

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

The Information and Communication Technologies in Tourism degree courses - the Portuguese evolution

Elisabete Paulo Morais
Carlos Rompante Cunha
Unidade de Investigação Aplicada em Gestão (UNIAG)
Instituto Politécnico de Bragança - EsACT
Mirandela, Portugal
Emails: beta@ipb.pt, crc@ipb.pt

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

I. INTRODUÇÃO

Resumo — As Tecnologias de Informação e Comunicação afiguram-se uma das áreas mais críticas para o sucesso do turismo no presente e no futuro e para a forma como se irão 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 licenciaturas da área do Turismo. A análise efetuada foi realizada em licenciaturas a funcionar no presente ano letivo, 2017/2018, em Institutos Politécnicos e Universidades Portuguesas, públicas e privadas. Foi também efetuada uma comparação com a realidade de 2012/2013, uma vez que as licenciaturas têm sido avaliadas pela Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES), surtindo muitas vezes alterações resultantes da avaliação.

Palavras Chave - Turismo; TIC; Ensino Superior; Educação

Abstract — Information and Communication Technologies appear one of the most critical areas 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 academic year, 2017/2018, in Portuguese universities and polytechnics, public and private. A comparison was also made with the reality of 2012/2013, since as undergraduate degrees have been evaluated by the Agency for Assessment and Accreditation of Higher Education (A3ES), often making changes, resulting from the evaluation.

Keywords: Tourism; ICT; higher education; Education

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], [6].

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.

A dinâmica da era digital levou a que as organizações abraçassem as TIC como ferramentas críticas para o seu sucesso. Estas passaram a ser encaradas como ferramentas de suporte e desenvolvimento das atividades organizacionais e

como um veículo vital para alcançar toda uma nova franja de clientes que sem recurso às TIC dificilmente seriam alcançáveis [7]. No que concerne ao setor do turismo, a aplicação das TIC não só permitiu uma mais eficaz e alargada promoção de produtos e serviços como, auxiliou os consumidores a alcançarem e comprarem esses mesmos produtos e serviços que, graças às TIC, se tornaram muito mais personalizados de acordo com o perfil do cliente [8].

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 [9].

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 diferenciação dos seus produtos, para adicionarem valor às ofertas existentes, para redução de custos e tempos de resposta, para estimular mudanças radicais na operação, distribuição e estruturação, o que torna as TIC um dos parceiros mais poderosos da indústria turística [10]. 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 consequentemente a sua sobrevivência [11].

A reivindicação da IoE (i.e., Internet de Tudo) é uma realidade estendida ao setor do turismo. Não há escassez de investigação sobre o impacto das TIC no turismo como uma indústria e como uma atividade. Com os mais recentes avanços das TIC no turismo emergiu o que alguns autores classificaram como o aparecimento do viajante “super conectado” [12].

O presente artigo tem como objetivo analisar a relevância dada pelas diferentes instituições do ensino superior português às Tecnologias de Informação e Comunicação nas licenciaturas de Turismo, bem como efetuar uma comparação com a realidade de 2012/2013.

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 [10].

Um dos desafios fundamentais que enfrentam os profissionais do turismo é a necessidade de adaptação contínua às mudanças, devido ao dinamismo do setor [13]. 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 consequentemente é incrementada a flexibilidade e interatividade dos processos produtivos, que resultam ser cada vez mais complexos, devido à competitividade e globalização existentes atualmente [14]. 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 [15]:

- 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 [14] [16].

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 [17], [18].

O impacto das TIC no turismo alterou a forma como os serviços turísticos são acedidos e consumidos. Graças às TIC, cada vez mais ubíquas e inovadoras, foram criados novos canais à disposição dos consumidores [19]. Esta nova realidade tornou, em nossa opinião, muito mais exigente a capacidade dos profissionais de turismo dominarem o uso dessas novas ferramentas.

Preparar os estudantes, das formações na área do Turismo do ensino superior é, em nosso entender, cada vez mais importante, na medida que a inovação das TIC, tem crescentemente robustecido, tecnologicamente, o perfil dos viajantes. Projetos como o INNOTUR e o uso das tecnologias Web 2.0, são um exemplo de que tem existido uma preocupação em preparar os estudantes, das formações na área do turismo do ensino superior, para uma realidade de trabalho cada vez mais global e tecnologicamente mais exigente [20].

