conhecimentos tecnológicos atualizados e conhecer vários idiomas (Bolívar, 1994).

Para Lima e Sinésio (2018, p. 5) “é importante que os hoteleiros ingressem no mercado de trabalho com conhecimento teórico e prático para terem carreiras mais sólidas e com ampla oportunidade de empregabilidade”. Deste modo, pode-se acrescentar que estas habilidades e competências teóricas são desenvolvidas através de uma formação acadêmica, já o conhecimento prático pode ser obtido mediante a imersão efetivamente no cotidiano hoteleiro.

Então, a vontade de aprender, a capacidade de adaptação ao mercado e sua necessidade são importantes para o profissional da hotelaria. A relação entre o

colaborador, o desenvolvimento de suas habilidades naturais e sua formação, quando aplicados de forma eficaz, torna-se o ponto inicial para uma excelente hospitalidade, tal qual é apresentado de forma explícita durante o dorama Sorriso Real. Nele, são apresentados e representados colaboradores que realizam suas atividades visando apenas o lucro, assim como aqueles que buscam aprimorar suas habilidades para oferecer o melhor aos clientes, até então hóspedes.

METODOLOGIA

A metodologia usada para o estudo caracteriza-se como exploratória, visto que sua natureza epistemológica corresponde à nossa busca por uma visão mais geral de um tipo aproximado de fato, o que torna mais difícil estabelecer limites claros para o estudo (Gil, 2008). No tocante a natureza do estudo, apresenta-se como uma pesquisa qualitativa, pois possui uma característica específica: mesmo com a análise dos dados coletados, o processo não segue uma sequência linear, já que frequentemente retorna para explicar, buscar significado ou reformular o problema. Nesse sentido, o aspecto mais relevante é o percurso construído e não o resultado final, que consiste em números (Lakatos; Marconi, 2022).

Deste modo, a priori foram realizadas pesquisas bibliográficas para fornecer ao estudo um arcabouço mais amplo sobre os temas demandados, possibilitando a aquisição de novos conhecimentos provenientes dos materiais e, juntamente com a análise de partes da imagem do dorama "Sorriso Real", apresentando indícios de práticas de hospitalidade voltadas para o profissional hoteleiro e as habilidades aplicadas aos colaboradores a partir do estudo das imagens da série supramencionada.

Sendo assim, a utilização da análise da imagem, seguindo a orientação do estudo pela semiótica, conforme Brazo e Leite (2023), bem como utilizando a ideia central de Joly (2012), explicam que o método de análise semiótica não pode ser absoluto, pois não existe uma forma peremptória de realizar a análise da imagem. Isto é, esta deve ser adaptada aos objetivos da pesquisa e, portanto, pode sofrer alterações em sua metodologia, como ocorreu neste estudo.

Para tanto, o objetivo do estudo foi discutir como a hospitalidade é apresentada e aplicada no dorama "Sorriso Real" para os colaboradores do atendimento. Isso é importante para a pesquisa, pois os pesquisadores na área geralmente não se arriscam

com inovações e novas metodologias para estudar a hospitalidade (Camargo, 2008). O estudo voltado para o uso da semiótica poderia ser um bom caminho para analisar o campo da hospitalidade de diferentes formas, e assim, novos conhecimentos seriam descobertos ou explorados (Godoy & Leite, 2019).

A análise da imagem aplicada ao estudo da hospitalidade possui a virtude de mostrar como a imagem pode ser um forte potencial de estudo, uma vez que "as imagens, enquanto signos codificados têm o poder de estimular ideias e interpretações naqueles que as percebem" (Brazo & Leite, 2023, p. 334). Assim, nos deparamos com um processo de pensamento que busca compreender, descrever e contextualizar a imagem através da lente da hospitalidade.

O dorama Sorriso Real possui 16 episódios que ao todo completam a história, possuindo uma relevância, pois é formada por uma sucessão de imagens que se completam para o movimento na tela, assim como uma sequência determinada e reproduzida em uma velocidade específica para criar uma alusão de dinamicidade (Brazo & Leite 2023).

Destarte, a escolha das imagens presentes no dorama para o estudo é feita de forma direcionada, já que "as análises são feitas a partir da identificação de cenas em que a hospitalidade é evidenciada, sendo assim uma amostragem intencional" (Andrade, 2013, p. 241). Para começar, precisamos considerar que o dorama, também conhecido como drama coreano, k-drama, telenovela sul-coreana ou apenas dorama, é a designação dada às séries em língua coreana realizadas pela Coreia do Sul e que estão em ascensão no Brasil.

