

Educar para o Turismo – contributos do uso da tecnologia

Tourism **education** – contributions of the use of **technology**

ISABEL OLIVEIRA * [ioliveira@estgl.ipv.pt]

CELESTE EUSÉBIO ** [celeste.eusebio@ua.pt]

CELESTE AMORIM VARUM *** [camorim@ua.pt]

JOANA LIMA **** [jisl@ua.pt]

Resumo | O setor turístico contempla diversas áreas de ação que exigem que a formação dos alunos que irão ingressar no mercado de trabalho seja adaptada a cada uma delas. No final de uma licenciatura é necessário que os alunos possuam competências que lhes permitam uma fácil adaptação a qualquer uma das áreas do setor. Para o efeito, diferentes abordagens de lecionação podem ser adotadas, de modo a maximizar o potencial formativo dos alunos. O presente trabalho pretende dar conta de algumas estratégias adotadas no Ensino Superior em cursos de Turismo. Deste modo, através de uma revisão da literatura, pretende-se compreender de que modo as instituições, a nível internacional, têm utilizado ferramentas digitais, contribuindo para a aproximação às exigências do mercado de trabalho e para o desenvolvimento da competência digital. Da análise efetuada, conclui-se que os docentes implementam diferentes estratégias no ensino do Turismo, apesar de os estudos serem ainda parcos tendo em consideração os recursos existentes.

Palavra-chave | Turismo, educação, estratégias de ensino, tecnologia

Abstract | The tourism sector is very diverse and covers several areas that require that the training of students is adapted to each one of them. At the end of a degree it is necessary that students have skills that enable them to easily adapt to any of the areas of the sector. For this purpose, different teaching and learning approaches can be adopted, in order to maximize the educational potential of

* **Doutoramento em Linguística, Professora adjunta** na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego do Instituto Politécnico de Viseu, **membro** do Centro de Estudos em Educação, Tecnologias e Saúde (CI&DETS)

** **Doutoramento em Turismo, Professora Auxiliar** no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo (DEGEIT) da Universidade de Aveiro e **membro integrado** na Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP)

*** **Doutoramento em Economia, Professora Auxiliar** no Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo (DEGEIT) da Universidade de Aveiro e **membro integrado** na Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP)

**** **Doutoramento em Turismo, Professora** na Universidade de Évora e **membro integrado** na Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas (GOVCOPP)

the students. The present work aims to give some account of strategies adopted in higher education in Tourism courses. Thus, the aim of this work is, through a literature review, to understand how international institutions have used digital tools, contributing to the approach to the requirements of the labour market and to the development of digital competence. The analysis conducted, concludes that teachers implement different strategies in the teaching of tourism worldwide, although these studies are scarce, considering the existing resources.

Keywords | Tourism, education, teaching strategies, technology

1. Introdução

As tecnologias da informação e comunicação são usadas diariamente pelos estudantes do Ensino Superior, com diversos objetivos, nomeadamente para fins académicos ou pessoais, para aceder a redes sociais (ex: *Facebook* (Isacsson & Gretzel, 2011)); a *wikis* (Liburd, Hjalager & Christensen, 2011; Lillo-Bañuls, Perles-Ribes & Fuentes, 2016) e a *blogs* (Liburd et al., 2011; Lillo-Bañuls et al., 2016), entre outros. A oferta de recursos tecnológicos é muito vasta e apresenta-se como um desafio para os docentes e para as instituições que têm um papel preponderante no desenvolvimento da sociedade. É necessário que as instituições preparem os seus estudantes para integrar o mercado tanto nacional como internacional. Do ponto de vista académico, as tecnologias são usadas por serem consideradas, entre outros, como recursos que facilitam o processo de ensino-aprendizagem e por permitirem o acesso a informação a qualquer hora e em qualquer lugar.

Uma vez que os estudantes mais jovens das instituições de Ensino Superior são nativos digitais (Prensky, 2001), ou como refere Morellato “nasceram *online*” (2014, p. 184) e o desenvolvimento da competência digital foi identificada como uma estratégia essencial para que os cidadãos se consigam adaptar ao mundo conectado (Conselho do Parlamento Europeu, 2006), os recursos tecnológicos podem ser usados para fins pedagógicos pelos docentes para motivar os alunos e para melhorar

o processo de ensino/aprendizagem. Deste modo, pretende-se apresentar uma revisão da literatura de estudos que abordam estratégias de ensino relacionadas com o uso das tecnologias da informação e comunicação, no caso específico de turismo.

2. O uso de tecnologias como estratégia de aprendizagem em cursos de Turismo

Ao longo das últimas décadas, assistiu-se ao proliferar de estudos que abordam a utilização de tecnologias no processo de ensino/aprendizagem, permitindo o desenvolvimento da competência digital (Conselho do Parlamento Europeu, 2006) entre os alunos do Ensino Superior. Esta competência “envolve a utilização segura e crítica das tecnologias da sociedade da informação (TSI) no trabalho, nos tempos livres e na comunicação. É sustentada pelas competências em TIC: o uso do computador para obter, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informações e para comunicar e participar em redes de cooperação via Internet. [e o uso da tecnologia pressupõe] a atitude crítica e refletida face à informação disponível e um uso responsável dos meios interativos” (Conselho do Parlamento Europeu, 2006, pp. 15–16). Assim, os estudos que refletem este uso confiante e crítico das tecnologias, tendo por base competências básicas permitem reflexões acerca do desenvolvimento da competência digital.