III. METODOLOGIA

A natureza dos objetivos conduziu a uma metodologia de investigação qualitativa e quantitativa, eminentemente descritiva e interpretativa que permitiu caraterizar o objeto de estudo. O estudo centrou-se na análise do ensino das TIC nos cursos que tivessem Turismo ou Turístico na designação, pois consideramos as TIC, 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 que tivessem “Turismo” ou “Turístico” na designação. Depois da recolha dos cursos disponibilizados no ano letivo 2017/2018, a obtenção dos restantes dados foi feita através da consulta da informação disponibilizada nos websites das diferentes instituições. Foi também efetuada uma comparação com um estudo similar ocorrido em 2012/2013 [21].

IV. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Da análise efetuada verificou-se que existem no ensino superior português (público e privado, politécnico e universitário) 50 licenciaturas na área científica do turismo (em 2012/2013 existiam 39), com 16 designações diferentes (em 2012/2013 eram 10), distribuídas por 36 instituições (7 do Ensino Superior Privado Universitário, 8 do Ensino Superior Privado Politécnico, 6 do Ensino Superior Público Universitário e 15 do Ensino Superior Público Politécnico). Em 2012/2013 as instituições com formações de Turismo eram 30 (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). Em 2012/2013 das 39 licenciaturas, 3 eram licenciaturas pós-laborais, e as 36 restantes eram em regime normal, sendo que em 2017/2018 das 50 licenciaturas, 6 delas funcionam em regime pós-laboral.

Na Tabela I são apresentadas as diferentes designações e número de licenciaturas respetivas, para o ano letivo 2012/2013 e na Tabela 2 os dados referentes a 2017/2018.

TABELA I. NÚMERO DE LICENCIATURAS DA ÁREA CIENTÍFICA DO TURISMO (2012/2013)

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

TABELA II. NÚMERO DE LICENCIATURAS DA ÁREA CIENTÍFICA DO TURISMO (2017/2018)

Licenciatura	Número Licenciaturas
Animação Turística	1
Desporto de Natureza e Turismo Ativo	1
Educação Ambiental e Turismo de Natureza	1
Gestão das Atividades Turísticas	4 (2 pós-laboral)
Gestão do Lazer e Animação Turística	2 (1 pós-laboral)
Gestão do Turismo e da Hospitalidade	1
Gestão Turística	4 (1 pós-laboral)
Gestão Turística e Cultural	1

Gestão Turística e Hoteleira	1
Gestão Turística, Cultural e Patrimonial	1
Informação Turística	1
Turismo	28 (2 pós-laboral)
Turismo (Informação Turística e Eventos)	1
Turismo e Gestão de Empresas Turísticas	1
Turismo e Lazer	1
Turismo, Território e Patrimónios	1

Verifica-se que num espaço de tempo relativamente curto houve mudanças significativas, nomeadamente em formações cuja designação não é somente “Turismo”, o que comprova que é uma área dinâmica, e que pretende dar resposta a um mercado que tem vindo a crescer.

Após a análise das Unidades Curriculares (UCs) das referidas licenciaturas, em 2012/2013, 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 [21]. Em 2017/2018 a licenciatura que tem mais ECTS na área das TIC tem 15, com três UCs diferentes.

Na figura 1 estão representados o número de ECTS da área das TIC e o número de licenciaturas com os ECTS correspondentes, para os anos letivos 2012/2013 e 2017/2018.

