

# As Tecnologias de Informação e Comunicação nas licenciaturas de Turismo – a realidade em Portugal

## *The Information and Communication Technologies in Tourism degree courses - the portuguese reality*

Elisabete Paulo Morais  
Instituto Politécnico de Bragança - EsACT  
Mirandela, Portugal  
beta@ipb.pt

Carlos Rompante Cunha  
Instituto Politécnico de Bragança - EsACT  
Mirandela, Portugal  
crc@ipb.pt

João Pedro Gomes  
Instituto Politécnico de Bragança - EsACT  
Mirandela, Portugal  
jpgomes@ipb.pt

**Resumo** — Os desenvolvimentos ocorridos nos últimos anos nas Tecnologias de Informação e Comunicação motivaram inevitavelmente um grande efeito na operação, na estrutura e na estratégia das organizações, em todo o mundo, e, obviamente, também nas organizações do setor turístico. Através das Tecnologias de Informação e Comunicação, é possível reduzirem-se custos de comunicação e operacionalidade, podendo aumentar-se a flexibilidade, a interatividade, a eficiência, a produtividade e a competitividade.

As Tecnologias de Informação e Comunicação afiguram-se uma das áreas mais críticas para o sucesso do turismo no futuro e para a forma como se irá promover os destinos turísticos.

Este artigo tem como objetivo analisar a relevância dada pelas diferentes instituições do ensino superior português às Tecnologias de Informação e Comunicação nas suas licenciaturas. A análise efetuada foi realizada em licenciaturas a funcionar no presente ano letivo, 2012/2013, em Institutos Politécnicos e Universidades Portuguesas, públicas e privadas.

**Abstract** — The developments occurring in recent years in the Information and Communication Technologies led inevitably a great effect on the operation, structure and strategy of organizations around the world, and obviously also in the tourist sector organizations. Through the Information and Communication Technologies, it is possible to reduce communication costs and operation and may increase the flexibility, interactivity, efficiency, productivity and competitiveness.

Information and Communication Technologies appear one of the area most critical to the success of tourism in the future and the way it will promote the tourist destinations.

This paper aims to analyze the relevance given by the various Portuguese institutions of higher education to Information and Communication Technologies in their degrees. The analysis carried out was done in degree courses operating in this school

year, 2012/2013, in Portuguese universities and polytechnics, public and private.

**Keywords**-Turismo;TIC;Ensino Superior

### I. INTRODUÇÃO

A sociedade está a atravessar inúmeras transformações e o que caracteriza este momento é a sua complexidade dinâmica, ou seja, a diversidade e convívio com as constantes mudanças e conflitos.

A revolução tecnológica centrada em torno das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) impõe um novo ritmo à sociedade, conduzindo a novos modos de produzir, comunicar e gerir. Com este paradigma tecnológico, as pessoas procurarão novos espaços de lazer e de ócio. Mas também as empresas do sector turístico utilizarão as TIC para introduzir no mercado os seus produtos e serviços. Atualmente, assiste-se ao crescente recurso de operadores e de consumidores às tecnologias de informação, assim como à Internet, para a distribuição, a comercialização e a aquisição de viagens e turismo [1].

As TIC afiguram-se uma das áreas mais críticas para o sucesso do turismo no futuro e para a forma como se irá promover os destinos turísticos.

A ligação entre as TIC e o sector do turismo tem vindo a ser um tema de estudo desde o início da década de noventa, nomeadamente por autores de referência [2], [3], [4], [5].

As contribuições das TIC para o turismo são evidentes, uma vez que as revoluções nas TIC contribuem para que estejam disponíveis a um grande número de pessoas, as imagens e as características de qualquer destino turístico, por mais longínquo que este seja.

