

# Competências para o futuro do setor turístico no Ensino Superior

Sara Pontes Cepa

Setembro, 2023



# Competências para o futuro do setor turístico no Ensino Superior

Sara Pontes Cepa

Dissertação para obtenção de grau de Mestre em Turismo e Ambiente

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação do Professor Doutor João Vasconcelos e coorientação da Professora Doutora Paula Cardoso

Setembro, 2023

## Agradecimentos

A realização da presente dissertação foi um processo de grande aprendizagem, no qual gostaria de agradecer às pessoas que fizeram parte de certa forma deste percurso.

Primeiramente gostaria de agradecer ao Professor Doutor João Vasconcelos, que me motivou a prosseguir para Mestrado, e incentivou-me a não duvidar das minhas capacidades, inclusive na realização do presente trabalho. À Professora Doutora Paula Cardoso, sinto que sem o rigor exigido para este nível de estudos, e sem a aprendizagem e conhecimentos transmitidos pela mesma, não teria evoluído o que evoluí nesta etapa. Agradeço também aos docentes que se disponibilizaram a responder ao inquérito realizado neste estudo.

Agradeço aos meus pais, por me apoiarem em todas as decisões, e à minha irmã por ser o meu exemplo de resiliência, e, por me apoiar em todas as etapas da minha vida.

Ao meu namorado, e colega de Mestrado, Miguel, somos uma equipa, e durante este percurso fomo-lo, incentivou-me a prosseguir os estudos, apoiou-me em todos os momentos, e todos os dias motiva-me a ser melhor tanto a nível pessoal, como profissional.

Por fim, mas não menos importante, não teria chegado aqui sem o apoio das minhas amigas, que me motivaram nos dias mais difíceis, Alexandra Faustino e Alexandra Gonçalves.

A todos vós, obrigada!

## Resumo

O mundo está em constante mudança, tendo como exemplos a crise económica, alterações climáticas e a pandemia, que originaram mudanças de mentalidade, precauções tanto a nível económico, como consciencialização ambiental, e a nível de segurança e saúde. Estas mudanças impactam não só a vida quotidiana das pessoas, mas também a sua vida profissional. O Turismo é disso exemplo, pois as mudanças afetam não só a forma como os turistas o vivem, mas também a forma como é ensinado no ensino superior a futuros profissionais da área.

A *Next Tourism Generation Alliance* apresenta uma prospeção do futuro das competências que serão necessárias para os trabalhadores da área do Turismo, tendo em conta as mudanças que temos vindo a presenciar e divide-as em três categorias: as competências digitais, as competências na área da sustentabilidade, e as competências sociais.

Partindo desta premissa, procurou-se no presente trabalho identificar a presença destas três competências na oferta formativa de Turismo no Ensino Superior público em Portugal.

Foram analisados os conteúdos programáticos das Licenciaturas em Turismo no Ensino Superior público em Portugal, por via de uma análise de conteúdo e foram inquiridos os docentes coordenadores das mesmas, através de um questionário de escolha múltipla, tendo sido utilizada a metodologia utilizada no livro *Factfulness*, desenvolvida por Hans Rosling.

É concluído que há discrepâncias nas respostas fornecidas pelos docentes e na frequência de palavras-chave associadas a cada competência. Portanto, é necessário que as competências sejam abordadas de maneira equitativa tanto nos programas curriculares quanto na comunicação dos docentes. Para isso, é essencial que os docentes estejam atualizados em relação aos dados e evitem transmitir ideias preconcebidas aos futuros profissionais.

## Palavras-chave

Docentes; Competências; Oferta formativa; Turismo.

## Abstract

The world is constantly changing, with examples such as the economic crisis, climate change, and the pandemic, which have led to mindset changes, precautions on economic, environmental awareness, safety, and health levels. These changes impact not only people's daily lives, but also working methods, and in tourism, it also affects how tourism is practiced and taught in higher education.

The Next Tourism Generation Alliance, provides a prospection of the future skills required for professionals in the tourism industry, considering the ongoing changes. These skills are categorized into three groups: digital skills, green skills, and social skills.

Based on this, the present study aimed to identify the presence of these three skills in the Tourism education programs offered in public higher education institutions in Portugal. The program contents of Tourism bachelor's degrees in public higher education institutions in Portugal were analyzed through content analysis, and the coordinating teachers were surveyed using a multiple-choice questionnaire, following the methodology of the book "Factfulness" developed by Hans Rosling.

It is concluded that there are disparities in the provided responses by teachers and in the frequency of keywords associated with each skill. Therefore, it is necessary for competences to be addressed equitably in both curriculum programs and teachers' communication. To achieve this, it is essential for teachers to remain updated with data and avoid passing on preconceived ideas to future professionals.

## Keywords

Educators; Skills; Educational offer; Tourism.

# Índice

Agradecimentos .....	II
Resumo .....	III
Abstract .....	IV
1. Introdução .....	1
2. Enquadramento teórico .....	4
2.1 Turismo e Sustentabilidade .....	4
2.2 Sustentabilidade nos cursos de Turismo em Portugal .....	7
3. O ensino superior e a sustentabilidade no Turismo .....	9
3.1 Como as mudanças no mundo afetaram o Turismo .....	9
3.1.1 Crise económica de 2008 .....	9
3.1.2 Alterações Climáticas .....	10
3.1.3 Covid-19 .....	11
3.2 Ensino superior e as mudanças no mundo .....	12
4. Competências na educação para a sustentabilidade no Turismo .....	14
4.1 Competências necessárias para o futuro .....	14
4.2 Competências necessárias para o futuro no Turismo .....	15
4.3 Competências Digitais.....	19
4.4 Competências de Sustentabilidade .....	20
4.5 Competências Sociais.....	23
5. Ensino das competências necessárias para o Turismo na educação superior .....	25
6. Metodologia de Investigação .....	28
6.1 Recolha e análise de Dados .....	29
6.1.1 Análise de dados recolhidos nas descrições das Licenciaturas.....	31
6.1.2 Análise de dados recolhidos com o questionário a docentes.....	34
7. Conclusões, limitações e recomendações finais .....	44
7.1 Limitações e recomendações finais .....	45
Bibliografia.....	47
Apêndices .....	51

## Índice de Tabelas e Figuras

Tabela 1 - Resumo das competências apontadas pela NTG.....	18
Tabela 2 - Análise da frequência das competências sociais.....	32
Tabela 3 - Análise da frequência das competências digitais.....	32
Tabela 4 - Análise da frequência da competência da sustentabilidade.....	33
Tabela 5 - Exemplo competências geral e específicas.....	34
Tabela 6 - Questões das competências digitais.....	36
Tabela 7 - Questões das competências de sustentabilidade.....	37
Tabela 8 - Questões das competências sociais.....	38
Tabela 9 - Frequência de respostas corretas por docente.....	39
Tabela 10 – Quantidade de respostas corretas em cada questão pelos inquiridos que acertaram 3 ou menos.....	40
Tabela 11 – Quantidade de respostas corretas em cada questão pelos inquiridos que acertaram mais de 4.....	40
Tabela 12 – Total de respostas corretas em cada questão.....	41
Tabela 13 – Resumo das respostas corretas.....	41
Tabela 14 - Resumo das respostas corretas em cada competência.....	42
Figura 1 - Passo-a-passo do estudo realizado.....	29
Figura 2 – Competências mais e menos destacadas.....	43

## Lista de siglas e acrónimos

CEO – *Chief Executive Officer*

Covid-19 – *Coronavirus Disease*

EUA – Estados Unidos da América

IA – Inteligência Artificial

NTG – *Next Tourism Generation Alliance*

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OECD – *Organization for Economic Cooperation and Development*

OMT – Organização Mundial de Turismo

ONU – Organização das Nações Unidas

PIB – Produto Interno Bruto

TEFI – *Tourism Education Futures Initiative*

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UE – União Europeia

UNESCO – *United Nations for Education, Science and Culture Organization*

UNWTO – *United Nations World Tourism Organization*

# 1. Introdução

O Turismo, como fenómeno social, cultural e económico, representa uma fonte importante de rendimento para as economias dos países, e é também, uma das maiores fontes de emprego. Porém, é altamente vulnerável a crises, tais como problemas de saúde, desastres naturais, crises económicas e instabilidades políticas (Youssef e Mohayoussmed, 2022).