As séries coreanas possuem um diferencial importante, em sua maioria são disponibilizados apenas em uma temporada, com 16 episódios em geral, que muitas vezes tem o "final aberto", sem chance para outra temporada, deixando livre para o leitor/telespectador refletir e imaginar o seu desenrolar a partir dali. Em outros casos, apresenta um final realista, o que acaba desagradando os fãs. (SILVA, 2022, p. 31)

O processo de decisão sobre as imagens que seriam analisadas foi desenvolvido através da seguinte sistematização: A) assistir ao dorama; B) entender as práticas da hospitalidade através dos textos e discussões; C) assistir novamente para identificar os pontos que se adequam ao objetivo do estudo; D) seleção de cenas para a análise (foi focado nos personagens principais em especial a Cheon Sa-rang, sendo uma jovem que deseja ser uma concierge de um grande hotel) E) organização do material em imagem; F)

análise das cenas em formato de imagens G) elaboração da narrativa junto ao texto. Assim foram escolhidas 12 imagens para serem analisadas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O dorama "Sorriso Real" é um drama coreano da TVING e foi lançado no Brasil pela Netflix. A história, do tipo comédia romântica, possui 16 episódios de aproximadamente 60 minutos. A personagem Cheon Sa-rang trabalha no King Hotel e, lidando com alguns contratemplos de forma cortês, consegue alcançar uma posição elevada em sua carreira. Por outro lado, Gu Won, herdeiro da rede de hotéis "Sorriso Real", apresenta dificuldades para gerir os negócios da família.

Na série, pode-se acompanhar Cheon Sa-rang desde os primeiros contatos com o hotel, os quais se são quando ela se candidata a uma vaga no importante King Hotel, e assim como outros candidatos, se submete a um rigoroso processo de seleção. No entanto, a série mostra que todos os outros candidatos apresentados na história não correspondem ao perfil esperado para o estágio, seja por não terem uma boa escuta, por sentirem vergonha de olhar as pessoas ou por apresentarem habilidades diferentes das informações que foram fornecidas no currículo. A personagem principal, em contrapartida, ao ser chamada, enfrenta algumas dificuldades, pois seu salto quebra no caminho para a entrevista, o que poderia desqualificá-la por falta de apresentação. Além disso, ela não possui todas as qualificações necessárias, como o bacharelado, que é um pré-requisito, e por uma falha na triagem, ela é chamada para a entrevista.

Durante sua entrevista, a primeira pergunta da entrevistadora, diretora do King Hotel, chamada Gu, é sobre o *hobby* e ao responder que era tocar piano, a diretora, para testa-la pede que Cheon Sa-rang toque algo. A resposta mais óbvia e dita pela protagonista foi: "não tem piano nesta sala!". No entanto, para não deixar a pergunta sem resposta ou a necessidade da diretora de ouvir uma música ser recusada, ou mesmo para evitar um momento constrangedor de silêncio, Cheon Sa-rang realiza sons com a boca e movimentos dos dedos como se estivesse tocando um piano imaginário diante dela.

Sua atitude de adaptação e criatividade chama a atenção dos examinadores e arranca um sorriso. Assim, a examinadora novamente questiona suas habilidades em tocar piano apenas com dois dedos, como na demonstração, e é rebatida com a ideia de

que seu *hobby* não é uma especialidade; mesmo não sendo boa, ela o faz por gostar. Em seguida, ela é solicitada a sorrir um pouco, como demonstrado na Figura 1.

Ainda sobre o processo seletivo da Cheon Sa-rang para trabalhar no hotel, outro aspecto observado pela diretora na candidata foi a capacidade de adaptação, iniciativa e criação frente às intempéries que todos estão sujeitos a sofrer. Apresentamos isso fazendo referência ao momento em que, mesmo com o salto do sapato quebrado, e sem possibilidade nenhuma de consertar no momento, ela vendo a dificuldade, transforma em oportunidade e assim com um pé com salto e o outro sem, ela na ponta do pé entra na sala como se nada houvesse acontecido. Conforme observamos na série, esta capacidade de adaptação, iniciativa e criatividade são também habilidades e competências demandadas para o desempenho de um hoteleiro no contexto brasileiro.