O turismo é uma atividade intensiva na produção de informação. A elaboração, a recolha, o processamento, a aplicação e a comunicação de informação para as atividades diárias é extremamente importante para a indústria do turismo. A conjugação de uma melhor otimização da utilização de TIC com a atividade turística, irá permitir às organizações aperfeiçoar o fluxo de informação, melhorar os tempos de resposta a solicitações do exterior e incrementar o seu desenvolvimento numa sociedade cada vez mais competitiva, para que lhe seja possível a sua sobrevivência numa sociedade cada vez mais tecnológica [6].

O ambiente tecnológico alimentado pelo acentuado desenvolvimento das TIC tem contribuído para o crescimento massivo do turismo, bem como ajudado a aumentar o volume da procura e da oferta turística. Para além disso, as organizações podem utilizar as TIC de forma estratégica para aumentar a diferenciar os seus produtos, para adicionarem valor as ofertas existentes, para redução de custos e tempos de reposta, para estimular mudanças radicais na operação, distribuição e estruturação, o que torna as TIC um dos parceiros mais poderosos da indústria turística [7]. Ao longo das últimas décadas, a união entre o turismo e as TIC tem ficado cada vez mais forte, uma vez que as TIC têm providenciado as ferramentas enquanto têm permitido um acentuado desenvolvimento da procura e da oferta, e por sua vez, os profissionais do turismo têm aumentado os seus requisitos tecnológicos, quer por expansão das suas necessidades quer por requisição dos utilizadores, de forma a garantir uma base tecnológica que permita a competitividade das organizações e conseqüentemente a sua sobrevivência [8].

O presente artigo tem como objetivo analisar a relevância dada pelas diferentes instituições do ensino superior português às Tecnologias de Informação e Comunicação nas suas licenciaturas.

## II. TURISMO E ENSINO DAS TIC

Em todos os fóruns de discussão de profissões do turismo, aparece a Informática e a utilização de Tecnologia de Informação como uma das competências mais desejável para o futuro da profissão. Ramos (2009) argumenta que a competitividade e o aproveitamento da indústria do turismo depende cada vez mais da capacidade dos profissionais e gestores aproveitarem as TIC emergentes para aumentar os benefícios competitivos, uma vez que as TIC permitem aumentar o valor acrescentado facilitando a diferenciação do produto turístico e uma eficiência crescente [7].

Um dos desafios fundamentais que enfrentam os profissionais do turismo é a necessidade de adaptação contínua às mudanças, devido ao dinamismo do setor [9]. É através da formação dos recursos humanos da indústria do turismo, principalmente na área das TIC, que se melhora a sua capacidade de adaptação e conseqüentemente é incrementada a flexibilidade e interatividade dos processos produtivos, que resultam ser cada vez mais complexos, devido à competitividade e globalização existentes atualmente [10]. A melhoria na formação dos profissionais do setor, permitirá aumentar significativamente quer a qualidade dos serviços prestados aos clientes, quer o nível de qualidade de informação oferecida aos clientes.

Joaquim Majó (1999) faz considerações extremamente pertinentes relativamente ao ensino superior em Turismo e particularmente sobre as TIC [11]:

- As TIC não devem ser vistas apenas como uma matéria específica e individual do turismo;
- As TIC no ensino superior devem ser vistas como suporte à difusão do conhecimento dos mais diferentes assuntos. Neste sentido, as TIC devem ser vistas como imprescindíveis para se atingirem os objetivos do ensino superior em turismo;
- A carga horária disponível para algumas unidades curriculares pode pôr em causa a qualidade do seu ensino, como pode ser o caso das unidades curriculares de TIC;
- O corpo docente deve ter em atenção que a reciclagem e a formação contínua devem ser também para atualização dos seus conhecimentos informáticos, para assim melhorar o desempenho das suas aulas;
- O problema que está associado com o número de computadores por aluno e tempo livre para autoaprendizagem em sala de aula está intimamente ligado com problemas de custos;
- Os estudantes devem ter consciência que a aprendizagem das ferramentas de TIC não termina na aula. Deve fazer uma aprendizagem continuada fora do horário letivo;
- As instituições de ensino superior, não devem ministrar unicamente os conteúdos básicos de utilização “doméstica”. É necessário dar outros conteúdos mais avançados e específicos do turismo, para uma boa preparação dos futuros profissionais da área;
- Finalmente, o tempo gasto no ensino das tecnologias não deve ser dedicado ao ensino de programação, mas aprender a usar ferramentas, porque o objetivo é formar bons utilizadores e conhecedores do meio de modo a aproveitar todos os recursos oferecidos pelas TIC.