O uso da tecnologia no ensino possibilita a flexibilização do processo de ensino/aprendizagem (Buhalis & Law, 2008; Costen, 2009), uma vez que permite o acesso a conteúdos em qualquer lugar e a qualquer momento, uma vez que é ubíqua (Burbules, 2011). A tecnologia facilita, por isso, aprendizagens formais e informais (Crompton, 2013a, 2013b; Keegan, 2002; Kukulska-Hulme & Shield, 2007; Vinci & Cucchi, 2007). Para além destes aspetos, as tecnologias da *Web* têm vantagens para fins pedagógicos (Coutinho, 2007), desde o contacto mais direto com a aprendizagem dos alunos, ao feedback das próprias aprendizagens. Permite, também, concretizar aprendizagens mais céleres e em cenários reais e contextualizados (como é o caso da realidade aumentada (Mendoza, Baldiris, & Fabregat, 2015)) em oposição às abordagens tradicionais. Assim, torna-se premente que as experiências de aprendizagem, ao nível do Ensino Superior, dotem os futuros profissionais de competências digitais (Costen, 2009; Morellato, 2014).

Na área específica do Turismo, a importância e a utilização de tecnologias é incontornável (Green, 2002; Schott & Sutherland, 2009) uma vez que os turistas realizam aprendizagens *in situ* em monumentos através de realidade aumentada; usam áudio guias; ecrãs interativos; aplicações móveis; acedem a websites, entre outros recursos e noutros contextos (Mendoza et al., 2015).

Neste contexto, e para que os profissionais de Turismo consigam acompanhar a evolução tecnológica e do próprio turista, as instituições de Ensino Superior necessitam fomentar a competência digital no processo de ensino/aprendizagem. Ao fazê-lo estão a dotar os futuros profissionais de comportamentos críticos, criativos e éticos numa sociedade para a qual a informação é essencial para as atividades sociais, económicas, culturais, entre várias outras, dos seus cidadãos (Morellato, 2014). Através do fortalecimento de competências digitais na formação em Turismo, os alunos desenvolvem capacidades mais próximas das que são exigidas pelo mercado de trabalho. Um exemplo desta

aproximação ao mercado laboral é o trabalho desenvolvido por alunos de turismo Dinamarqueses que procuram dar resposta a problemas colocados por uma empresa da área do Turismo que opera no ramo de organização de eventos (Liburd & Hjalager, 2010). Os desafios são resolvidos através de uma plataforma *online* e de diversos *workshops* que permitem o contacto com profissionais do setor (Liburd & Hjalager, 2010). Deste modo, contribui-se para a participação ativa dos alunos na sociedade e para a sua inserção no mercado de trabalho. Esta abordagem do ensino serve para redesenhar a natureza do que é ensinado e a forma como se ensina, afastando-se dos antigos paradigmas de ensino presencial dominado pelo professor (Liburd, 2015). Isto é possível uma vez que se dá prioridade ao ensino *online*. A capacidade de redesenhar o que é ensinado e a forma como se ensina são características consideradas fundamentais para a educação em Turismo pelos membros da associação *Tourism Education Futures Initiatives* - TEFI - que é formada não só por docentes, mas também por *players* da indústria (Liburd, 2015). Acresce, ainda, o contributo para o avanço económico do setor do Turismo uma vez que, ao introduzir disrupção no modelo educativo tradicional em que o aluno é um mero recetor de conteúdos, contribui-se, através da participação ativa com os desafios do setor, para a inovação no ensino, preparando os alunos para o mundo incerto e em constante mutação do setor turístico. Contribui-se, igualmente, para que os alunos consigam ter sucesso perante os constantes desafios do mercado de trabalho (Morellato, 2014).

As instituições de Ensino Superior desempenham um papel preponderante nos sistemas de inovação regionais e nacionais (Lundvall, 1992), sendo que a sua proximidade espacial com a cultura do local onde se inserem é preponderante para a disseminação e utilização de conhecimento e para dar resposta às necessidades do mercado de trabalho. A inovação permite o crescimento das empresas, de empreendedores e do próprio sistema de

ensino (Xerach Pérez, 2014), pelo que é premente que o professor da área de Turismo tenha a capacidade de inovar no ensino. Assim, poderá adaptar a sua profissão às mudanças que ocorrem no setor e ensinar os alunos a fazerem face às exigências do turista que cada vez mais utiliza as tecnologias; é mais informado e exigente; está cada vez menos interessado no Turismo de massas e mais interessado em criar as suas próprias experiências (mais pessoais e, por conseguinte, únicas) (Gilmore & Pine, 2007; Pine & Gilmore, 1999, 2011; Xerach Pérez, 2014).