Figura 1 – Cheon Sa-rang sorrindo



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso Real – Netflix (2023)

O momento do sorriso, mostrando confiança e felicidade por conseguir se apresentar para a vaga, mesmo com muitos problemas ocorrendo, é interrompido pela própria personagem em uma cena posterior, como na Figura 2, recebendo brincadeiras das amigas sobre sua performance simples e sugerindo que deveria ter feito algo além de sua capacidade para impressionar os avaliadores. Com a ideia de que não foi aprovada por sua performance, ela apresenta uma queda em seu ânimo, mas suas amigas a ajudam a se divertir.

Figura 2 – Cheon Sa-rang frustrada



Fonte: Captura de tela do dorama Sorriso Real – Netflix (2023)

A dificuldade vivenciada pela Cheon Sa-rang em demonstrar suas habilidades para uma empresa que trabalha com serviços, a primeiro momento parece ser uma recusa da sua forma de agir e resolver o problema, mas pelas condições apresentadas, ela conseguiu mostrar uma habilidade considerada por Castelli (2010) como “competência produtiva – aprender a fazer”, onde destaca:

condição para integrar-se e contribuir para a ação de equipes interdisciplinares e para interagir criativamente nos diferentes contextos institucionais e sociais, bem como para resolver situações com flexibilidade e adaptabilidade diante de problemas e desafios organizacionais (CASTELLI, 2010, p. 201)

Assim, é perceptível que sua contratação como estagiária no King Hotel é resultado desse desempenho. No seu primeiro dia, ela recebe orientações da gerente Kim sobre suas atividades, sobre os clientes e como deveria se comportar, não apenas fisicamente, mas também emocionalmente. "Os hóspedes são reis" é um ditado que reflete o fato de os clientes pagarem uma taxa de serviço separada; assim, todo o atendimento é voltado para oferecer um serviço de hospitalidade com base no valor pago pelo cliente.

A noção de hospitalidade como um serviço para o meio hoteleiro é algo demonstrado abertamente, mas o entendimento dos colaboradores de que seu trabalho está voltado para os hóspedes e a tarefa em impressioná-los com a qualidade do serviço está dentro do valor subjetivo agregado ao seu serviço. Geralmente, a troca de trabalho e

salário está ligada apenas às atividades relacionadas ao atendimento, como o *check-in* e *check-out*, orientações sobre a cidade, explicações sobre o meio de hospedagem e o que ele oferece. No entanto, o aspecto emocional não está explicitamente envolvido nessa troca, já que a cordialidade é algo oferecido dependendo da situação e não uma obrigação exigida pelo cliente depois de pagar por esse serviço específico de tratamento.

Figura 3 – Orientações com a gerente Kim sobre como tratar os hóspedes



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso Real – Netflix (2023)

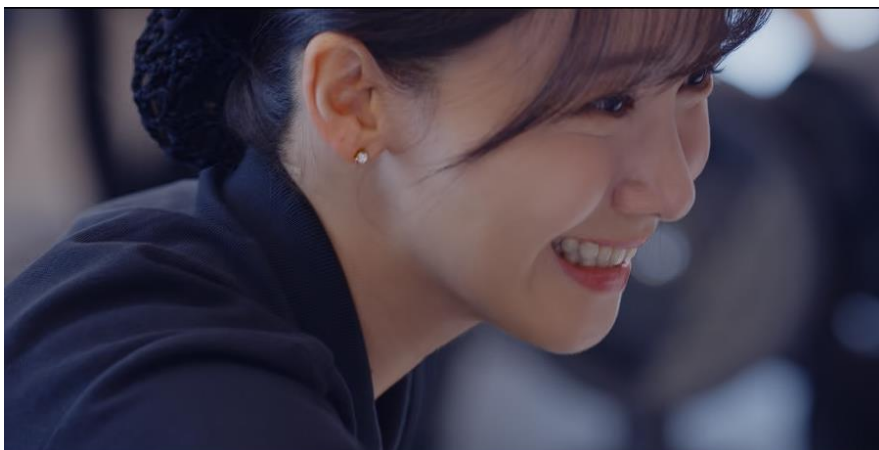
O atendimento hoteleiro do King Hotel seria unicamente voltado para surpreender os hóspedes, e os sentimentos individuais dos colaboradores, bem como os aspectos psicológicos não são levados em consideração. Logo na Figura 3, é mostrada a importante orientação sobre o sorriso e a necessidade de começar por ele para impressionar os hóspedes, apelidados como reis. Uma informação crucial é sobre o "sorriso de luxo", um sorriso durante o atendimento que só poderia ser visto no próprio King Hotel, sendo uma característica oferecida pelo empreendimento. Assim, todos são treinados a dizer a expressão “*hermès*”, e com as mãos perto da boca, simularem um sorriso largo, conforme se pode ver na Figura 3. Esta expressão perpassa por toda a série como um lembrete da visão e missão da empresa.