Já antes do processo de Bolonha havia autores que defendiam que as licenciaturas em Turismo para além dos conteúdos puros das TIC deveriam conter outros, tais como:

- Sistemas de Informação;
- Sistemas de Bases de Dados;
- Uso de CRS (Central Reservation System) e GDS (Global Distribution System);
- Sistemas Informáticos de promoção turística (ambientes multimédia);
- Redes telemáticas: Internet (tanto como fonte de informação como mecanismo de promoção e comercialização através de páginas Web);
- Redes locais, uso de intranets e extranets;
- Análise dos principais programas de gestão de empresas turísticas (tanto ao nível do *front-office* como do *back-office*);
- Sistemas de Informação Geográfica.

Argumentam ainda que este tipo de formação deve abranger entre 15 a 30% da dedicação do estudante [10] [12].

As pessoas são, frequentemente, a dimensão crítica dentro das empresas de serviços turísticos bem-sucedidas. A história das empresas de sucesso da área do turismo reside acima de tudo sobre as pessoas, a forma como são recrutadas, como são geridas, treinadas, educadas, da forma como são valorizadas e recompensadas e da forma como vão ser apoiadas através de um processo de aprendizagem contínua e desenvolvimento da carreira [13], [14].

### III. METODOLOGIA

A natureza dos objetivos conduziu a uma metodologia de investigação qualitativa e quantitativa, eminentemente descritiva e interpretativa que permitiu caracterizar o objeto de estudo. O estudo centrou-se na análise do ensino das TIC nos cursos de Turismo, pois consideramos as TIC, em especial no contexto do processo de Bolonha, como sendo unidades curriculares basilares na estrutura curricular, além de serem fundamentais para o desenvolvimento e para a inovação no turismo.

A pesquisa dos cursos para este estudo teve como base o website da Direção Geral do Ensino Superior (DGES). Consideraram-se somente os cursos da área do Turismo incluídos na área dos Serviços. Depois da recolha dos cursos disponibilizados no ano letivo 2012/2013, a obtenção dos restantes dados foi feita através da consulta da informação disponibilizada nos websites das diferentes instituições.

### IV. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Da análise efetuada verificou-se que existem no ensino superior português (público e privado, politécnico e universitário) 39 licenciaturas na área científica do turismo, com 10 designações diferentes, distribuídas por 30 instituições de ensino superior (8 do Ensino Superior Privado Universitário, 7 do Ensino Superior Privado Politécnico, 5 do Ensino Superior Público Universitário e 10 do Ensino Superior Público Politécnico). Das 39 licenciaturas, 3 são licenciaturas pós-laborais, sendo as 36 restantes do regime normal.

A distribuição geográfica dos cursos por NUTS II, está representada na Figura 1.

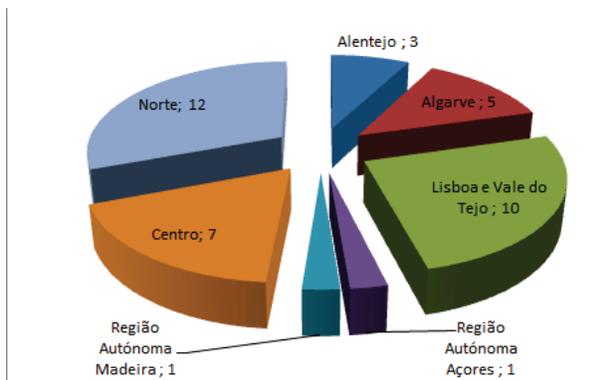


Figura 1 – Distribuição por NUT II do número de cursos

Na Tabela 1 são apresentadas as diferentes designações e número de licenciaturas respetivas, para o ano letivo 2012/2013.