O mundo está em constante mudança, tendo como exemplos a crise económica, alterações climáticas, e a pandemia, que originaram mudanças de mentalidade, precauções tanto a nível económico, como consciencialização ambiental, e a nível de segurança e saúde. Estas mudanças impactam não só a vida quotidiana das pessoas como os métodos de trabalho e no Turismo impacta a forma como é praticado e como é ensinado na educação superior. As mudanças, obrigam uma evolução das indústrias e setores, já que estes devem-se adaptar aos acontecimentos e ao que vai surgindo, como exemplo os novos métodos de trabalho, e os desenvolvimentos tecnológicos (UNESCO, 2022).

A pandemia do Covid-19 trouxe a oportunidade de repensar os sistemas educativos e entender o que é importante, necessário e desejável para as gerações futuras (Rasli et al., 2022). Pode ser o impulso necessário para rever o setor da educação em Turismo, já que com esta pandemia foi mais reforçada a ideia de que o passado e o presente não podem ajudar a planear o futuro (Edelheim, 2020).

Tanto o Turismo, como as universidades são fatores significativos no desenvolvimento do mundo e das pessoas, e, o turismo, as universidades, e as mudanças no mundo impactam-se mutuamente, já que se moldam uns aos outros (Sheldon & Fesenmaier & John Tribe, 2011). Os desafios que surgem obrigam o Turismo a mudar e as universidades devem-se adaptar aos novos desafios, pois os futuros trabalhadores têm de saber dar resposta a esses desafios, e para isso, devem estar preparados com competências que adquiriram enquanto estudantes. Se as universidades estancam, e não se adaptam às mudanças que alteram as necessidades dos turistas, então não vão ser capazes de formar os estudantes com competências profissionais capazes de contribuir para o Turismo quando surgirem novos desafios, e estes tiverem de se adaptar às novas necessidades que os turistas têm. Para que os futuros trabalhadores em Turismo sejam capazes de corrigir e adaptar-se aos problemas que vão surgindo, sempre tendo em conta o desenvolvimento sustentável do Turismo, as competências para que sejam capazes de o fazer têm de estar na sua formação.

A *Next Tourism Generation Alliance* apresenta uma prospeção do futuro das competências que serão necessárias para os trabalhadores da área do Turismo, tendo em conta as mudanças que temos vindo a presenciar e divide-as em três categorias: as competências digitais, as competências na área da sustentabilidade e as competências sociais.

É de extrema importância que as universidades, especificamente, as licenciaturas em Turismo, se adaptem para ajudar a desenvolver estas competências dos estudantes, e, quem o faz, os docentes, têm um papel fundamental, já que são estes que apresentam os materiais a serem estudados para o crescimento profissional de cada estudante, são estes que identificam as dificuldades, e adaptam-se às necessidades dos estudantes, e são estes que decidem se apresentam uma visão do Turismo atualizada ou desatualizada. Com a mais recente pandemia, foi lembrado que não basta estudar a História, pois esta não informa como será o futuro, e por isso, os docentes devem apresentar matérias atuais do Turismo e do mundo (Edelheim, 2020).

Partindo desta premissa, procurou-se no presente trabalho identificar a presença destas três competências na oferta formativa de Turismo no Ensino Superior público em Portugal.

Foram identificadas as Licenciaturas em Turismo no Ensino Superior público em Portugal continental e ilhas, analisados os conteúdos programáticos das mesmas, por via de uma análise de conteúdo, tendo sido simultaneamente aplicado um questionário de escolha múltipla aos docentes coordenadores dessas Licenciaturas. Para analisar as licenciaturas tendo em conta as competências referidas, foram selecionadas palavras-chave para cada uma delas, e lidos todos os programas curriculares, e os nomes das unidades curriculares, e feitas tabelas com a frequência de vezes que surgem essas palavras-chave.

Para investigar o conhecimento dos docentes sobre as competências, foi adotada uma metodologia inspirada em Hans Rosling. Foram selecionadas competências específicas dentro de cada área que pudessem ser medidas com base em indicadores factuais. De seguida, os docentes foram questionados com perguntas relacionadas a essas competências, sendo fornecidas três opções de resposta numérica, igualmente espaçadas entre si. O objetivo era entender se os docentes possuem uma compreensão atualizada dos dados apresentados ou se apresentam ideias preconcebidas. Com base na metodologia utilizada por Hans Rosling, é considerado que se a percentagem de respostas corretas for 33% então são respostas aleatórias.

Através das respostas dadas pelos docentes, também é possível verificar se há alguma competência em que haja um maior destaque de respostas corretas, e ainda, relacionar a análise da frequência das palavras-chave que surgem nas licenciaturas, com as respostas.

Posto isto, primeiramente, na presente investigação, surge a revisão de literatura, que está presente desde o capítulo 2 ao capítulo 5, de seguida, no capítulo 6 é apresentada a metodologia de investigação, e a recolha e análise de dados, e por fim, no capítulo 7 as conclusões.

## 2. Enquadramento teórico

### 2.1 Turismo e Sustentabilidade

“O conceito de Turismo pode ser estudado de diversas perspetivas e disciplinas, dada a complexidade das relações entre os elementos que o formam” (Sancho, A., et al., 2001). Há uma variedade de definições de Turismo, devido à sua complexidade e diversidade, e por isso existe uma falta de consenso. Desde que surgiu a primeira definição do conceito de Turismo em 1910, foi sendo ajustada, e vários autores foram definindo esse conceito cada vez de forma mais elaborada, até chegar ao conceito definido pela OMT (Cunha & Abrantes, 2013; Sancho, A., et al., 2001).

Devido à sua abrangência, o conceito de Turismo poderia ser vago e abrangente como “o Turismo refere-se à atividade dos visitantes”, ou ainda, de forma mais completa e o definido pela OMT “o Turismo é um fenómeno social, cultural e económico, que implica o movimento de pessoas para países ou locais fora do seu ambiente habitual, para fins pessoais ou profissionais” (*Glossary of Tourism Terms | UNWTO*, n.d.).

A indústria do Turismo representa uma fonte importante de rendimento para as economias dos países. É também uma das maiores fontes de emprego, tendo em conta que o número de pessoas empregadas em Turismo é grande, pelo que é considerado como uma contribuição para reduzir a percentagem de desemprego (Youssef & Mohamed, 2022). Antes da pandemia, a indústria das viagens e Turismo contribuiu em 2019, em todo o mundo, com 10,3% de todos os postos de trabalho e 10,4% do PIB global. Já em 2022, a nível mundial, contribuiu em 7,6% do PIB global e 9,1% dos postos de trabalho pertenciam a esta indústria (*Travel & Tourism Economic Impact | World Travel & Tourism Council (WTTC)*, n.d.).

O Turismo apresenta um enorme crescimento, porém, o “crescimento turístico” não é o ideal para os locais onde é praticado Turismo, já que este pressupõe um aumento desmesurado na quantidade de pessoas que visitam o local, e cria problemas, frustrações e desigualdades, assim surge o desenvolvimento sustentável no Turismo (Cunha, 2017).

O conceito de desenvolvimento sustentável é definido como o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas necessidades (Brundtland, 1987). O desenvolvimento sustentável requer satisfazer as necessidades básicas de todos e estender a oportunidade para satisfazer os seus desejos para uma vida melhor. Para que isso seja possível, é necessário um equilíbrio entre as

dimensões económicas, sociais e ambientais, que se interligam e complementam entre si. A dimensão ambiental relaciona-se com a preservação dos recursos naturais. A dimensão social está relacionada com as pessoas, como por exemplo a equidade, e a inclusão social. Já a dimensão económica pode se relacionar com os investimentos feitos para que haja educação e saúde pública, ou ainda crescimento económico para os países mais pobres (Brundtland, 1987).