Toda essa noção de emoções e entender como administrá-las no atendimento ao cliente estão dentro da “Competência pessoal – aprender a ser e a conviver” onde mesmo que a abordagem passada no drama seja mais brusca, consegue se aproximar do esperado.

A finalidade do aprender a conviver é participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas, por meio da percepção das interdependências, dos valores do pluralismo e da compreensão mútua. O aprender a conviver, ou seja, a competência social, se manifesta pelos indicativos de inteligência interpessoal, inteligência emocional, bem como pela capacidade de compartilhar espaços, socializar ideias e trabalhar em equipe. (CASTELLI, 2010, p. 202)

As atividades às quais Cheon Sa-rang é encaminhada acabam por deixá-la mais enojada, já que ela precisa realizar a limpeza do suor dos clientes que utilizam a academia. Mesmo ao realizar uma atividade que a deixa desconfortável, é solicitado que ela sempre sorria (hermès), mesmo que a atividade não seja agradável, como podemos verificar na Figura 4, seguida pela sua mudança facial na Figura 5.

Figura 4 – Cheon Sa-rang realizando a limpeza dos equipamentos



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso real – Netflix (2023)

Seu sorriso de agrado se transforma em um sorriso enojado dentro da situação vivenciada, como se pode ver na Figura 5. Como afirma Castelli (2010, p. 199), "dificilmente uma pessoa expressa uma atitude de acolhimento se não possuir inclinação e até mesmo vocação para servir", o que se reflete no sorriso e no tom de voz, mostrando o desagrado ao realizar uma atividade para a qual não se tem inclinação ou desejo. Portanto, é importante adequar o colaborador a uma atividade que esteja em consonância com as suas escolhas, bem como que atendam as suas habilidades e competências para que, assim, ele possa se sentir motivado a produzir melhor, especialmente em funções que exigem hospitalidade como parte do serviço oferecido.

Figura 5 - Cheon Sa-rang após a limpeza do equipamento



Fonte: Captura de tela do dorama Sorriso real – Netflix (2023)

Um importante aspecto a ser observado são as divisões de um hotel, pois todas elas devem permanecer conectadas para oferecer um serviço de qualidade. Quando um colaborador não se sente pertencente a um ambiente, pode não oferecer todos os requisitos exigidos pela empresa, como foi o caso da conversa desenvolvida entre as colaboradoras Cheon Sa-rang e a orientadora – apresentada por uma colaboradora mais antiga na função. Observamos que o questionamento sobre o fato dela sempre estar sorrindo em todos os ambientes é frequente, e a personagem principal informa que foram orientações passadas e que precisam ser seguidas.

Figura 6 - Cheon Sa-rang e orientadora mais experiente.



Fonte: Captura de tela do dorama Sorriso real – Netflix (2023)

A orientadora, cujo nome não é apresentado, informa que seria apenas "papo de hotel" dizer que o sorriso sempre deve ser apresentado como algo importante. O motivo

de sorrir seria apenas pela divisão de funções. Aqueles que trabalham na recepção ou no *lobby* seriam os que deveriam sorrir, enquanto os que realizam tarefas de limpeza deveriam apenas executar seu trabalho de forma distinta ou realista, já que no atendimento seria uniformemente apresentado com luxo e sofisticação, enquanto na limpeza seria casual para diferenciar o grau de importância de cada função ou cargo, reservando o sorriso apenas para os cargos do *front office*.

Essa dificuldade em desenvolver uma cultura organizacional para todos os colaboradores que aplique a hospitalidade de forma plena é uma problemática apresentada por Castelli (2010, p. 204) “a cultura da hospitalidade hoteleira não nasce por geração espontânea; precisa ser cultuada, agenciada, estudada e planejada de modo pontual diante de cada realidade”. O fundamental seria ter uma fonte de crescimento para o colaborador, como retratado no drama pela orientadora “estou aqui há 5 anos, uma pessoa como você não vai conseguir chegar ao *Lobby*”, mostrando que seu encantamento foi sendo retirado pela falta de possibilidade de crescimento na carreira, ficando estagnada na função da limpeza.

