



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

HOSPITALIDADE VIRTUAL NO EAD: Identificando ferramentas de acolhimento e sociabilidade na Plataforma Digital Zoom

**Francisco Damião Bezerra¹
Valéria Ferraz Severini²**

Resumo

A pandemia trouxe uma nova realidade, fazendo surgir a necessidade de conexão por meios dos recursos digitais para assegurarmos as nossas relações sociais. As demonstrações de afeto e de contato físico ganharam um outro contexto e os laços sociais passaram para uma outra dimensão. Novos aplicativos digitais foram criados e os existentes foram aprimorados durante esse período de isolamento físico, entre eles o Skype, WhatsApp, Teams e o Zoom. As plataformas digitais passaram a ser essenciais em nossas vidas, inclusive no campo da educação. O papel do professor e do aluno foram ressignificados nesse novo processo de ensino e aprendizagem. Professores passaram a atuar como verdadeiros anfitriões nas salas de aula virtuais e os alunos se transformaram em hóspedes. Por esta razão, se faz necessário compreender como a hospitalidade se apresenta diante dos novos recursos de ensino a distância (EAD). Neste contexto, tem-se como objetivo geral explorar os conceitos sobre a hospitalidade virtual a partir da compreensão das interações sociais instauradas entre professor (anfitrião) e aluno (hóspede) nas plataformas digitais de EAD. Como objetivo específico busca-se identificar ferramentas presentes na Plataforma Digital Zoom que facilitam a interação social e analisar como elas são capazes de garantir o acolhimento e facilitar a sociabilidade durante as aulas. Acolhimento e sociabilidade são entendidos aqui como variáveis da dimensão social da hospitalidade. Essa é uma pesquisa teórica, de ordem aplicada que visa gerar conhecimentos para aplicação empírica. Sua abordagem é de ordem qualitativa. Para atingir de forma satisfatória os objetivos propostos utilizou-se a pesquisa exploratória e descritiva. Utilizou-se também, a pesquisa bibliográfica e documental, quanto aos procedimentos técnicos. Os primeiros resultados indicam que a Plataforma Digital Zoom tem uma multiplicidade de ferramentas capazes de oferecer ao professor (anfitrião) um leque de possibilidades para difundir o conhecimento e assegurar a continuidade da aprendizagem em tempos de isolamento físico. Essas ferramentas ajudam o professor a atuar como anfitrião, acolhendo os alunos nas salas de aula virtuais e estimulando a sociabilidade, entre elas a criação de salas com o link, moderação de participantes, quadro branco e compartilhamento de tela. Esta pesquisa expõe as potencialidades de estudo das dimensões da hospitalidade no espaço virtual e alerta para uma nova forma de sociabilidade (virtual) que, ao que tudo indica, veio para ficar.

Palavras-chave: hospitalidade, acolhimento, sociabilidade; plataformas digitais, EAD.

¹ Especialista em Educação a Distância. Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/232818664157823>. E-mail: bezerrafr@gmail.com

² Doutora em Arquitetura e Urbanismo pela FAU-USP. Professora do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. <http://lattes.cnpq.br/8891763912619998>. E-mail: valferraz@yahoo.com