Com o aprofundamento da definição do conceito de sustentabilidade, e de desenvolvimento sustentável, passou a haver uma crença generalizada de que o desenvolvimento turístico deveria ser um desenvolvimento sustentável de Turismo, precisamente para gerir o Turismo de forma a não criar problemas, frustrações e desigualdades nas três dimensões da sustentabilidade: ambiental, social e económica (Cunha, 2017). Dentro do Turismo deve haver um equilíbrio adequado entre essas três dimensões para que haja um uso e conservação dos recursos a fim de manter a sua viabilidade a longo termo (Weaver, 2006).

Os autores Sancho, A., et al., (2001), utilizando uma comparação em que equiparam o Turismo a um produto, argumentam que os gestores turísticos levam os indivíduos a conhecer os traços naturais, as atrações culturais, as atividades económicas e estilos de vida de todo o mundo, ou seja, o Turismo leva os consumidores até si, ao contrário de outras empresas, em que o produto é levado ao consumidor. Este facto faz do Turismo uma indústria frágil e vulnerável às mudanças que acontecem à sua volta, sejam elas de origem natural, cultural ou económica. Como exemplos da vulnerabilidade dos lugares turísticos, é referido que há limites para o desenvolvimento do Turismo num local e em alguns locais os limites foram descobertos depois de já terem sido feitos os prejuízos, tanto pelos gestores turísticos como pelos próprios turistas. São exemplos reais, a devastação de vegetação devido à acumulação de caminhadas sobre as espécies vegetais nas Montanhas Rochosas, no Canadá, em que foi também vítima a paisagem local. Porém, o Turismo não sofre com as consequências apenas do meio natural, também sofre por exemplo com as do cultural, como os habitantes de um local acreditarem que os turistas não acrescentam nada de positivo para os locais onde vivem e por isso serem antipáticos para com os mesmos. Portanto, a presença de turistas, caso não seja cautelosa, pode ser destrutiva para o ambiente dos destinos, ou ainda gerar frustração entre os habitantes.

Também Youssef e Mohamed (2022) referem que o Turismo é altamente vulnerável a crises, como por exemplo, problemas de saúde, desastres naturais, crises económicas e instabilidades políticas, que afetam de forma negativa a perceção de segurança e impedem as pessoas de viajar. Esses incidentes têm como resultado um baixo número de chegadas de

turistas, decréscimo de negócios fechados e inevitavelmente uma maior perda do número de empregados.

O desenvolvimento sustentável no Turismo é essencial já que o Turismo e o ambiente têm uma relação de interdependência entre si muito forte, sendo o meio ambiente um dos fatores mais importantes para o desenvolvimento turístico, definindo a atratividade na maior parte dos destinos e um fator de sucesso de todos eles. Os destinos podem ser alterados pelo Turismo tanto de forma favorável como desfavorável, sendo exemplos respetivamente, a melhoria das condições ambientais e da biodiversidade e desfavorável devido às concentrações de turistas no mesmo espaço simultaneamente, dos equipamentos necessários para as práticas turísticas e ainda dos meios de transporte que utilizam (Cunha, 2017).

Para um desenvolvimento de Turismo sustentável é necessária a participação informada de todos os atores locais e uma liderança política forte que garanta uma ampla participação e construção de consenso. Ainda é necessário um processo contínuo, que requer um acompanhamento constante dos impactos, e mediante esses impactos aplicar medidas preventivas ou de correção sempre que necessário. Para além disso, o Turismo sustentável deve manter um elevado nível de satisfação dos turistas, deve garantir uma experiência marcante e ainda sensibilizar para as questões de sustentabilidade enquanto promove práticas sustentáveis (United Nations Environment Programme & World Tourism Organization, 2005).

Tendo em conta os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que se inserem na Agenda 2030 para um desenvolvimento sustentável, que visa acabar com a pobreza extrema, combater a desigualdade e injustiça, e resolver as alterações climáticas até 2030, a United Nations Environment Programme e World Tourism Organization, (2005) alega que o Turismo tem potencial para contribuir, direta ou indiretamente, de forma positiva para todos os objetivos definidos. O Turismo está incluído em três desses objetivos: 8, 12 e 14, que se relacionam com crescimento económico inclusivo e sustentável, consumo e produção sustentáveis, e o uso dos oceanos e recursos marinhos sustentáveis (World Tourism Organization, 2015). Também Pratt (2022) refere na sua análise que o Turismo consegue contribuir em direção aos ODS, devido a este ser multissetorial, de natureza multifacetada e por essa razão, consegue influenciar todos os 17 ODS de alguma forma.

Para garantir a satisfação de necessidades, sem que haja um desequilíbrio entre as dimensões económica, social e ambiental, para que se evitem possíveis problemas e frustrações dentro da comunidade, nos locais onde é praticado Turismo, e ainda com uma participação informada dos atores locais, é necessário que haja uma aprendizagem sobre o desenvolvimento

sustentável no Turismo. Ou seja, é necessário que os estudantes do ensino superior em Turismo obtenham as competências necessárias para um desenvolvimento sustentável do Turismo, já que são eles os futuros tomadores de decisões e as partes interessadas que irão participar no desenvolvimento sustentável do Turismo. São quem vai gerir negócios de Turismo que devem ter em conta a proteção do meio ambiente, o bem-estar da comunidade local, e gerar economia. Segundo Amoah e Baum (1997) é essencial ter trabalhadores qualificados para gerir os serviços turísticos e para o sucesso das empresas de Turismo, e ainda que a educação contribui para o desenvolvimento do Turismo ao melhorar os problemas que ocorrem na gestão de recursos humanos. Os estudantes, dentro das competências que adquirem nos cursos, devem estar preparados para dar resposta a problemas que possam surgir no Turismo, de forma a trabalhar com foco num desenvolvimento sustentável.

## 2.2 Sustentabilidade nos cursos de Turismo em Portugal

O tema sustentabilidade é de grande importância para o desenvolvimento do mundo, já que abrange várias áreas e aspetos e por isso deve ser abordado na educação, desde a educação primária à educação superior.

“A educação para um desenvolvimento sustentável visa desenvolver competências que permitam e capacitem os indivíduos a refletir sobre as suas próprias ações, tendo em conta os seus impactos sociais, culturais, económicos e ambientais atuais e futuros, tanto numa perspetiva local como global” (Rieckmann, 2018).

Neste subcapítulo será abordado o quão inserido está o tema da sustentabilidade no ensino superior em Turismo, já que é necessário dar competências e conhecimentos especializados aos estudantes que irão entrar no mundo do trabalho assim que terminarem os seus estudos, para que estes sejam gestores de Turismo que promovem e visam o desenvolvimento de um Turismo sustentável (Ramakrishna, 2021).

Segundo o estudo feito por Hales e Jennings (2017) em que são analisadas as perceções da definição de sustentabilidade dos estudantes de Turismo, antes de começar e depois de terminar o ensino superior, os autores concluem que apesar de haver um desenvolvimento de conhecimento teórico de sustentabilidade no Turismo, é necessário que os estudantes mudem as suas atitudes e trabalhem ativamente para um futuro sustentável no Turismo.

As atitudes dos estudantes são inspiradas e motivadas pelas atitudes de quem lhes ensina Turismo, os docentes, que servem de exemplo para os estudantes. Logo, não basta estes

ensinarem e promoverem sustentabilidade em Turismo, devem exemplificar, já que assim irão motivar os estudantes a seguir o seu exemplo e a terem atitudes mais sustentáveis (Chen et al., 2022; Lund-Durlacher, 2015).