A literatura refere que o docente deve fomentar a autonomia dos alunos para que estes efetuem autoaprendizagens; para que interajam com os demais colegas, e se envolvam no seu processo de construção cognitiva, abandonando o papel tradicional de alunos passivos. Assim sendo, o papel do docente também sofre alterações na medida em que deve monitorizar o trabalho dos alunos e providenciar a aquisição gradual de conhecimentos e de competências. Para o efeito, a literatura sugere a utilização de diversos recursos tecnológicos, nomeadamente (i) as redes sociais (Sobaih & Moustafa, 2016) que permitem a interação, comunicação e partilha de conhecimento e experiências através do diálogo interativo; (ii) os *blogs* (Lillo-Bañuls et al., 2016; Xerach Pérez, 2014) e (iii) as *wikis* que permitem o trabalho colaborativo e a interação entre os diferentes participantes (Lillo-Bañuls et al., 2016); (iv) o recurso à realidade aumentada também é um dos possíveis recursos educativos (Dai, Zhou, Shi, Zhang, & Gu, 2010; Liu, Qiu, Wang, & Shi, 2009; Perez-Valle & Sagasti, 2012), assim como o *email* (Newman & Brownell, 2008). Qualquer uma das ferramentas referidas permite ser customizada e contextualizar aprendizagens, uma vez que cada uma oferece um variado conjunto de opções de trabalho.

Os estudos na área do ensino que contemplam abordagens à utilização de tecnologia para fins de ensino/aprendizagem surgem dos desafios colocados pela evolução da tecnologia ao setor turístico

(desde as redes sociais, à realidade aumentada, entre outros desafios). Contudo, apesar de a utilização das tecnologias estar presente no mundo do Turismo, como já foi referido, esta ainda não é suficiente nas salas de aulas que formam os profissionais do setor (Xerach Pérez, 2014). Estudos relacionados com estratégias de ensino na área do Turismo são de interesse internacional (Centre for Strategy and Evaluation Services, 2016) e a literatura reflete a preocupação de investigadores e docentes (Liburd et al., 2011; Salgado, 2007; Salgado, Lemos, & Faria, 2008; Salgado & Martins, 2007; Sheldon, Fesenmaier, & Tribe, 2014) com a educação em cursos de Turismo através de alguns estudos que contemplam a investigação realizada em contexto educativo.

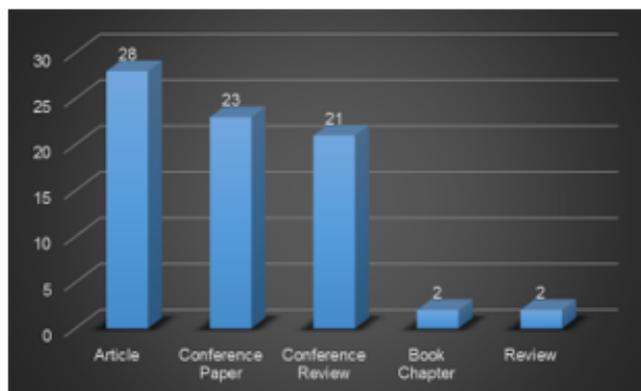
Pretende-se com este artigo contribuir para uma revisão de alguns estudos efetuados na área do ensino/aprendizagem em Turismo em instituições de Ensino Superior para se dar conta das diferentes abordagens nesta área do saber. Para o efeito, são revistas diversas publicações internacionais que dão conta das diferentes práticas nesta área e que foram recolhidas na base de dados SCOPUS sendo a metodologia adotada apresentada na secção seguinte.

3. Metodologia

No âmbito da revisão da literatura proposta para o presente trabalho, foram efetuadas diversas pesquisas na base de dados SCOPUS, em novembro de 2016, usando diferentes combinações de palavras, nomeadamente “tourism” e “teaching methodology”. Contudo, a pesquisa devolveu poucas publicações que contemplassem o uso de tecnologia em contexto de sala de aula. Por este motivo, optou-se por realizar uma nova pesquisa através da combinação das palavras: “education”; “Tourism”, “teaching” e “technology”, sendo que esta não foi limitada a nenhum período temporal,

nem a áreas científicas. Assim, obtiveram-se diferentes tipologias de documentos, desde artigos

de conferência a capítulos de livros, como se pode verificar na figura 1



Fonte: Elaboração própria

Figura 1 | Publicações por tipo (1976 – 2016)

Perante os 76 documentos obtidos na pesquisa foi efetuada uma leitura do resumo de todos e com base no seu conteúdo foram selecionados para análise mais detalhada 19 documentos, publicados no período compreendido entre 2002 e 2016. Estes foram selecionados por se centrarem no âmbito do estudo pretendido, ou seja, estudos efetuados em instituições de Ensino Superior com recurso a tecnologias no processo de ensino/aprendizagem e por se encontrarem disponíveis para consulta. Os artigos excluídos, apesar de recaírem na área de turismo, não estavam relacionados diretamente com práticas letivas no Ensino Superior.

4. Análise dos resultados: a utilização de tecnologias no ensino/aprendizagem em turismo

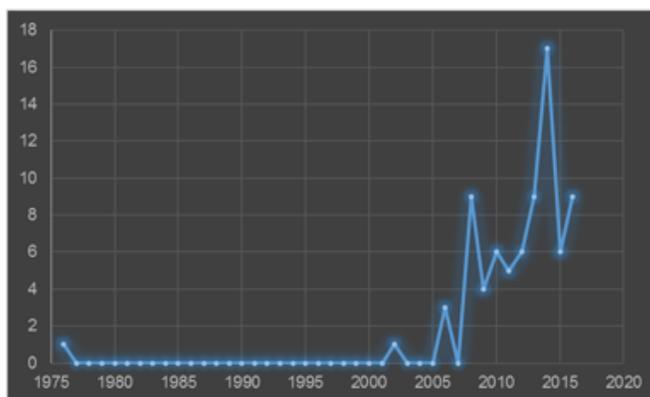
Na presente secção apresentam-se os dados obtidos da análise efetuada. Cárdenas-García, Pulido-Fernández e Carrillo-Hidalgo (2015) remetem para a importância do novo cenário estabelecido pelo Espaço Europeu de Educação Superior e para as competências e comportamentos necessários para exercer uma atividade profissional

