

## **Hospitalidade Virtual em Plataformas de Ensino: reflexões sobre os rituais de acolhimento nas relações de ensino-aprendizagem remota.**

**Guilherme Moreira de Brito<sup>1</sup>**  
**Ana Marta de Brito Borges Avelãs de Araújo<sup>2</sup>**  
**Claudia Martins Pantuffi<sup>3</sup>**

### **Resumo**

A presente pesquisa propõe lançar o olhar sobre a hospitalidade como qualidade imaterial inserida no espaço virtual, ao observar os elementos que concretizam a experiência de acolhimento virtual na relação aluno-professor em plataformas de educação *online*. Nesta análise, coloca-se como problema de pesquisa: Como proporcionar a aproximação na relação entre aluno-professor a partir da construção dos tempos e espaços da hospitalidade no âmbito virtual? Neste artigo, o objetivo central se apresenta sendo a construção de uma reflexão acerca dos rituais de acolhimento transpostos para as relações educacionais no ambiente virtual. Tal discussão é construída a partir do levantamento de repertório teórico que compõe a pesquisa em andamento do trabalho de conclusão de curso sobre o tema de hospitalidade virtual em plataformas de ensino *online*. Nesse sentido, o embasamento teórico apresentado introduz o estudo na seguinte ordem de conceitos: como partida, a abordagem do exercício da hospitalidade no âmbito virtual de forma ampla, e no contexto de indução ao encantamento para o desfecho da aproximação dos clientes. Por fim, constrói-se a relação entre conceito que aborda a educação no meio virtual e as cenas de hospitalidade percebidas entre os interlocutores deste contexto: aluno-professor. Como mencionado, este estudo encontra-se em andamento, sendo este artigo resultado parcial a partir da organização de parte da revisão de literatura do trabalho original. Com isso, tem-se o objetivo de organizar e discutir os principais conceitos relacionados à educação remota aliados aos conceitos de hospitalidade. Como resultado, apresenta-se que os fatores de humanização aplicados no ambiente virtual têm origem no exercício dos rituais de hospitalidade e buscam a construção de um espaço que se aproxima daquilo que é percebido enquanto valor no mundo material. A interconexão entre os conceitos introduzidos mostra como os espaços e as pessoas em suas interações virtuais constroem estratégias para o estabelecimento e manutenção de

<sup>1</sup> Graduando do Bacharelado em Hotelaria pelo Centro Universitário Senac – campus Santo Amaro. E-mail: guilhermembrito@outlook.com.br.

<sup>2</sup> Mestre em Hospitalidade – Universidade Anhembí Morumbi, Bacharel em Hotelaria – Centro Universitário Senac. Professora Pesquisadora do Centro Universitário Senac – campus Santo Amaro. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5503811171773566>. E-mail: ana.mbborges@sp.senac.br.

<sup>3</sup> Doutora em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Mestre em Psicologia pela Universidade São Marcos, Especialista em Consultoria Interna de Recursos Humanos e Psicopedagogia, Bacharel em Psicologia. Professora do Centro Universitário Senac – campus Santo Amaro. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9596961847248282>. E-mail: claudia.mpantuffi@sp.senac.br.



# XVII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

---

IMPACTOS DA PESQUISA E DA  
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E  
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020  
WEBSEMINÁRIO  
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

vínculos. As pautas aqui abordadas, foram desenvolvidas para o olhar da hospitalidade que não é explicitamente citada na literatura, em uma tentativa de entendimento das relações educacionais virtuais.

**Palavras-chave:** Hospitalidade virtual; Plataformas de Ensino; Ensino Remoto.