XVI Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
18 a 20 de setembro de 2019 – Curitiba/PR

Contextos da Hospitalidade: um estudo do tema em instituição de ensino

Nalim dos Santos Nunes[1]
Rodrigo Marcos de Castro[2]
Cláudia Martins Pantuffi[3]
Ana Marta de Brito Borges Avelãs de Araújo[4]

Resumo

As instituições de ensino são locais nos quais o processo educacional se desenvolve e por esse motivo os estudantes passam uma parte significativa

do seu tempo nestes ambientes, considerando este contexto a hospitalidade pode assumir um papel relevante no sentido de transformar a permanência dos alunos numa experiência positiva. O presente artigo investiga a hospitalidade nas Instituições de Ensino, as questões que nortearam sua construção foram: Como a implantação de fluxos e processos da hospitalidade são percebidas pelos alunos em instituições de ensino em nível fundamental e médio? Quais podem ser os impactos dessa percepção? Os objetivos identificados foram: refletir sobre a aplicabilidade dos fluxos e processos da hospitalidade em instituições de ensino; identificar como esses processos são inseridos no seu cotidiano da escola e dos alunos e apreender a percepção dos alunos. O referencial teórico apresenta e discute a hospitalidade, sua evolução, conceitos e aplicabilidade e a educação, a partir de suas abordagens e papel no desenvolvimento do indivíduo. A metodologia adotada foi qualitativa, com pesquisas bibliográficas sobre o tema em artigos, livros entre outros e coleta de informações a partir de visitas técnicas, entrevista com o corpo diretivo da instituição de ensino e aplicação de questionário para os alunos do nono ano do ensino fundamental II ao terceiro ano do ensino médio. Os resultados da pesquisa de campo e análise da instituição estudada revelam que a hospitalidade é aplicada, não só no atendimento, mas também em outros aspectos como

1..Bacharel em Hotelaria – Centro Universitário Senac
E-mail: nalimnunes97@gmail.com
2.Mestre em Design, Especialista em Docência para o ensino superior em Turismo e Hotelaria, Bacharel em Administração Hoteleira. Professor e Pesquisador do Centro Universitário Senac - campus Santo Amaro.
E-mail; rodrigo.mcastro@sp.senac.br
Lattes: http://lattes.cnpq.br/0893994096738133
3. Doutora em Administração de Empresas, Mestre em Psicologia, Especialista em Consultoria Interna de Recursos Humanos e Psicopedagogia, Bacharel em Psicologia Professora do Centro Universitário Senac - campus Santo Amaro.
E-mail:claudia.mpantuffi@sp.senac.br
Lattes: http://lattes.cnpq.br/9596961847248282
4. Mestre em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi, Bacharel em Hotelaria – Centro Universitário Senac. Professora Pesquisadora do Centro Universitário Senac – campus Santo Amaro.
E-mail: ana.mbborges@sp.senac.br
Lattes: http://lattes.cnpq.br/5503811171773566

alimentação, entretenimento, acolhimento e espaço físico, fazendo com que o aluno tenha uma percepção positiva da instituição de ensino, solidificando o vínculo humano e proporcionando um atendimento personalizado e a sua fidelização. Este estudo também reforça que a hospitalidade pode ser apreendida como um conceito aplicável em diferentes contextos, bem como importância de pesquisas em outros campos de investigação.

Palavras chaves: Hospitalidade; Instituição de Ensino; Percepção; Alunos.