Para além dos docentes darem ferramentas para criar competências de forma que os estudantes trabalhem em direção a um desenvolvimento sustentável do Turismo, é necessário que os currículos dos cursos de Turismo também estejam voltados para esse sentido. Porém, segundo Hales & Jennings, (2017), “sustentabilidade” não aparece nos objetivos estratégicos de vinte mil universidades em todo o mundo. Ainda a corroborar esse argumento, Mínguez et al., (2021), referem que os currículos da educação em Turismo estão atrasados nas necessidades atuais de sustentabilidade para enfrentar novos desafios na indústria turística tais como os recentemente trazidos pela pandemia Covid-19 e pelas alterações climáticas. Esse atraso pode-se relacionar com a falta de alicerces e conhecimentos de princípios e soluções de sustentabilidade por parte de alguns docentes, ou ainda com o facto de serem poucas as escolas de ensino superior que dispõem de recursos adequados para atualizar os seus programas académicos, os docentes e as infraestruturas, com assuntos mais profundos da educação, investigação e soluções da sustentabilidade (Ramakrishna, 2021). Para além disso, Moscardo (2015) argumenta que há um crescente reconhecimento da importância da educação como uma ferramenta para apoiar ações e mudanças em prol da sustentabilidade.

Por fim, pode-se concluir que é importante ter bases vincadas sobre a sustentabilidade no Turismo e de que devem ser aplicados os conhecimentos e praticadas ações que visam um desenvolvimento sustentável (Ramakrishna, 2021). E ainda que os programas curriculares das licenciaturas de universidades um pouco por todo o mundo estão atrasados nesse assunto (Hales & Jennings, 2017; Mínguez et al., 2021).

### 3. O ensino superior e a sustentabilidade no Turismo

#### 3.1 Como as mudanças no mundo afetaram o Turismo

Como já referido anteriormente, o Turismo, por depender da atividade dos visitantes, é muito vulnerável a crises, tais como problemas de saúde, desastres naturais, crises económicas, e instabilidades políticas. As mais referidas na presente investigação são a crise económica de 2008, as alterações climáticas e a mais recente, a pandemia Covid-19.

##### 3.1.1 Crise económica de 2008

De acordo com Whalen, (2008), a crise económica de 2008 trouxe consequências para todo o mundo. O incumprimento do pagamento dos milhares de empréstimos concedidos levou à queda de grandes bancos nos EUA e de muitos investidores institucionais, inclusive bancos em muitos outros países, que dependiam do pagamento dos empréstimos de devedores nos EUA.

No que diz respeito à indústria do Turismo, vários setores que o constituem sentiram grandes dificuldades devido à diminuição dos gastos por parte das empresas e consumidores individuais, nomeadamente a diminuição da procura de alojamentos e de serviços de alimentação, eventos e outros serviços turísticos. Para além disso, também os gastos médios por viajante diminuíram consideravelmente, o que afetou ainda mais serviços turísticos de luxo em comparação com os restantes. Muitos atores turísticos fecharam as portas para sempre, enquanto outros mal conseguiram segurar os seus negócios. No decorrer da crise, os viajantes demonstraram menos interesse em destinos conhecidos pelo Turismo de sol e praia, procurando destinos pela relação qualidade-preço que se encontrassem a menos de duas horas das suas zonas de residência. Perante isto, países como a Tunísia e Egito viram um crescimento na procura turística pois os seus serviços turísticos eram mais baratos em comparação com Portugal, Espanha e Grécia que perante a massificação turística, ligada ao Turismo de sol e praia, verificada nos anos anteriores, apresentavam preços mais elevados (Kapiki, 2011).

Segundo a World Tourism Organization, (2013), verificou-se que algumas entidades responsáveis pela promoção do Turismo nos seus países de origem optaram por promover o Turismo interno como medida para combater a queda do Turismo internacional.

No estudo em questão são mencionadas cinco categorias que contêm as políticas criadas para mitigar os impactos da crise no Turismo, sendo elas:

- Marketing e promoção – Medidas publicitárias por parte dos governos, orçamentos e subsídios para atividades promocionais;
- Apoio Regulatório e Subsídio de Negócios – Reduções de impostos e empréstimos com taxas favoráveis com o objetivo de beneficiar a indústria do Turismo;
- Apoio Regulatório e Subsídio ao Consumidor – Atribuição de descontos através de acordos entre governos e operadores turísticos e ofertas promocionais destinadas a mercados específicos;
- Reduzindo Barreiras e Facilitando Viagens – Maior flexibilidade nas políticas de vistos e acordos de tráfego entre fronteiras e aumento das ligações a destinos internacionais;
- Investimentos de longo prazo e regulamentação – Investimentos em infraestruturas e recursos humanos, promoção de pesquisas com o intuito de entender as causas e efeitos das crises e criação de atividades para expandir a oferta dos serviços turísticos.

(World Tourism Organization, 2013)

### 3.1.2 Alterações Climáticas

Quando nos referimos à procura turística, devemos pensar nos destinos como produtos turísticos, os quais se diferenciam pela presença de diversas características que os tornam diferentes uns dos outros. Características como as paisagens naturais e o clima são as mais importantes no que toca a construir a atratividade de uma determinada localidade e, conseqüentemente, as que mais influenciam a escolha dos viajantes (Hamilton & Tol, 2007).

Atividades turísticas em determinados destinos turísticos dependem de climas específicos para subsistirem, tendo como exemplo a Escócia, Suíça, Áustria, Finlândia e o Canadá, onde estudos realizados demonstram que as alterações climáticas têm vindo a afetar as condições naturais que possibilitam a prática de esqui, considerando que os desportos associados à neve são fatores atrativos associados à procura turística nestes destinos (Hamilton & Tol, 2007).

A subida das temperaturas, para além de afetar atividades turísticas de inverno, tem vindo a acelerar o degelo observado nos polos o que provoca a subida do nível médio das águas do mar. Prevê-se que essa subida poderá impactar imenso o Turismo associado a zonas costeiras, provocando a erosão e submergindo recursos naturais e infraestruturas que constituem atrações turísticas, tendo como exemplo as Caraíbas, em que a subida do nível médio do mar de

apenas 1 metro, poderá danificar entre 49% e 60% das infraestruturas turísticas da região (Nicholls, 2014).

Outros problemas associados, são o aumento da acidificação dos oceanos que poderão destruir ecossistemas aquáticos que constituem recursos naturais atrativos para diversos destinos; a redução das reservas de água e consequentes conflitos entre as comunidades e as atividades turísticas; o aumento de eventos climáticos extremos em determinados destinos que poderão afetar a sua atratividade turística; entre muitos outros impactos preocupantes (Nicholls, 2014).

Veneza, um dos destinos turísticos mais atrativos, é um exemplo dos impactos da subida do nível média da água do mar, sendo que em 2019 aconteceram algumas das inundações mais marcantes de toda a história da cidade, causando milhões de euros em prejuízos. Uma das soluções para mitigar os impactos de eventos futuros foi a construção de barreiras móveis nas entradas da Lagoa, porém é apenas uma solução com efeito a curto prazo pois os impactos têm tendência a piorar com o contínuo agravamento das alterações climáticas (Hughes, 2022).

### 3.1.3 Covid-19

O ano de 2020 começou com uma enorme crise pandémica, em que a indústria do Turismo foi uma das primeiras a ser afetada pela mesma. Com a pandemia, surgiram decisões políticas a nível internacional e foram anunciadas restrições de viagens. Certos países, sendo um exemplo Portugal, também limitaram as viagens dentro do país. Para além disso, as empresas de Turismo foram fechadas, ou tinham várias restrições, tais como as medidas de distanciamento social. Esta pandemia e as restrições nela agregadas, originaram uma enorme perda de postos de trabalho no Turismo (Youssef & Mohamed, 2022).

A pandemia Covid-19 teve impactos significativos na indústria do Turismo e, como resultado, a pesquisa relacionada com esses impactos aumentou a conscientização em larga escala. Isso ocorre à medida que as pessoas aprendem sobre a crise económica causada pela pandemia e como a indústria do Turismo se recupera através de inovações e mudanças (Abbas et al., 2021).

Esta pandemia afetou a performance sustentável dos negócios e foi necessário repensar e reformular estratégias para trazer de volta a normalidade das atividades económicas. Aqui, os CEO's tiveram um papel crítico, já que foi necessário tomar decisões inovadoras para reviver os ganhos económicos (Abbas et al., 2021).