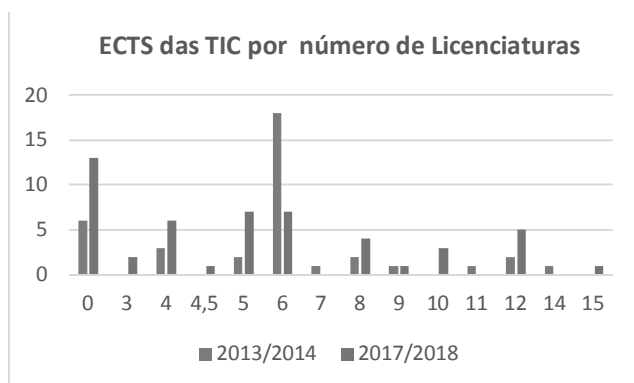


Figura 1 – Número de ECTS por licenciaturas

Da análise dos dados note-se que aumentou de 6 para 13 o número de licenciaturas que não têm qualquer UC da área científica das TIC, algo preocupante e inesperável, dada a importância que as TIC têm tido na evolução do Turismo. Os conceitos de e-turismo e turismo inteligente são cada vez mais uma realidade. Estará a o sistema a formar profissionais capazes de atuar nesta nova realidade do turismo?

Não se encontra uma correlação entre o número de ECTS e o subsistema de ensino onde são ministradas.

Das UCs da área científicas das TIC foram identificadas 29 designações diferentes em 2012/2013, listadas na tabela III, sendo que em 2017/2018 foram identificadas 38 designações diferentes, listadas na Tabela IV.

TABELA III. UNIDADES CURRICULARES DA ÁREA CIENTÍFICA DAS TIC (2012/2013)

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

TABELA IV. UNIDADES CURRICULARES DA ÁREA CIENTÍFICA DAS TIC (2017/2018)

Unidades Curriculares da área Científica das TIC
Aplicações Informáticas
Aplicações Informáticas em Turismo
Comunicação Web
Imagem e edição Gráfica
Informática
Informática Aplicada ao Turismo
Informática de Gestão
Informática na Ótica do Utilizador
Informática para Turismo
Inovação Tecnológica em Turismo
Introdução às Tecnologias de Informação e da Comunicação
Novas Tecnologias em Turismo
Sistemas de Informação Aplicados Ao Turismo
Sistemas de Informação em Gestão
Sistemas de Informação em Turismo
Sistemas de Informação em Turismo
Sistemas de Informação na Gestão
Sistemas de Informação para a Gestão
Sistemas Informáticos
Sociedade da Informação e do Conhecimento

Sociedade de Informação: Turismo e Cultura
Software Aplicado à Hotelaria
Técnicas de Comunicação
Técnicas de Multimédia em Turismo
Tecnologia de Informação I
Tecnologia de Informação II
Tecnologia e Sistemas de Informação I
Tecnologia e Sistemas de Informação II
Tecnologias e Sistemas de Informação no Turismo
Tecnologias de Informação
Tecnologias de Informação e Comunicação
Tecnologias de Informação e Comunicação Aplicadas ao Turismo
Tecnologias de Informação e Comunicação em Turismo
Tecnologias de Informação em Turismo
Tecnologias Digitais em Turismo
TIC e Software Aplicado à Hotelaria
TIC e Software Aplicado ao Turismo
TIC em Turismo

Verifica-se também ao nível das UCs uma grande variedade de designações.

Todas as 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 nem todas as instituições têm essa informação disponível, aliás, tendo em conta que estamos na sociedade da informação e do conhecimento, muitos poucas instituições disponibilizam os conteúdos programáticos das UCs. Somente 17 das 50 licenciaturas os têm disponíveis nos respetivos websites. De realçar que das 17 licenciaturas que disponibilizam os conteúdos, 15 têm UCs da área das TIC.

Em 2012/2013 abordavam sistemas de informação específicos do turismo, como por exemplo, CRSs e GDSs, e ferramentas de escritório. O cenário em 2017/2018 não é muito diferente, sendo que predominam as ferramentas de escritório e os sistemas de informação específicos do turismo. No entanto há algumas licenciaturas que já abordam assuntos como web marketing, tecnologias móveis, plataformas emergentes e bases de dados.

V. CONCLUSÕES

As TIC, ao assegurarem a passagem para a economia digital, constituem um forte motor para o crescimento e mudança dos procedimentos existentes em vários setores de atividade. As TIC no turismo proporcionam a oportunidade de trabalhar em rede, aumentam a sua competitividade, tornando possível uma maior divulgação da oferta turística disponível e possibilitam o fornecimento de instrumentos adicionais para melhorar a gestão empresarial e/ou a informação relativamente ao mercado.