(ANECA - Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004). No caso específico do Turismo, Cárdenas-García et al. (2015) realçam as tendências do setor no horizonte temporal de 2015-2020 no que concerne aos perfis profissionais emergentes e às necessidades de mudança dos perfis tradicionais que carecem de adaptação para competências adequadas ao setor turístico. O relatório do *Centre for Strategy and Evaluation Services* (2016) remete, também, para a importância do artigo 195 do Tratado de Lisboa (European Union, 2007) no que respeitam as tendências das opções metodológicas no ensino do Turismo, uma vez que no mesmo se defende que se deve fomentar a competitividade no setor do Turismo, tendo em consideração a cooperação entre Estados Membros no que concerne a troca de boas práticas (alínea b do artigo 195 do Tratado de Lisboa).

Apesar desta preocupação estar espelhada no Tratado de Lisboa em 2007, na análise efetuada no presente artigo, verifica-se que até meados de 2016 existem poucas publicações acerca de estudos interinstitucionais. Acresce ainda que as investigações contemplam estudos que remontam ao início do século XXI, altura em que existiram

maiores desenvolvimentos de tecnologias e subsequente adaptação a contextos educativos. Posteriormente, assiste-se a um crescimento intermitente da importância desta temática no que diz respeito

a publicações tendo o mesmo verificado maior número de publicações em 2014, como se pode verificar na figura 2.



Fonte: Elaboração própria

Figura 2 | Publicações por ano (1976 – 2016)

As publicações encontradas estão dispersas por diferentes fontes, sendo que as que contam com maior índice de publicação são o *Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism Education* e o *Journal of Teaching in Travel And Tourism*, bem como revistas da área da Informática. Acresce, da análise efetuada, que existem sete autores com maior número de artigos publicados (Liburd, J., Christensen, I.M.F., Eriksson, M.J., Hjalager, A.M., Ruokamo, H., Vuojärvi, H. & Xerach Pérez, D.) sobre esta temática e as fontes onde os mesmos são publicados são, maioritariamente, artigos e artigos de conferências.

No que concerne aos países com maior número de artigos publicados, os Estados Unidos, China, Espanha, Austrália, Dinamarca, Finlândia e Japão são os países com maior número de publicações afiliadas. Estes dados denotam que a preocupação com a temática do desenvolvimento de estratégias de ensino para o Turismo é de âmbito internacional, mas concentra-se na Europa, Estados Unidos e alguns países Orientais. Apesar de existir uma preocupação internacional com a educação em Tu-

rismo, apenas alguns estudos contemplam a cooperação entre países (Estados Unidos e Finlândia (Isacsson & Gretzel, 2011).

Alguns exemplos de estudos desenvolvidos serão brevemente apresentados por retratarem realidades investigativas diferenciadas. Nomeadamente, o estudo de Lillo-Bañuls et al. (2016) que reporta o uso de *blogs* e de *wikis* por parte dos alunos, tendo concluído que a participação em *blogs* é maioritariamente feita pelo género feminino, mas que as *wikis* são usadas de forma semelhante pelos dois géneros. No que respeita o uso da internet, esta é usada sobretudo na universidade, em casa, na biblioteca e menos frequentemente no local de trabalho, o estudo reporta ainda que o objetivo de uso da internet é para fins de estudo, amizade, lazer e para jogar. Xerach Pérez (2014) opta por desenvolver um estudo empírico acerca do uso dos *blogs*, em contexto de sala de aula. A autora conclui que os alunos se tornam mais responsáveis quando disponibilizam conteúdos com aplicação à realidade profissional em *blogs* para fins educativos e desenvolvem a capacidade de autoaprendizagem;

de análise individual; de trabalho em equipa; de debate e geram novo conhecimento e conteúdos em grupo. A autora considera que o professor desempenha o papel de “helicóptero” (Xerach Pérez, 2014, p. 557) ao monitorizar o trabalho dos alunos. Harris (2011) centra o seu estudo no potencial de it software de apresentação para envolver e motivar os alunos, como é o caso do software *Powerpoint* e *Prezi*.

Por outro lado, o estudo de Sobaih e Moustafa (2016) reporta o uso de ferramentas de *social networking* (como o *Facebook*, o *LinkedIn* e o *Youtube*) para fins académicos e de aprendizagem. Referem, igualmente que estas ferramentas servem para dar apoio na aprendizagem (no caso do *Facebook*) facilitando e tornando mais produtiva a vida académica por se tratar de um ambiente de aprendizagem onde os alunos partilham conhecimento; informações do curso e experiências, e onde obtêm apoio pessoal e emocional uma vez que a rede permite a partilha e a discussão de ideias. Por outro lado, estas ferramentas transmitem autoconfiança aos alunos, pois eliminam a ansiedade acerca de assuntos académicos através de discussão com os colegas. Permitem, igualmente, o acesso a informações atualizadas acerca das matérias lecionadas num ambiente informal. Acresce a possibilidade de partilha de pontos de vista e de opiniões, assim como a possibilidade de os alunos obterem *feedback* dos colegas. O estudo demonstra, ainda, que existe um sentimento de ligação e de compromisso entre os alunos por se encontrarem num ambiente de aprendizagem partilhado. Contudo, apesar do uso por parte dos estudantes e dos benefícios percebidos, os docentes quase nunca comunicam com os discentes por esta via.

