

“DA TEORIA À PRÁTICA”: a hospitalidade entre professores e estudantes nas aulas *online*

Gabrielle Pereira das Neves¹
Ana Caroline Monte Negro Viana²
Davi Alysson da Cruz Andrade³
David Leonardo Bouças da Silva⁴

Resumo

Com o objetivo de identificar quais atitudes revelam a prática da hospitalidade nas aulas *online*, entrevistamos discentes dos cursos de Hotelaria e Turismo de uma universidade pública no nordeste do Brasil. A partir das dimensões e variáveis da hospitalidade propostas por Andrade e Polo (2018) e Andrade, Silva e Cordeiro (2020), e também pelas experiências dos autores na realização de atividades acadêmicas *online*, definimos 5 dimensões da hospitalidade nas aulas *online*: “personalização”, “recepção calorosa”, “relacionamento especial”, “acessibilidade” e “ambiente e organização”; compostas por 26 variáveis. O método compreendeu uma abordagem qualitativa e quantitativa, de caráter exploratório e descritivo. Por meio da plataforma *online Survey Monkey* os estudantes foram convidados a avaliar a importância de cada uma das variáveis para a prática da hospitalidade na relação entre professor e aluno nas aulas *online*, atribuindo valores de 1 a 10 para cada variável, sendo 1 = sem importância e 10 = muito importante. A coleta de dados aconteceu entre julho e agosto de 2020, quando os discentes e docentes, em consequência da pandemia de Covid-19, deixaram de ter aulas presenciais e passaram a realizar as atividades acadêmicas por meio de salas de aula *online*. Obtivemos 187 respostas, sendo 95 estudantes de Hotelaria e 92 estudantes de Turismo. A maioria já havia participado de alguma atividade acadêmica *online*, como webinários, minicursos e disciplinas. Os resultados indicam que as dimensões “acessibilidade”, “ambiente e organização” e “personalização” foram avaliadas como as mais importantes para a prática da hospitalidade nas aulas *online*, com média a cima de 9,16. A variável com maior média foi “o professor mantém os arquivos da disciplina organizados para facilitar a identificação pelos discentes” (AeO4, 9,69), da dimensão “ambiente e organização”, enquanto que a variável “os discentes mantêm a câmera ligada como forma de demonstrar atenção ao professor” (ReCal6 - 5,9), da dimensão “recepção calorosa”, foi considerada

¹ Discente do curso de Bacharelado em Hotelaria (UFMA). <http://lattes.cnpq.br/9072284657380269.gabriellep837@gmail.com>

² Discente do curso de Bacharelado em Turismo (UFMA). <http://lattes.cnpq.br/9207276176601851.anacarolinems100@gmail.com>

³ Doutorando em Turismo no PPGTUR EACH USP. Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA. <http://lattes.cnpq.br/5054299032028793.daviandrade.ufma@gmail.com>

⁴ Doutor em Administração (UnB). Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA. <http://lattes.cnpq.br/4840665574013160.davidboucasufma@gmail.com>



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

a menos importante. Além de contribuir com os estudos sobre a hospitalidade no contexto da educação, e no ambiente virtual, os resultados indicam quais práticas podem ser realizadas por professores e alunos para uma relação mais hospitaleira nas aulas *online*.

Palavras-chave: hospitalidade; aula *online*; dimensões; variáveis; universidade.