Com as TIC é possível reduzir os custos diretos de operação, bem como assegurar o aumento da flexibilidade, da interatividade, da eficiência, da produtividade e da competitividade das organizações e esta situação tanto é válida para as empresas, como para os destinos turísticos.

São amplamente reconhecidas as vantagens que as TIC trouxeram para a área do Turismo. Formar profissionais na área

do Turismo com habilidades e capacidades na área das TIC, na nossa opinião é urgente. No entanto, pela análise efetuada às formações nesta área verificámos que muitas instituições não estão a formar profissionais com essas habilidades. Estranhamente, 13 das 50 licenciaturas, não têm qualquer UC na área das TIC. Em termos percentuais a licenciatura que tem mais ECTS na área das TIC, 15 ECTS, tem 8% do total de créditos do curso, mesmo assim muito aquém dos 15% a 30% que alguns autores argumentam que as formações da área do Turismo deveriam ter.

Pretendemos, como trabalho futuro, inquirir alunos e recém-licenciados da área do Turismo para tentar perceber se as competências adquiridas ao longo das formações são as mais adequadas.

AGRADECIMENTOS

UNIAG, R&D unit funded by the FCT – Portuguese Foundation for the Development of Science and Technology, Ministry of Science, Technology and Higher Education. UID/GES/4752/2016

REFERENCIAS

- [1] L. Machado 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] D. Zhu, Y. Chang e J. Luo, "Understanding the influence of C2C communication on purchase decision in online communities from a perspective of information adoption model," *Telematics Inform.*, vol. 33(1), pp. 8-16, 2016.
- [7] R. Gonçalves, J. Martins, J. Pereira, M. Cota e F. Branco, "Promoting e-commerce software platforms adoption as a means to overcome domestic rises: The cases of Portugal and Spain approachd from a focus-group perspective," em *Trends and Applications in Software Engineering*, Springer International Publishing, Cham, 2016, pp. 259-269.
- [8] A. Bethapudi, "The role of ICT in tourism industry," *Journal of Applied Economics and Business*, vol. 1(4), pp. 67-79, 2013.
- [9] 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.
- [10] C. Ramos, P. Rodrigues e F. Perna, "Sistemas e Tecnologias de Informação no Sector Turístico," *Revista Turismo & Desenvolvimento*, vol. 12, pp. 21-32, 2009.

- [11] C. Ramos, "Information Systems for Tourism Management," *Revista Encontros Científicos - Tourism & Management Studies*, vol. 6, pp. 107-116, 2010.
- [12] J. Tribe e M. Mkono, "Not such smart tourism? The concept of e-lienation," *Annals of Tourism Research*, vol. 66, pp. 105-115, 2017.
- [13] M. L. Pilar, "Posibilidades profesionales de los Diplomados de Turismo," *Cuadernos de Turismo*, vol. 20, pp. 131-151, 2007.
- [14] D. BUHALIS, "Information Technologies in tourism: Implications for the tourism curriculum," em *Information and Communications Technologies in tourism*, Istanbul, 1998.
- [15] J. Majó e M. Ministral, "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.
- [16] 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.
- [17] T. Baum, "Human resources in tourism: Still waiting for change," *Tourism Management*, vol. 28, pp. 1384-1399, 2007.
- [18] I. Fáilte, "A human resource development strategy for Irish Tourism. Competing through People 2005-2012," Fáilte Ireland, Dublin, 2005.
- [19] H. K. Dandison C. Ukpabi, "Consumers' acceptance of information and communications technology in tourism: A review," *Telematics and Informatics*, vol. 34 (5), pp. 618-644, 2017.
- [20] I.-M. F. C. Janne J. Liburd, "Using web 2.0 in higher tourism education," *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, vol. 12 (1), pp. 99-108, 2013.
- [21] E. Paulo Morais, C. Cunha e J. P. Gomes, "As Tecnologias de Informação e Comunicação nas licenciaturas de Turismo – a realidade em Portugal," em *8ª Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, Lisboa, 2013.