Supondo que os CEO's que tomaram as decisões inovadoras e conseguiram manter os seus negócios a funcionar estavam preparados com competências que adquiriram no seu percurso profissional e académico, será que, se os negócios que fecharam portas tivessem um CEO habilitado com as competências necessárias, as consequências teriam sido menores?

Como é possível verificar na análise dos três desafios: crise económica, alterações climáticas, e pandemia Covid-19, existem causas, consequências e soluções, que, sendo estudadas em contexto académico, podem preparar os estudantes para possíveis eventos semelhantes, mas também analisar o que foi feito, que medidas foram tomadas, para combater os efeitos negativos e entender o nível de sucesso obtido com as mesmas, desenvolvendo desta forma o pensamento crítico. Compreender isto poderá ser necessário para entender certas competências, de forma a preparar futuros profissionais com capacidade para construir um Turismo mais resiliente, e menos frágil a futuras crises.

### 3.2 Ensino superior e as mudanças no mundo

A educação está em vários lugares, em casa, na escola, na rua, e todos nós estamos envolvidos nela: para aprender, para ensinar, para aprender e ensinar. “Para saber, para fazer, para ser ou para conviver, todos os dias misturamos a vida com a educação” (Brandão, 2017). Ou seja, em todos os momentos o ser humano se está a desenvolver, as suas habilidades, está em formação, em aprendizagem, a ganhar conhecimentos e competências para se adaptar ao mundo em seu redor. E, por isso, a educação não se restringe só à escola, onde estão inseridas a educação básica, a educação secundária, e a educação superior. A educação superior tem como finalidade desenvolver as habilidades dos estudantes num determinado campo de estudo, como por exemplo, na área do Turismo.

Os sistemas de ensino superior são impactados pelas mudanças rápidas no nosso mundo. Podemos ver três tipos de crises, que levaram a mudanças no Turismo, económica, ambiental e relativa com a saúde pública. Porém não são apenas as crises que obrigam a mudanças. Existem outras mudanças no mundo que obrigam a uma evolução por parte do Turismo e de quaisquer outras indústrias e setores e estas devem-se a vários fatores, como por exemplo novos modos de trabalho, desenvolvimentos tecnológicos, tendências demográficas, consumo em massa, aumento de mobilidade e migração (UNESCO, 2022).

Os desenvolvimentos tecnológicos, como o surgimento da inteligência artificial, o uso da internet para a educação – por exemplo, salas de aula em que cada estudante tem o seu computador, em vez dos livros impressos – e ainda outros avanços tecnológicos, estão a

impactar aspetos na vida e no trabalho. Por um lado, o ensino superior tanto tem impacto nesses desenvolvimentos, como é impactado pelos mesmos, já que os deve acompanhar de forma a não deixar de dar as competências necessárias aos estudantes para que estes não fiquem para trás com as mudanças do mundo (Lynch & Lynch, n.d.; UNESCO, 2022).

As mudanças do mundo e o ensino superior impactam-se mutuamente, como foi referido anteriormente e a crise mundial mais recente que é um exemplo que impactou o ensino superior, foi o surgimento da pandemia Covid-19, que teve efeitos nos sistemas de educação a nível mundial e que fez sobressair a diferença entre a educação nos países desenvolvidos e os países em desenvolvimento. Já que, de um lado os países desenvolvidos tiveram comodidades e recursos para trocar o ensino presencial por um ensino online, e do outro, nos países em desenvolvimento houve falta de infraestruturas e recursos para o fazer (Farsari, 2021; Sheldon & Fesenmaier & John Tribe, 2011; UNESCO, 2022).

Com o surgimento dessa pandemia tornou-se evidente que o Turismo é dinâmico, frágil e vulnerável (Mínguez et al., 2021). Por isso, os estudantes devem ser capazes de se adaptar, e devem estar preparados para práticas transformativas como resultado dos estudos (Edelheim, 2020b). Esta pandemia teve impacto na forma como se vê e como se faz educação em Turismo (Farsari, 2021), já que, Edelheim (2020) refere que a pandemia de Covid-19 pode ser o impulso necessário para a indústria do Turismo, e para a revisão do setor da educação em Turismo, pois com esta pandemia foi mais reforçada a ideia de que o passado e o presente não podem ajudar a planear o futuro.

Logo, os desafios que vão acontecendo no mundo, vão obrigando o Turismo a mudar, tanto a maneira como é feito, como a maneira como é ensinado, e por isso, as universidades têm de se adaptar constantemente aos novos desafios, pois os futuros trabalhadores têm de saber dar resposta a esses desafios, e, para isso devem estar preparados com competências que aprendem enquanto estão a estudar.

Se as universidades estancam, e não se adaptam às mudanças constantes que vão acontecendo no mundo, mudanças estas que vão alterar as necessidades dos turistas, então, não vão ser capazes de formar os estudantes com competências pessoais capazes de contribuir positivamente para o Turismo quando surgirem novos desafios, e estes tiverem de se adaptar às novas necessidades que os turistas têm. Para que os futuros trabalhadores em Turismo sejam capazes de corrigir, e adaptar-se aos problemas que vão surgindo, sempre tendo em conta o desenvolvimento sustentável do Turismo, as competências para que sejam capazes de o fazer têm de estar na sua formação.

## 4. Competências na educação para a sustentabilidade no Turismo

### 4.1 Competências necessárias para o futuro

Como visto anteriormente, estando o mundo sempre a evoluir e novos desafios a surgir, tais como os últimos mais marcantes, crises financeiras, pandemias e alterações climáticas, entre outros que podem ainda surgir, é necessário que a sociedade se vá adaptando a essas evoluções. Tendo em consideração essas mudanças, é essencial que os estudantes nas universidades sejam preparados com competências capazes de lidar com essas mudanças, e adaptem a sua forma de trabalho tendo em conta as mesmas, nas áreas que estudaram.

“A educação tem a oportunidade para ser uma experiência das mais transformativas que qualquer pessoa pode passar” (Edelheim, 2020b), isto é, para além da partilha de conhecimentos, das competências e pensamento crítico que cada indivíduo pode desenvolver enquanto passa pelos diferentes graus de ensino, entre vários fatores de crescimento profissional, a educação tem capacidade para que cada estudante cresça pessoalmente. Para que haja um melhor desenvolvimento, é necessária a adaptação das temáticas a serem ensinadas no ensino, sendo que devem ser identificadas quais as maiores mudanças que decorrem atualmente, desde, por exemplo, a mudança demográfica, os avanços da ciência e da tecnologia, mudanças das condições económicas, problemas ambientais e falta de recursos, e a diversificação da sociedade. E por isso, há uma necessidade de adaptação da educação e educar em temas relativamente à sociedade, diferentes etnias, tecnologia, economia, ambiente e políticas para cidadania global. Logo, é essencial que se adquiram algumas competências a nível pessoal, intelectual e social, ou seja, a nível pessoal elementos como a sensibilidade moral, autocontrole e auto motivação; a nível intelectual, pensamento crítico, resolução de problemas, competência para determinar a veracidade de uma informação, competências para determinar o valor da informação, e ainda competências em línguas estrangeiras; já a nível social são essenciais competências interpessoais, participação, contribuição e compreensão da comunidade internacional e de culturas (Kwak et al., 2012).

Edelheim (2020) acredita que apesar da pandemia Covid-19 ser algo negativo, possa ter sido uma bênção, já que obrigou a indústria do Turismo no ensino superior a repensar a forma como os estudantes são ensinados. Em vez de fornecer conhecimento, a educação pode capacitar os estudantes com ferramentas e habilidades que lhes permitam adaptar e transformar o mundo. O autor ainda salienta a necessidade de um sistema educativo baseado

nos valores apresentados pelo TEFI: ética – distingue comportamentos bons e maus; gestão – está implícita a ideia de responsabilidade, implica cuidar de algo, no turismo implica cuidar da Terra e em particular dos destinos turísticos, os docentes e estudantes devem aprender a gerir três aspetos: sustentabilidade, responsabilidade e serviço à comunidade; conhecimento – é criado por meio de processos de seleção, conexão e reflexão, envolve interpretação e contextualização, e deve ser questionado; profissionalismo – é um conceito vasto, que implica não só as competências associadas a uma profissão, como também as atitudes e comportamentos que refletem essas competências; mutualidade – respeito mútuo. Desta forma os estudantes estariam mais preparados para práticas transformativas na indústria. O autor ainda explica que a educação já é baseada em valores, porém são valores tais como: valores vividos – valores que cada um de nós tem e afetam a forma como vivemos e tomamos decisões; valores políticos – que determinam como votamos; valores ecológicos – refletem a nossa relação com a natureza; valores económicos – o sucesso e progresso, historicamente, são medidos por valores económicos. Os valores defendidos pelo TEFI são aspiracionais, são ideais que devem ser alcançados. No entanto, para alcançar esses valores é importante reconhecer os valores que já temos e que nos guiam nas nossas vidas.