A utilização de redes sociais como o *Facebook* é também abordada por outros autores (Isacson & Gretzel, 2011) que exploram o potencial deste meio de comunicação para criar ambientes de aprendizagem mais motivadores entre instituições de dois países. No estudo de Isacson e Gretzel (2011) realça-se o desenvolvimento do pensa-

mento crítico por parte dos alunos ao partilharem, num grupo, informações acerca da sustentabilidade em diferentes países e a capacidade de colaboração entre os alunos que, apesar de ser prejudicada pelo fuso horário, foi profícua. O estudo também aponta para diferenças culturais do uso do *Facebook* e para diferentes níveis de proficiência no uso da ferramenta por parte dos alunos.

Outros estudos referem a utilização de realidade aumentada e de realidade virtual (Barba, McIntyre, Rouse, & Bolter, 2010; Dai et al., 2010; Liu et al., 2009; Mendoza et al., 2015; Perez-Valle & Sagasti, 2012). Esta ferramenta é usada com turistas (Mendoza et al., 2015; Perez-Valle & Sagasti, 2012), aproximando-os do património, permitindo educar acerca do mesmo de forma pedagógica e lúdica. A realidade virtual é também referenciada como benéfica para a aprendizagem de alunos em contexto académico (Dai et al., 2010), nomeadamente na formação de guias turísticos, por permitir a contextualização da aprendizagem; aprendizagens mais rápidas; o aumento de competências de guia; a poupança nos custos de formação e a melhoria dos efeitos e eficiência do ensino. Barba et al. (2010) demonstram, também, as potencialidades da realidade aumentada, uma vez que esta permite o contacto com espaços híbridos de aprendizagem onde, através da interação com objetos e durante jogos, os utilizadores desenvolvem capacidades de tomada de decisão. Liu et al. (2009) combinaram ferramentas de realidade virtual para criar modelos tridimensionais de atrações turísticas que podem ser usados em tempo real por professores e alunos, e que, afirmam, podem melhorar o processo de ensino/aprendizagem, obviando os constrangimentos do desenvolvimento informático.

Por outro lado, outros estudos apontam para a utilização de sistemas de gestão de conteúdos para resolverem problemas (*Problem Based Learning*) de forma colaborativa e em rede (Morellato, 2014) o que os responsabiliza do processo de aprendizagem e de partilha de informações. Um outro es-

tudo que se reporta ao uso de meios de gestão da informação (Moodle) (Bednarova et al., 2014) reporta que a plataforma *Moodle* é uma ferramenta limitada e que deve ser combinada com outras para potenciar o processo de aprendizagem, sobretudo porque existem outros meios de comunicação que são usados pelos alunos, nomeadamente, redes sociais e *email*.

Existem, igualmente, trabalhos de investigação que se centram no uso de plataformas de *e-learning* acessíveis a nível internacional, como é o caso da INNOTOUR (Liburd & Hjalager, 2010; Liburd et al., 2011). Esta está acessível a professores, alunos e investigadores de diversos países onde são partilhados e disponibilizados conteúdos e materiais de diferentes áreas (casos de inovação; tutoriais; *slides*; sessões em *streaming*, entre outros), fortalecendo a cooperação internacional. Nesta plataforma é facultada ajuda à iniciativa comercial e a processos de inovação em Turismo. Para além deste potencial, os alunos podem usar os casos disponíveis para testar teorias; as empresas podem aceder a exemplos de boas práticas e os investigadores podem ter acesso a exemplos ilustrativos para efetuarem as suas investigações.

O uso de plataformas de acesso a informação por parte de alunos é também referenciado por Ferrara, Macchia, Sapia e Lella (2014). Através destas é possível aceder a fontes de informação externas à escola (museus italianos) para elaborar trabalhos no âmbito da unidade curricular de Arqueologia, o que suscitou maior envolvimento na aprendizagem e curiosidade por parte dos alunos. Ainda no que se refere à leção da Arqueologia, Medina, de Leon e Villasenor (2013) relatam o interesse desencadeado pelo uso de *Learning Objects* por parte dos alunos para efetuarem aprendizagens.

Uma outra ferramenta utilizada no ensino de unidades curriculares em cursos de Turismo é o *Second Life*. Singh e Lee (2009) dirigiram um questionário a alunos após a apresentação do potencial do *Second Life* e os resultados foram muito posi-

vos, uma vez que a utilidade percebida foi elevada, bem como a intenção de uso desta ferramenta que proporciona interação em tempo real em ambiente simulado. Por outro lado, Wang e Burton (2013), na sua revisão de literatura de artigos publicados em revistas com revisores, concluem que o uso de *Second Life* na educação já não se encontra numa fase embrionária uma vez que é amplamente usado no ensino de diversas áreas, nomeadamente, no Turismo e que permite o desenvolvimento de projetos e de aprendizagens autênticos e colaborativos.