Figura 7 – Cheon Sa-rang a esquerda, gerente Kim no centro e diretora Gu na direita



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso real – Netflix (2023)

Ao encontrar a diretora Gu em uma visita de inspeção nas atividades da academia, a protagonista é perguntada se estaria gostando de seu trabalho, e com uma excelente resposta de agradecimento, reconhece que o início é difícil, mas estaria se esforçando para aprender cada vez mais.

A diretora Gu questiona se ela já acabou o treinamento e ela informa que já possui o básico, com um ar de curiosidade a diretora Gu questiona se ela já conhece os procedimentos sobre depósito, e a gerente Kim informa que por ela ser estagiária, ela não havia sido treinada na área solicitada, mas a Cheon Sa-rang demonstra em sua fala saber sobre os todos os procedimentos e ser habilidosa, pois mesmo não sendo treinada, buscou como seriam as atuações em outros pontos, além do conhecimento em passar as informações em outra língua diferente da nativa. Um importante ponto explicado pela “Competência cognitiva – aprender a aprender”, que seria:

compreender o significado do aprender a aprender, agregando recursos e tecnologias capazes de um manejo eficaz das oportunidades oferecidas pela educação ao longo da vida. A aquisição dos conhecimentos próprios das atividades hoteleiras é essencial. Os conteúdos programados no processo formativo visam a subsidiar o conhecimento necessário para o planejamento, a organização e a gestão dos empreendimentos que se ocupam da hospitalidade, possibilitando ao profissional enfrentar, de forma inovadora, os novos desafios. (CASTELLI, 2010, p. 200)

Conhecer o necessário para atuar na hotelaria e conseguir desenvolver esses conhecimentos é primordial e deve ser reconhecida por gestores, já que mesmo sendo da limpeza, se seu interesse e conhecimento estiverem equivalentes a outra função, poderia ser direcionado para ela, como no caso do drama a diretora Gu pede para que a Cheon Sa-rang seja direcionada as funções do Lobby, contrariando as expectativas da gerente Kim.

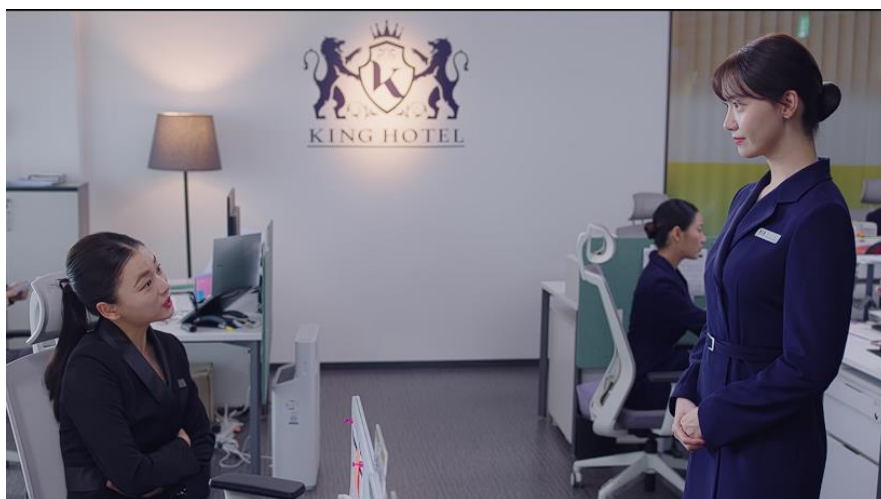
Figura 8 – Diretora Gu na esquerda e gerente Kim a direita



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso real – Netflix (2023)

A gerente Kim ao questionar que a escolhida não possuía formação adequada para o lobby, foi prontamente refutada pela diretora Gu com a seguinte expressão: “como deixar um talento desses!”. Seria realmente interessante que os talentos fossem reconhecidos e encaminhados aos devidos pontos como o Lobby ou recepção que seria o rosto do hotel, como a própria diretora Gu se refere, não basta ter um sorriso bonito, precisa ter domínio das habilidades gerais.