As autoras Donina, A., & Lapiņa, I., (2020) observam que desde a implementação do processo de Bolonha no ensino superior europeu, um dos principais objetivos tem sido atender as necessidades do mercado de trabalho. No entanto, as instituições de ensino ainda enfrentam desafios para ajustar os currículos das licenciaturas de acordo com as necessidades do mercado de trabalho. Esses desafios incluem o facto dessas instituições precisarem de reformular os conteúdos programáticos e das necessidades reais das indústrias nem sempre terem sido estudadas e definidas. Apesar disso, é referido que existe uma falta de certas competências aos potenciais trabalhadores. As autoras realizaram uma pesquisa na Letónia que revelou uma discrepância entre as competências que os empregadores exigem e o desempenho real dos licenciados, o que mostra que os programas de estudo nem sempre atendem adequadamente às necessidades da indústria no mercado de trabalho.

#### 4.2 Competências necessárias para o futuro no Turismo

Sendo o ensino superior tão necessário no desenvolvimento das competências necessárias para o futuro, também no Turismo são essenciais adaptações, para que sejam ensinadas as competências capazes de lidar com as mudanças do mundo. Mudanças essas que vão alterando as necessidades dos turistas e conseqüentemente os produtos e serviços turísticos devem procurar ser inovadores, de forma a ir ao encontro dessas novas necessidades.

Segundo Tiwari et al., (2021) a OMT afirmou que o ensino superior tem o potencial de melhorar a competitividade na indústria e alcançar maiores níveis de satisfação turística. Segundo Carvão e Aranda, (2019) no Policy Paper “*The Future of Work and Skills Development in Tourism*”, citam a questão dos avanços tecnológicos, abordado pelo International Labour Organization (2019) como por exemplo a inteligência artificial, a automação e robótica, e, com esses desenvolvimentos irão ser criados novos postos de trabalho, por isso, as competências de hoje não irão ser compatíveis com os empregos de amanhã, e as competências recém-adquiridas poderão tornar-se ultrapassadas.

Tendo em conta esse ponto de vista, os autores referem que tendo em consideração as mudanças do mundo e o seu impacto no futuro do trabalho e das competências, no desenvolvimento do Turismo, é necessário agir em todos os níveis: desde os responsáveis por políticas públicas, que devem identificar no mercado quais as novas funções e postos de emprego estão a ser criados que não correspondem às competências existentes, e definem programas de treino específicos e atualizados de acordo com as competências necessárias para os mesmos; nas organizações será crucial a sua habilidade para se adaptarem a novas formas de trabalho, especialmente em áreas relacionadas com a gestão de pessoas e a promoção de autonomia em tomada de decisões; os profissionais, terão de desenvolver as suas competências continuamente, em especial competências que não são automatizadas, e que são mais complexas, como a resolução de problemas, competências analíticas, pensamento crítico, criatividade, gestão e coordenação de pessoas, inteligência emocional ou flexibilidade cognitiva; para todos os intervenientes será fundamental incentivar e promover a aprendizagem ao longo da vida, desde competências básicas às mais complexas, como as competências técnicas e as *soft skills*, pois são as menos prováveis de serem automatizadas, sendo exemplos a empatia social, a criatividade ou a inovação.

Portanto, há algumas competências que devem ser desenvolvidas em contexto de ensino superior, que devem ir ao encontro do que é procurado no mundo do trabalho em Turismo. É também necessário que essas competências sejam desenvolvidas na formação das pessoas, para que essas consigam resolver problemas e para colaborarem no desenvolvimento do Turismo de forma sustentável.

Os autores Youssef & Mohamed, (2022), apontam, de forma concisa, as competências necessárias para a empregabilidade dos licenciados:

- Competências tecnológicas, já que o mercado tecnológico tem vindo a aumentar desde a pandemia;

- Autonomia, tendo em conta os modelos de teletrabalho, tanto remoto como híbrido, em que os trabalhadores trabalham a partir de casa;
- Flexibilidade e agilidade são os pontos chave para o sucesso das empresas que são forçadas a ajustar os seus métodos de gestão e organizacionais;
- Criatividade e inovação são as competências que darão à empresa uma maior competitividade em relação às demais;
- Resiliência, tem tido uma grande procura, já que, enquanto se passa por contextos de dificuldades psicológicas, é necessária resiliência, para aceitar as mudanças e as situações com otimismo;
- Solidariedade, traz à equipa uma mudança de espírito a nível psicológico;
- Responsabilidade e civilização, evitam consequências para a empresa, nomeadamente em altura de pandemia, certos aspetos que não fossem cumpridos poderiam levar a consequências para os trabalhadores, tal como o não uso da máscara;
- Competências da área da sustentabilidade, tais como a habilidade de minimizar o uso e maximizar a eficiência da energia e do consumo de água, gestão de resíduos, de água, reciclagem e compostagem, conservação da biodiversidade, promoção de modos de transporte sustentáveis, e de produtos e atividades amigos do ambiente.

Já a *Next Tourism Generation Alliance* – uma parceria europeia que pretende melhorar a relação de colaboração e produtividade entre a educação e a indústria turística, tem como um dos objetivos a identificação, descrição e indicação de prioridades para rever ou estabelecer as qualificações na educação. Este projeto teve um desenvolvimento, e atualmente denomina-se “Pantour”, este visa projetar soluções inovativas e cooperativas para integrar as competências no ecossistema do Turismo. Tem como objetivo desenvolver novas ferramentas e metodologia para alcançar a cooperação com a educação vocacional, formações, ensino superior, empresas do setor turístico, de forma a ajudar no crescimento da inovação na Europa. Atualmente é parceira de 10 países pertencentes à União Europeia: Espanha, Portugal, Itália, Holanda, Alemanha, Finlândia, Irlanda, Hungria, Bulgária e Grécia. Dentro dos mesmos contém 13 parceiros que vão desde parceiros da indústria, representantes do setor do Turismo, Universidades e parceiros transnacionais (*PANTOUR: Pact for Next Tourism Generation Skills*, n.d.).

A *Next Tourism Generation Alliance* apresenta as competências de forma mais extensa, e divide as competências a adquirir em três grupos, como podemos observar na tabela 1: as

competências digitais, que se baseiam na transformação digital e tecnologia do marketing online, na utilização de dados e análise de dados, no uso da tecnologia através de inteligência artificial, robótica, e aplicações de realidade virtual e aumentada; competências na área da sustentabilidade, baseiam-se na gestão de recursos para reciclar e gerir desperdício, água e energia, ter em conta os princípios da economia circular na preparação de projetos turísticos, e ainda, técnicas de gestão voltadas para a sustentabilidade; as competências sociais, que se relacionam com as atitudes comportamentais na comunicação interpessoal, com o conhecimento em Turismo acessível, igualdade de género, compreensão intercultural, e um atendimento ao cliente ideal (Next Tourism Generation Alliance, 2019, p.8).