TABELA I. NÚMERO DE LICENCIATURAS DA ÁREA CIENTÍFICA DO TURISMO

Licenciatura	Número Licenciaturas
Animação Turística	1
Ecoturismo	1
Gestão do Lazer e Animação Turística	2 (1 pós-laboral)
Informação e Animação Turística	1
Informação turística	1
Gestão turística	1
Turismo	28 (2 pós-laboral)
Turismo e Gestão de empresas turísticas	1
Turismo e Lazer	1
Turismo Sustentável	1
Turismo Lazer e Património	1

Após a análise das Unidades Curriculares (UCs) das referidas licenciaturas constatou-se que dos 180 ECTS (*European Credit Transfer and Accumulation System*) a licenciatura que tem mais ECTS da área das TIC tem 14 ECTS, com um total de 4 UCs.

Na figura 2 estão representados o número de ECTS da área das TIC e o número de licenciaturas com os ECTS correspondentes.

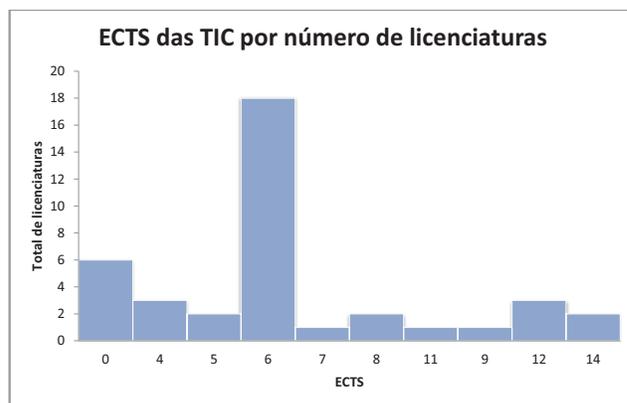


Figura 2 – Número de ECTS por licenciaturas

Da análise dos dados note-se que existem 6 licenciaturas que não têm qualquer UC da área científica das TIC. E das 39 licenciaturas 23 têm uma única UC, com 4, 5 e 6 ECTS da área científica das TIC. Em média, as licenciaturas da área do Turismo têm 5,6 ECTS, o que corresponde a 3% do total de ECTS, bastante abaixo daquilo que alguns autores afirmam ser o ideal para as formações da área do Turismo, entre 15% a 30% [9], [12].

As licenciaturas que têm mais ECTS das TIC pertencem ao subsistema do Ensino Superior Público Politécnico, mesmo assim estamos a falar de 14 ECTS dos 180 ECTS que as licenciaturas têm.

Das UCs da área científicas das TIC foram identificadas 29 designações diferentes, listadas na tabela 2.

TABELA II. UNIDADES CURRICULARES DA ÁREA CIENTÍFICA DAS TIC

Unidades Curriculares da área Científica das TIC
Aplicações Informáticas em Turismo
E-Comunicação e Multimédia
Gestão do Conhecimento
Informática
Informática aplicada ao turismo
Informática de Gestão
Informática para o Turismo
Inovação Tecnológica em Turismo
Matemática e Informática
Novas Tecnologias em Turismo
Princípios Gerais de Informática I
Princípios Gerais de Informática II
Sistemas de Informação
Sistemas de Informação aplicados ao Turismo
Sistemas de Informação e Comunicação para Turismo
Sistemas de Informação em Animação
Sistemas de Informação em Gestão
Sistemas de Informação em Turismo
Sistemas de Informação Geográfica
Sistemas de Informação para a Gestão
Sistemas de Reservas e Fluxos de Informação
Tecnologia e Sistemas de Informação I
Tecnologia e Sistemas de Informação II
Tecnologias da Informação
Tecnologias da Informação e Comunicação
Tecnologias Digitais Aplicadas ao Turismo
Tecnologias e Sistemas de Informação
Tecnologias e Sistemas de Informação em Turismo
TIC Aplicadas ao Turismo

A maioria das instituições têm os planos de estudo disponíveis nos seus websites, no entanto, quando se pretende analisar os conteúdos programáticos das unidades curriculares que fazem parte do plano de estudos poucas instituições têm essa informação disponível.