Figura 9 – Diretora Gu na esquerda e gerente Kim a direita



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso real – Netflix (2023)

A inteligência em gerenciar suas emoções é uma falha apresentada pela gerente Kim, que mesmo estando hierarquicamente acima não consegue admitir que a Cheon Sa-rang possa subir de cargo. Ao resolver testar suas habilidades em idiomas, a Cheon Sa-rang apresenta o domínio linguístico sobre três línguas além do nativo (coreano). Vale salientar que esta também é uma habilidade comumente demandada aos indivíduos que pretendem trabalhar no *front office* nos meios de hospedagem, sobretudo, os de grande porte.

A gerente Kim, não satisfeita, busca inferiorizar a beleza da personagem principal e ridicularizar as suas formações. Diante da oportunidade a Cheon Sa-rang não recua, agradece a oportunidade e informa que irá se esforçar muito mostrando a “Competência de ponta – aprender a lidar com o futuro”, que segundo Castelli (2010, p. 202) “a competência de ponta se traduz na capacidade de vislumbrar perspectivas profissionais e de lidar com metas estratégicas, a partir da leitura do potencial pessoal e de mercado”.

Figura 10 – Cheon Sa-rang apresentando as instruções aos novatos



Fonte: Captura de tela do dorama Sorriso real – Netflix (2023)

Apresentando todas as competências que são básicas para um profissional hoteleiro, conforme Castelli (2010), a personagem principal Cheon Sa-rang mostrou todas no decorrer do primeiro episódio do dorama, abrindo algumas outras discussões estruturais e também falhas, já que lidar com sentimentos não é algo simples. O desempenho dela foi tão eficaz que a mesma chegou a ensinar as habilidades para novos colaboradores que ingressariam no hotel.

Em uma das cenas, é demonstrado como ela consegue despertar o encantamento em uma hóspede programando uma música especial para que esta acordasse e recordasse um momento especial da vida, fazendo-a lembrar sua juventude, um momento muito especial na trama. Diante de tamanha sensibilidade da recepcionista, a hóspede, desconsiderando qualquer protocolo social agradece a Cheon Sa-rang com abraço.

Ainda sobre a cena, demonstrada na Figura 12, podemos traçar mais um paralelo com as habilidades e competências esperadas no mercado hoteleiro brasileiro, isto é, a personagem principal, através desta atitude demonstra proatividade, eficiência e iniciativa, transformando a hospedagem em um momento ainda mais especial e singular. De igual modo, um hoteleiro, precisa entender que atitudes simples podem despertar, nos hóspedes, a sensação de acolhimento, empatia e personalização no serviço.

Figura 11 – Cheon Sa-rang recebendo abraço da sua hóspede



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso real – Netflix (2023)

Ainda sobre a cena, esse último momento é marcado pela atenção aos detalhes em conhecer o hóspede e saber quem ele é e qual é sua história, assim podendo aplicar a hospitalidade de forma personalizada e despertando (e criando) boas memórias experienciais. Para além de apenas atender, o cuidado e o olhar voltado para o cliente, permite que ele se sinta verdadeiramente um hóspede, estabelecendo uma conexão positiva e uma experiência memorável, como mostrado na Figura 12.

Figura 12 – Cheon Sa-rang e sua hóspede



Fonte: Captura de tela do drama Sorriso real – Netflix (2023)

Para tanto, a trama se desenrola em torno do ambiente hoteleiro, nos quais o crescimento da personagem toma outros caminhos, envolvendo a ascensão profissional

da personagem no hotel, os aspectos românticos ligados a Gu Won (o jovem herdeiro), bem como as suas relações de amizades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de um hoteleiro não se resume apenas a gerar lucro ao receber um hóspede, nem apenas a vender hospitalidade de forma mecânica e descompromissada. Ele precisa possuir (e desenvolver) habilidades e competências específicas para desempenhar plenamente suas atividades, pois encantar o hóspede vai além da simples gentileza; é necessário conhecer e compreender sua história, perceber suas necessidades, entender suas expectativas e aplicar seus desejos ao contexto do atendimento.

O estudo conseguiu analisar, por meio das imagens apresentadas no dorama, as competências que devem estar presentes no perfil e na formação profissional de um hoteleiro ou de um profissional que trabalha com hotelaria. Além disso, o presente estudo abordou outros pontos fundamentais no ambiente hoteleiro, tais como a cultura organizacional, que precisa estar voltada para a hospitalidade e estar presente em todos os setores do hotel, pois a recepção é apenas o ponto de entrada, havendo outros setores igualmente importantes.