<b>Digital</b>	<b>Sustentabilidade</b>	<b>Social</b>
<b>Transformação digital</b>	<b>Gestão de recursos</b>	<b>Comunicação interpessoal</b>
<b>Marketing online</b>	<b>Princípios da economia circular</b>	<b>Turismo acessível</b>
<b>Análise de dados</b>	<b>Gestão sustentável</b>	<b>Igualdade de género</b>
<b>Inteligência artificial e robótica</b>		<b>Compreensão intercultural</b>
<b>Realidade virtual e aumentada</b>		<b>Atendimento ao cliente</b>

*Tabela 1 - Resumo das competências apontadas pela NTG  
Fonte – Elaboração própria*

Mesmo sem um prognóstico certo de eventos futuros, sejam eles de natureza social, económica, tecnológica, ambiental, ou qualquer uma outra, é entendida a necessidade das competências necessárias para o futuro e quais as falhas atuais relativas a essas competências (Next Tourism Generation Alliance, 2019, p.9). De acordo com a pesquisa elaborada pela NTG nos oito países parceiros – Reino Unido, Bulgária, Holanda, Espanha, Itália, Hungria, Alemanha e Irlanda – é confirmado o argumento a que chegaram pesquisas apoiadas pela União Europeia, de que há um aumento na necessidade de competências digitais, da área da sustentabilidade e socioculturais para os trabalhos do futuro no Turismo. (Next Tourism Generation Alliance, 2019, p.29)

### 4.3 Competências Digitais

Nos últimos anos tem havido um aumento no nível de digitalização para todos os setores, em especial nas áreas da comunicação, informação e distribuição. Os desenvolvimentos técnicos têm sido revolucionários, e, atualmente, muitos agentes de viagens e operadores turísticos usam ferramentas de marketing e distribuição online como por exemplo vídeos. Tendo em conta os desenvolvimentos digitais, atualmente é necessário uma série de conhecimentos que, dependendo do cargo de cada um serão mais ou menos necessários, e a NTG analisou quais as aptidões para diversos postos de trabalho no Turismo que são requeridas. Seguem-se as aptidões que os agentes de viagens e operadores turísticos necessitam:

- Computadores e telemóveis
- Microsoft Office – Word, Excel, Powerpoint
- Bases de dados
- Navegar na internet
- Correspondência por e-mail ou comunicação digital
- Sistemas de distribuição global – sítios que fazem a ligação entre quem reserva viagens e fornecedores a hotéis ou outros alojamentos – Amadeus, Sabre, Travelport/Galileo, Worldspan
- Outros sistemas de reservas online
- Redes sociais e websites de críticas (Facebook, Twitter, Trip Advisor, entre outros)
- Software especializado para gestão de agências de viagens

(Next Tourism Generation Alliance, 2019; *What Is a Global Distribution System (GDS)?* | SiteMinder, n.d.)

Já os trabalhadores que se envolvem na organização de gestão de destinos têm em comum praticamente todos os conhecimentos referidos anteriormente, com exceção dos sistemas de distribuição global, e o software especializado para gestão de agências de viagens, para além desses conhecimentos devem também saber medidas básicas de segurança digital. Para quem trabalha nas atrações ou alojamentos necessita de ter conhecimentos como quem está na organização de gestão de destinos, porém deve ainda saber funcionar com caixas registadores, códigos QR ou scanners de códigos de barras, e equipamento se som, luz e vídeo.

As previsões para o futuro são que a digitalização e a computação irão ter impactos em muitos trabalhos no Turismo, já que trabalhos com poucas competências e rotinas repetitivas serão automatizados e substituídos por aplicações de inteligência artificial, tal como as reservas,

compra de bilhetes, pagamentos, check-in, informações e ainda processos de gestão que são feitos através de sistemas, como por exemplo quando os clientes de um alojamento pedem algum serviço, esses sistemas permitem que sejam cobrados apenas no final da estada. Com isto, os trabalhos que forem mantidos por pessoas e não sejam substituídos por inteligência artificial, irão ser mais complexos, em especial em áreas técnicas. Por isso, em todos os setores é importante para o futuro:

- Maiores níveis de educação;
- Capacidade de autoaprendizagem (educação permanente, adaptabilidade, agilidade, flexibilidade), para que consigam lidar com as inovações digitais e modelos de negócio diferentes;
- Saber trabalhar com o digital, como o marketing, e distribuição online, e ainda com análise de dados;
- Melhor compreensão sobre IA;
- Competências em criar experiências únicas, customizadas, e personalizadas, tanto no mundo real como com o auxílio de realidade aumentada ou realidade virtual, ou realidade mista, tendo em atenção o uso de elementos típicos de jogos, como pontuação, competição, e regras de jogos.

(Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 29-39)

#### 4.4 Competências de Sustentabilidade

Estas competências relacionam-se com a sustentabilidade, já que o desenvolvimento de um Turismo sustentável é um assunto urgente e a sustentabilidade encontra-se em diferentes aspetos sociais do Turismo. São também necessárias competências de gestão ambiental, que envolvam desde a conservação ambiental e gestão de recursos naturais – como a minimização de consumo de água e energia, redução e reutilização de recursos – a competências capazes de desenvolver políticas de um Turismo mais sustentável, tanto na criação de empregos como outros benefícios para as comunidades locais, e ainda na gestão de demasiadas pessoas, ou Turismo de massas (Next Tourism Generation Alliance, 2019).

Por ser um assunto urgente, em quase todos os países parceiros que participaram na pesquisa da NTG, os assuntos sustentáveis estão no topo das prioridades, a única exceção é a Hungria que refere que os fatores na área da sustentabilidade são os menos importantes para esse país do que para os países europeus mais desenvolvidos. Apesar disso, todos os parceiros assumem que há espaço para melhorar o avanço das competências da área da sustentabilidade.

Porém, há poucas menções em competências específicas para postos de trabalho em todos os setores do Turismo. No caso dos operadores turísticos e de viagem, é popular a certificação de sustentabilidade, porém ainda não se traduz em competências ou literatura específicas. O setor do alojamento, da alimentação e bebidas, são os mais dedicados nas iniciativas para melhorar a sustentabilidade dos restaurantes e alojamentos. Estes focam-se mais numa gestão ambiental, tendo em conta a eficiência energética e gestão de resíduos, e menos em práticas de emprego, ou envolvimento da comunidade local. Porém, relativamente a competências específicas de sustentabilidade para o futuro não são apresentadas nenhuma (Next Tourism Generation Alliance, 2019).

Ainda é referido que, atualmente, a oferta de competências de uma gestão voltada para a sustentabilidade, baseia-se em fatores externos, tais como alcançar voluntariamente uma certificação. Uma certificação tem como objetivo confirmar aos consumidores e a outros atores locais na indústria que certa companhia alcançou uma lista de objetivos voluntariamente. São exemplos de certificações a Chave Verde, e a Bandeira Azul, porém, por ser algo popular foram surgindo muitas mais, o que originou, tanto a nível internacional, nacional e regional, várias listas de objetivos sustentáveis a cumprir, e vários certificados disponíveis para os operadores turísticos. Isto, para além de tornar difícil a escolha dos certificados, ainda gera confusão entre os consumidores. O que era algo benéfico, já que apelava à sustentabilidade, pode levar ao desinteresse por parte dos consumidores, por não saberem o que cada certificado representa (Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 52-65).

A Next Tourism Generation Alliance, (2019, pp. 52-65) ainda refere que as gerações mais jovens têm mais em consideração as práticas sustentáveis, o que altera o que era considerado normal de que os turistas não estavam dispostos a pagar por opções mais sustentáveis durante as suas viagens, ou seja, atualmente há uma maior procura de opções sustentáveis comparativamente há uns anos pois a sustentabilidade é um fator com maior consideração pela parte dos mais jovens. Isto traduz-se num maior interesse económico para a indústria se tornar mais sustentável, por isso, não há dúvidas de que as competências na área da sustentabilidade serão necessárias no futuro. Os parceiros da NTG referem que as competências na área da sustentabilidade devem não só ajudar a reduzir os impactos ambientais do Turismo, como também criar oportunidades para uma melhor envolvência das comunidades e gestão do impacto do Turismo nas comunidades locais através de uma melhor gestão do destino. Ou seja, estas competências, podem-se dividir em dois grupos:

Competências para reduzir os impactos ambientais do Turismo – Desde redução do consumo de recursos, eficiência energética, gestão de água e de resíduos, entre outros, o que envolve comportamentos diários por parte de todo o staff e clientes, como desligar as luzes, ou separar os resíduos, para além disso, ainda é necessário envolver pessoas com competências técnicas por exemplo para projetar e planear edifícios de baixo impacto, instalação de painéis solares e turbinas de vento, planear e implementar sistemas para poupar água, entre outros. Por isso, a educação em competências ambientais deve ter como foco o saber o que é possível e necessário, onde e como utilizar, do que apenas a instalação de dispositivos de poupança de energia. Para além disso, o número de aplicações tecnológicas para a climatização, poupança de energia, controlar o desperdício de comida e outras, está continuamente em crescimento, o que significa que as competências na área da sustentabilidade e as digitais irão fundir-se no futuro (Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 52-65).