Na generalidade dos estudos, é referida pelos autores a necessidade de as instituições de Ensino Superior procurarem adaptar as suas práticas letivas a essas mesmas exigências e às tecnologias emergentes (ex: Liburd & Hjalager, 2010; Liburd et al., 2014). Essas adaptações versam a alteração para estratégias que envolvam mais o aluno no seu processo de aprendizagem, permitido que este seja mais do que um mero recetáculo de informações. Para o efeito, vários estudos dão conta da integração de diferentes abordagens que incluem, entre outras, dinâmicas comunicativas e de reflexão crítica por parte dos estudantes, durante o seu processo de ensino/aprendizagem, nomeadamente, através da utilização de ferramentas que permitam o trabalho colaborativo. Outras abordagens contam com a integração de membros do setor para estimularem e darem *feedback* aos alunos no âmbito da resolução de problemas reais. Por outro lado, o ensino do Turismo também conta com a inclusão de opções metodológicas que integram atividades de lazer (ex: jogos em realidade virtual). Estes são uma forma de recriação de ambientes reais que proporcionam o desenvolvimento de competências através da utilização de tecnologias e, ao mesmo tempo, de ambientes de aprendizagem próximos das atividades a que os alunos dedicam parte do seu tempo – o jogo. Por outro lado, os estudos mencionam também a necessidade de os professores se adaptarem e usarem as novas tecnologias, tendo um papel pre-

ponderante enquanto mentores e facilitadores das aprendizagens.

Apesar das opiniões favoráveis ao uso das tecnologias em contexto de ensino/aprendizagem, que se encontram nos documentos analisados, é referido por alguns autores que estas não podem apenas ser percecionadas como formas de aprender ou de aceder a conteúdos (Newman & Brownell, 2008), mas como uma oportunidade de se organizarem novas comunidades profissionais entre professores, alunos e empresários; como formas de incrementar a aprendizagem e a motivação na aprendizagem. As tecnologias permitem aos seus utilizadores serem participantes ativos na cultura formativa do seu país ou de vários países, como é o caso da participação na plataforma INNOTOUR (Liburd et al., 2011).

Para além da diversidade de estratégias aqui apresentadas, verifica-se que a investigação acerca do ensino do Turismo abrange diversas áreas disciplinares (ex: Arqueologia (Ferrara et al., 2014; Medina et al., 2013)) e que a mesma é desenvolvida em diversos países do mundo (uma vez que os estudos são desenvolvidos em instituições de diversos países, desde a Itália (Morellato, 2014) à Dinamarca (Liburd et al., 2011), por exemplo). Contudo, a partir do estudo aqui apresentado, identifica-se escassez de investigação que contemple opções mais variadas, para além do *Facebook* (Isacsson & Gretzel, 2011), da realidade aumentada (Mendoza et al., 2015) e os demais previamente apresentados, e que podem tornar o processo de ensino aprendizagem ainda mais atrativo, tais como ferramentas de avaliação formativa; plataformas que permitem o desenvolvimento de atividades colaborativas; cursos *online* de acesso aberto disponibilizados por diversas universidades (ex: MOOC), entre outros.

5. Conclusão

Os dados obtidos durante o presente trabalho revelam pouca incidência de estudos empíricos e de diferentes abordagens metodológicas (ver Anexo 1) no que respeita a utilização de tecnologias como abordagem de ensino na área do Turismo no Ensino Superior. A reflexão acerca das estratégias de ensino em cursos de Turismo utilizando ferramentas tecnológicas tem vindo a crescer, motivada pelas exigências do mercado de trabalho, cada vez mais competitivo, e pelo crescimento exponencial das tecnologias digitais. Contudo, os estudos e respetivos dados ainda são poucos. Assim, estudos futuros na área da educação em Turismo poderão enriquecer a mesma, sobretudo porque a partilha de boas práticas ajuda a alicerçar a investigação e a dar resposta à crescente exigência do mercado de trabalho e às diretrizes, nomeadamente europeias, tal como foi previamente abordado, que visam a competitividade e partilha de exemplos de sucesso. Os estudos futuros poderão centrar-se na exploração de outras tecnologias para motivar e incrementar o ensino/aprendizagem, bem como na relação entre o uso das tecnologias e efeitos verificados na aprendizagem motivados pelo uso das mesmas.

Finalmente, e do ponto de vista económico, as instituições de Ensino Superior desempenham um papel preponderante nos sistemas de inovação regionais e nacionais (Lundvall, 1992), como já mencionado. Por este motivo, ao aproximarem os seus modelos de ensino às necessidades e ao potencial tecnológico do mercado, e pelo facto de poderem usufruir da proximidade espacial com a cultura local, podem ser polos de disseminação e de conhecimento contextualizado e autêntico. As instituições de Ensino Superior podem, igualmente, fomentar a cooperação entre a comunidade académica e as empresas, contribuindo para o avanço económico local e regional.

Estas características da flexibilidade de adquirir, gerar e de aproximar conhecimento são apon-

tadas pelos diversos autores quando reportam os resultados das suas investigações. Isto é, ao usarem ou ao refletirem criticamente acerca do uso da tecnologia no processo de ensino/aprendizagem os investigadores realçam o potencial que a tecnologia coloca ao dispor dos docentes e dos alunos para desenvolverem não só a competência digital, a qual é mencionada no início deste artigo, mas também uma panóplia de outras competências. Algumas dessas competências são a participação ativa, a cooperação, a aprendizagem em tempo real em cenários mais autênticos e contextualizados que são facilitados pela capacidade de manuseio da tecnologia, mas também pelo envolvimento com a mesma e pelo seu uso crítico e responsável (sendo estas características essenciais para a competência digital e para a inserção, com sucesso, no mercado de trabalho e para o avanço económico das sociedades).