Um dorama que consegue apresentar as habilidades de um hoteleiro, promovendo uma conexão com a teoria apresentada, pode ser um meio de valorizar esse profissional não apenas como um atendente, mas como um prestador de serviços de hospitalidade e encantamento, um gerador de experiências positivas.

Transmitido em uma plataforma como a Netflix, com 260 milhões de assinantes até o final de 2023, conforme Costa (2024) descreve no *site* Terra, ele pode proporcionar conhecimento para novas pessoas sobre a profissão do hoteleiro. Com esse conhecimento, elas podem buscar se direcionar para uma atividade que esteja alinhada com suas aptidões naturais e seu desenvolvimento acadêmico, ou pelo menos incentivar sua profissionalização nesse ramo.

Deste modo, para trabalhos futuros, indica-se traçar um paralelo com outras obras cinematográficas que retratam também o ambiente hoteleiro, bem como apresentar as habilidades esperadas e desenvolvidas pelo profissional da hotelaria.

REFERÊNCIAS

- Andrade, D. A. C. (2013). A hospitalidade nos sertões de “Cordel Encantado”. **Revista Hospitalidade**, 11(2), 234-248. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/512>.
- Bolivar, T. M. (1994). III Congresso Panamericano de Hoteleria y Turismo. **Estudios y Perspectiva en Turismo**. Buenos Aires: CIET, v.3, n.4, p. 358-67, oct.
- Brazo, D. A., & Leite, I. da S. (2023). Representações de hospitalidade e hostilidade no filme de animação Dragon Ball Z: A batalha dos deuses. **Revista Hospitalidade**, 20, 324–355. Recuperado de <https://rev Hosp.emnuvens.com.br/hospitalidade/article/view/1079>.
- Camargo, L. O. de L. (2008). A pesquisa em hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, 5 (2), 15-51.
- Camargo, L. (2015). Os interstícios da hospitalidade. **Revista Hospitalidade**, 12(n. especial), 42- 69.
- Castelli, G. (2010). **Hospitalidade - A inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços**. (1ª ed). Editora Saraiva.
- Costa, A. G. (2024). **Tem conta? Netflix é o streaming mais popular do mundo com 260 milhões de usuários**. Disponível em: https://www.terra.com.br/byte/tem-conta-netflix-e-o-streaming-mais-popular-do-mundo-com-260-milhoes-de-usuarios,e1a24e79b9209487e939991889d3d6cfnlg9sma3.html?utm_source=clipboard. Acesso em: 25 abri. 2024.
- Gil, A. C. (2008). **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. Editora Atlas S.A.
- Godoy, K. E. & Leite, I. S. (2019). Turismo e fotografia: um estudo bibliométrico sobre o uso de metodologias de análise da imagem nas pesquisas em turismo. **Revista Brasileira De Pesquisa em Turismo**, 13(3), 71–91. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v13i3.1573>.

Henriques, L. G. M. (2023). **Sorriso Real: dorama da Netflix**. OlharDigital, 2023. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2023/08/20/cinema-e-streaming/sorriso-real-elenco-sinopse-e-onde-assistir/>. Acesso em: 25 abri. 2024.

Joly, M. (2012). **Introdução à análise da imagem** (14a ed). Editora Papirus.

Lima, T. B. & Sinésio, I. S. (2018). As competências de gestores hoteleiros: reflexões entre formação e atuação profissional em hotelaria no brejo paraibano. **Revista Gestão Organizacional**. v. 10 n. 2. 1-21. <https://doi.org/10.22277/rgo.v10i2.3791>.

Marconi, M. A.; Lakatos, E. M. (2022). **Metodologia Científica. 2022**, Atlas Ltda: Grupo GEN, São Paulo: Barueri. E-book.361 p. ISBN 9786559770670. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>. Acesso em: 21 abr. 2023.

Margutti, A. N. & Marques, R. B. (2022). Hospitalidade e varejo: um ensaio teórico. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 14(2), 335-356. <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v14i2p356>.

Silva, P. C. (2022). **Fanfics e doramas: uma proposta didática como instrumento para o letramento na contemporaneidade**. Orientadora: Dra. Eliana Vasconcelos da Silva Esvael. 44 f. Monografia (graduação) – curso de licenciatura em letras português, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/25722>. Acesso em: 28 abr. 2024.