Das poucas que têm informação sobre os conteúdos programáticos das unidades constatámos que em unidades curriculares com designação similares, umas abordam sistemas de informação específicos do turismo, por exemplo CRSs e GDSs, e como outras, apesar da designação ser quase a mesma, abordam ferramentas de escritório.

## V. CONCLUSÕES

As exigências do mundo do trabalho definem um novo perfil para os profissionais de Turismo, exigindo, para além de conhecimentos, competências necessárias para agir e posicionar-se diante das situações.

Com o contexto económico atual a ser baseado na sociedade do conhecimento, as TIC, nomeadamente com a proliferação da utilização da Internet, desempenham um papel fundamental em todos os setores em geral e no da indústria do turismo em particular.

Este artigo mostra valores relativos às TIC, e o peso que as UCs da área das TIC têm nos planos de estudos das licenciaturas da área do turismo e concluímos que, em média, as UCs da área das TIC representam cerca de 3% dos ECTS das licenciaturas de Turismo.

Estarão as instituições de ensino superior português a dar a devida importância às TIC, quando constatamos que a evolução da indústria do turismo tem sido na vertente das TIC?

Como trabalho futuro pretendemos fazer uma análise às licenciaturas em Turismo de instituições de ensino superior de outros países, de modo a poder comparar resultados.

## REFERENCES

- [1] LMachado e A. Almeida, Inovação e Novas Tecnologias, Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação, 2010.
- [2] D. Buhalis, eTourism: Information Technology for strategic management, London: Prentice Hall, 2003.
- [3] D. Buhalis, "Strategic use of Information Technologies in the tourism industry," em Managing Tourism Destinations, Cheltenham, PAPTAEODOROU, A., 2006, pp. 409-421.
- [4] P. O'Connor, Electronic Information Distribution in Tourism and Hospitality, Oxford: CAB, 1999.
- [5] P. O'Connor, "Managing Hospitality Information Technology in Europe: Issues, Changes and Priorities," Journal of Hospitality & Leisure Marketing, vol. 17, pp. 59-77, 2008.
- [6] C. Ramos, P. Rodrigues e F. Perna, "Sistemas de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging," Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, vol. 2, pp. 25-35, 2008.
- [7] C. Ramos, P. Rodrigues e F. Perna, "Sistemas e Tecnologias de Informação no Sector Turístico," Revista Turismo & Desenvolvimento, vol. 12, pp. 21-32, 2009.
- [8] C. Ramos, "Information Systems for Tourism Management," Revista Encontros Científicos - Tourism & Management Studies, vol. 6, pp. 107-116, 2010.
- [9] M. L. Pilar, "Posibilidades profesionales de los Diplomados de Turismo," Cuadernos de Turismo, vol. 20, pp. 131-151, 2007.
- [10] D. Buhalis, "Information Technologies in tourism: Implications for the tourism curriculum," em Information and Communications Technologies in tourism, Istanbul, 1998.
- [11] J. Majó e M. Ministrál, "La informática en los estudios de turismo," em I Congreso Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: nuevas tecnologías y calidad, Málaga, 2009.
- [12] J. Majó, "Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el," em V Congreso "Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" TuriTec 2004, Malaga, 2004.
- [13] T. Baum, "Human resources in tourism: Still waiting for change," Tourism Management, vol. 28, pp. 1384-1399, 2007.
- [14] I. Fáilte, "A human resource development strategy for Irish Tourism. Competing through People 2005-2012," Fáilte Ireland, Dublin, 2005.