Referências

- ANECA Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (2004). *Título de Grado en Turismo*. Libro Blanco. Madrid.
- Barba, E., MacIntyre, B., Rouse, R., & Bolter, J. (2010). Thinking inside the box: Making meaning in a handheld AR experience. In *9th IEEE International Symposium on Mixed and Augmented Reality 2010: Arts, Media, and Humanities, ISMAR-AMH 2010 - Proceedings* (pp. 19–26). Seoul: IEEE. <http://doi.org/10.1109/ISMAR-AMH.2010.5643300>
- Bednarova, L., Vavrek, R., Vozarova, I. K., Kotulic, R., Adamisin, P., Kubak, M., ... Sira, E. (2014). LMS Moodle as a Communication Tool of the Students in the Study Programs Environmental Management, Management and Tourism. In *14th SGEM GeoConference on Ecology, Economics, Education And Legislation* (Vol. 3, p. 647–654 pp). Sofia: SGEM. <http://doi.org/10.5593/SGEM2014/B53/S22.086>
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <http://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Burbules, N. C. (2011). Ubiquitous Learning as a Social Foundations Issue. In S. Tozer, B. P. Gallegos, & A. M. Henry (Eds.), *Handbook of Research in the Social Foundations of Education* (pp. 527–533). New York: Routledge.
- Cárdenas-García, P. J., Pulido-Fernández, J. I., & Carrillo-Hidalgo, I. (2015). Adquisición de competencias en el Grado de Turismo mediante el aprendizaje basado en estudios de caso. *Aula Abierta*, 44(1), 15–22. <http://doi.org/10.1016/j.aula.2015.05.002>
- Centre for Strategy and Evaluation Services. (2016). *Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training*. Brussels.
- Conselho do Parlamento Europeu. (2006). it Recomendación 2006/962/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Dezembro de 2006, sobre as competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida. Retrieved November 5, 2016, from <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=EN>
- Costen, W. M. (2009). The value of staying connected with technology: An analysis exploring the impact of using a course management system on student learning. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 8(2), 47–59. <http://doi.org/10.3794/johlste.82.204>
- Coutinho, C. (2007). Cooperative learning in higher education using weblogs: A study with undergraduate students of Education in Portugal. In *International Multi-Conference on Society, Cybernetics and Informatics, IMSCI 2007* (Vol. 1, pp. 60–64). Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84896939789&partnerID=40&md5=cf4976153ee8cac6ccef875604af2e6b>
- Crompton, H. (2013a). A Historical Overview of m-learning. In Z. L. Berge & L. Y. Muilenburg (Eds.), *Handbook of Mobile Learning* (pp. 3–14). New York, Oxon: Routledge.
- Crompton, H. (2013b). Mobile Learning: New Approach, New Theory. In Z. L. Berge & L. Y. Muilenburg (Eds.), *Handbook of Mobile Learning* (pp. 47–57). New York, Oxon: Routledge.
- Dai, M., Zhou, D., Shi, B., Zhang, L., & Gu, C. (2010). Research on Virtual Tourist Guide Training System based on virtual reality technology. *Knowledge Acquisition and Modeling (KAM)*, 2010 3rd International Symposium on. <http://doi.org/10.1109/KAM.2010.5646289>
- European Union. Treaty of Lisbon Amending the Treaty on European Union and the Treaty Establishing the European Community, 50 *Official Journal of the European*

- Union 1–272 (2007). <http://doi.org/10.1007/s11552-006-9002-6>
- Ferrara, V., Macchia, A., Sapia, S., & Lella, F. (2014). Cultural heritage open data to develop an educational framework. In *IISA 2014 - 5th International Conference on Information, Intelligence, Systems and Applications* (pp. 166–170). Crete: IISA. <http://doi.org/10.1109/IISA.2014.6878775>
- Gilmore, J. H., & Pine, B. J. (2007). *Authenticity*. (null, Ed.) (Vol. null).
- Green, N. (2002). On the Move: Technology, Mobility, and the Mediation of Social Time and Space. *The Information Society*, 18, 281–292. Retrieved from <http://personal.lse.ac.uk/whitley/allpubs/timespecialissue/time05.pdf>
- Harris, D. (2011). Presentation software: Pedagogical constraints and potentials. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 10(1), 72–84.
- Isacsson, A., & Gretzel, U. (2011). Facebook as an edutainment medium to engage students in sustainability and tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 2(1), 81–90. <http://doi.org/10.1108/17579881111112430>
- Keegan, D. (2002). The future of learning: From eLearning to mLearning. *Forschungsbericht*, 6, 172 S. Retrieved from http://deposit.fernuni-hagen.de/1920/1/ZP_119.pdf
- Kukulska-Hulme, A., & Shield, L. (2007). An overview of mobile assisted language learning: Can mobile devices support collaborative practice in speaking and listening? *ReCALL*, 20(3), 271–289. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.84.1398&rep=rep1&type=pdf>
- Liburd, J. (2015). Transforming tourism education through Web 2.0 collaboration: the case of the global TEF1 courses. In D. Dredge, D. Airey, & M. J. Gross (Eds.), *The Routledge Handbook of Tourism and Hospitality Education* (pp. 292–304). London and New York: Routledge. Retrieved from https://books.google.pt/books?id=ZE6vBAAQBAJ&pg=PA294&lpg=PA294&dq=TEFI+citizenship+students+collaboration+technology&source=bl&ots=YfFAlrKTsx&sig=SC6uD8B5mulQ5-dNpc4amcTqzVI&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwjDptCCqjQAhXMWhoKHb0_BiwQ6AEIMDAD#v=onepage&q=TEFIci
- Liburd, J., & Hjalager, A.-M. (2010). Changing Approaches Towards Open Education, Innovation and Research in Tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 12–20. <http://doi.org/10.1375/jhtm.17.1.12>
- Liburd, J., Hjalager, A.-M., & Christensen, I.-M. F. (2011). Valuing Tourism Education 2.0. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 11(1), 107–130. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15313220.2011.548745>
- Lillo-Bañuls, A., Perles-Ribes, J. F., & Fuentes, R. (2016). Wiki and blog as teaching tools in tourism higher education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 16(2), 81–100. <http://doi.org/10.1080/15313220.2015.1118367>
- Liu, H., Qiu, F., Wang, L., & Shi, H. (2009). The implementation of the virtual tourism teaching system. In *ISCID 2009 - 2009 International Symposium on Computational Intelligence and Design* (Vol. 2, pp. 225–228). China: IEEE. <http://doi.org/10.1109/ISCID.2009.203>
- Lundvall, B. A. (1992). *National systems of innovation*. London: Pinter.
- Medina, S. G., de Leon, L. A. G. D., & Villasenor, P. A. R. (2013). Articulation of Systematic Teaching Methods for Developing Learning Objects Focused on Archaeology Teaching. *2013 International Conference on Mechatronics, Electronics and Automotive Engineering*, 235–239. <http://doi.org/10.1109/ICMEAE.2013.35>
- Mendoza, R., Baldiris, S., & Fabregat, R. (2015). Framework to Heritage Education Using Emerging Technologies. In *Procedia Computer Science* (Vol. 75, pp. 239–249). <http://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.244>
- Morellato, M. (2014). Digital Competence in Tourism Education: Cooperative-experiential Learning. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 14(2), 184–209. <http://doi.org/10.1080/15313220.2014.907959>
- Newman, A., & Brownell, J. (2008). Applying communication technology: Introducing email and instant messaging in the hospitality curriculum. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(2), 71–76.
- Perez-Valle, A., & Sagasti, D. (2012). A novel approach for tourism and education through virtual Vitoria-Gasteiz in the 16th century. *Virtual Systems and Multimedia (VSMM), 2012 18th International Conference on*. Italy: IEEE. <http://doi.org/10.1109/VSM.2012.6365991>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre and Every Business a Stage*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). *Welcome to the experience economy* (Updated ed). Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. Retrieved from <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky - Digital Natives, Digital Immigrants - Part1.pdf>
- Salgado, M. (2007). *Educação e Organização Curricular em Turismo no Ensino Superior Português*. Tese de Doutoramento. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro. Aveiro. Portugal.
- Salgado, M., Lemos, F., & Faria, C. (2008). Education and Training in Tourism: National Observatory for Tourism Education. In *IASK International Conference in Tourism Research* (p. 206–215.). Aveiro.
- Salgado, M., & Martins, J. (2007). Tourism Education – The State of the Art in Tourism HE. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 7/8, 229–239.
- Schott, C., & Sutherland, K. a. (2009). Engaging Tourism Students Through Multimedia Teaching and Active Learning. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8(4), 351–371. <http://doi.org/10.1080/15313220903047987>
- Sheldon, P., Fesenmaier, D. R., & Tribe, J. (2014). The Tourism Education Futures Initiative (TEFI): Activating Change in Tourism Education. In D. Prebežac, C. Schott, & P. Sheldon (Eds.), *The Tourism Education Futures Initiative* (pp. 14–35). Oxon, NY: Routledge.
- Singh, N., & Lee, M. J. (2009). Exploring Perceptions Toward Education in 3-D Virtual Environments: An Introduction to “Second Life.” *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8(4), 315–327. <http://doi.org/10.1080/15313220903047896>
- Sobaih, A. E. E., & Moustafa, M. A. (2016). Speaking the Same Language: The Value of Social Networking Sites for Hospitality and Tourism Higher Education in Egypt. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 28(1), 21–31. <http://doi.org/10.1080/10963758.2015.1127169>
- Vinci, M. L., & Cucchi, D. (2007). Possibilities of Application of E-tools in Education: Mobile Learning. In *Conference on ICT for Language Learning*. Florence. Retrieved from <http://www.leonardo-lets.net/ict/common/download/MariaLuisaVinci.pdf>
- Wang, F., & Burton, J. K. (2013). Second Life in education: A review of publications from its launch to 2011. *British Journal of Educational Technology*. <http://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2012.01334.x>
- Xerach Pérez, D. (2014). Creatividad, innovación y uso de las tics, nuevas fórmulas docentes en materia turística. *Historia Y Comunicación Social*, 19, 551–563. http://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.44984