Competências para fazer outros aspetos do Turismo mais sustentáveis – Vários parceiros da NTG referiram a importância do desenvolvimento de formas de Turismo sustentável em áreas rurais como uma opção de diversificação das economias locais, para um aumento da economia local e para trabalhos decentes para os locais. As práticas sustentáveis devem estar integradas na economia e no ambiente sociocultural das comunidades locais através de treino apropriado e difusão de conhecimento. Esse treino e conhecimento podem auxiliar em práticas tais como: conservação do património local, natural e cultural; aquisição de comida local para fornecer alojamentos e restaurantes; encorajamento para os turistas comprarem produtos locais; e vários aspetos de gestão ambiental feito por pessoas treinadas para tal. Os guias intérpretes locais ainda providenciam experiências autênticas, interpretam o património local, publicitam os produtos locais, e educam os turistas sobre os aspetos ambientais do Turismo. Tudo isto envolve competências abrangentes, tais como:

- Criação de estudos de impacto de Turismo;
- Planeamento para Turismo sustentável;
- Lidar com interações entre hóspedes e anfitriões e a comunidade;
- Sensibilização cultural;
- Gestão de recursos (energia, água, emissões, resíduos) incluindo o uso de aplicações;
- Conservação da natureza e da cultura;
- Práticas de negócio justas;
- Certificações, prémios ou rótulos ecológicos para operadores turísticos, alojamentos, restaurantes, atrações e eventos;

- Sensibilização e educação de sustentabilidade aos consumidores;
- Conhecimento sobre: alterações climáticas, sistemas de energias renováveis e materiais sustentáveis.

Para além disso, com o aumento do número de turistas e com o Turismo de massas, que diminuem a qualidade da experiência tanto para os turistas como para os residentes, é necessário competências para gerir o destino tais como: criar políticas e novas ideias que se concentrem no rendimento por turista, em vez do aumento do número de turistas e as organizações de gestão dos destinos e os operadores turísticos devem criar experiências que levem os turistas a viajar para longe das áreas demasiado visitadas, e ainda, para reduzir a sazonalidade da procura, projetar experiências durante todo o ano que não estejam ligadas às condições climáticas (Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 52-65).

#### 4.5 Competências Sociais

Portanto, como se pode desde já antecipar, muitos empregos no Turismo serão afetados por inovações, porém, o que ainda não pode ser substituído pelas máquinas são as competências humanas, tais como:

- Criatividade;
- Pensamento crítico;
- Colaboração;
- Competências de comunicação interpessoal e intercultural – como por exemplo o Turismo acessível.

Estas competências são relevantes para o Turismo neste momento e nas próximas décadas. Para além destas, outras áreas que são relevantes são a melhor compreensão entre os locais, comunidades, turistas e empresas, para que os destinos turísticos sejam seguros, satisfatórios e experiências enriquecedoras para os visitantes, e ainda staff não discriminatório de géneros, raças e deficiências (Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 45-52).

Atualmente as competências sociais e culturais mais procuradas pelos empregadores estão relacionadas com a comunicação, gestão de conflitos, atendimento ao cliente, competências linguísticas, sensibilidade intercultural e competências pessoais como inteligência emocional, iniciativa, motivação e atitude cordial (Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 45-52).

Relativamente às competências linguísticas, Bhardwaj, A. e Kumar Thakur, M., (2023), defendem que, é crucial nos dias de hoje, ter a habilidade de comunicar em inglês, tanto a nível

peçoal como profissional. Ainda referem que ter excelentes competências comunicativas é um ponto forte de competitividade no mercado, em especial na área do Turismo, já que é necessário entender que nos querem transmitir de forma concisa e sem criar equívocos. Portanto, um bom conhecimento da língua inglesa e boas competências de comunicação são a procura da era global contemporânea, em que o mundo inteiro está ligado de forma digital (Next Tourism Generation Alliance, 2019, pp. 45-52).

## 5. Ensino das competências necessárias para o Turismo na educação superior

Como referido anteriormente, devem ser dadas ferramentas aos estudantes para que estes trabalhem em direção a um desenvolvimento sustentável do Turismo e também que os programas curriculares das licenciaturas devem estar voltados para esse objetivo. A investigação feita por Hales & Jennings, (2017), refere que “sustentabilidade” não surge nos objetivos estratégicos de vinte mil universidades em todo o mundo e Mínguez et al., (2021), ainda referem que os programas curriculares estão atrasados nas necessidades atuais de sustentabilidade para enfrentar novos desafios na indústria.

Tendo em conta os desafios que vão surgindo, as mudanças constantes do mundo que vai evoluindo, novos desafios que vão surgindo, e, como vimos anteriormente, para dar resposta a estes referidos, as universidades deverão ser a base da educação no Turismo, já que é nessas instituições que os estudantes de Turismo, que são quem irá estar por detrás da gestão e operacionalização do Turismo, terão de aprender a lidar com esses desafios.

As universidades são muito significativas no desenvolvimento das competências dos estudantes, porém, são ainda de maior importância os docentes das áreas de Turismo, já que são estes que, dentro das licenciaturas das áreas de Turismo, elucidam e ajudam a desenvolver as competências necessárias e apresentam os materiais a serem estudados capazes de desenvolver o crescimento profissional de cada um.

Os educadores em Turismo têm um papel fundamental na educação de cada estudante, já que é necessário identificar as dificuldades dos estudantes e assim adaptarem-se às necessidades dos mesmos (Mínguez et al., 2021). Além do mais, Edelheim, (2020) sugere que antes de cada semestre os educadores deveriam escolher os materiais para que apresentem uma visão da realidade atualizada, porém, para isso é necessária uma análise profunda.

Nos tempos que correm, essa análise seria ainda mais essencial, já que os manuais antigos estão desatualizados pois realçam a necessidade de crescimento, ao invés de um desenvolvimento sustentável. Com o surgimento da pandemia Covid-19, foi lembrado que não basta estudar a História, já que esta pandemia reduziu a capacidade da História informar como será o futuro. Portanto, cabe a cada docente analisar os materiais, escolher matérias atuais do Turismo e do mundo, identificar dificuldades entre os estudantes, para que os possam auxiliar a combater essas dificuldades, e, como depende deles, há certos aspetos importantes na aprendizagem dos estudantes e futuros profissionais que estão em falta, o que origina uma

desigualdade tanto entre estudantes, como entre licenciaturas de várias escolas de Turismo, pois cada docente trabalha da sua maneira, apresenta os materiais que acha convenientes, e ensina as competências que acredita serem as necessárias (Edelheim, 2020b; Mínguez et al., 2021).

A pandemia foi um lembrete de que as evoluções são constantes e a necessidade de adaptação às mesmas também, já que as pessoas têm de aprender a lidar com as novidades, sejam elas positivas ou negativas para cada um.

Também no ensino superior é necessária uma adaptação a essas evoluções, como já foi referido anteriormente, já que esta é impactada pelas mudanças do mundo, como por exemplo novos modos de trabalho, desenvolvimentos tecnológicos, tendências demográficas, consumo em massa, aumento de mobilidade e migração (UNESCO, 2022).

Segundo Moldovan, (2022), os docentes que trabalham na indústria do Turismo devem preparar-se com competências para que possam desenvolver nos jovens competências chave, transversais, interculturais, e empresariais e dar-lhes ferramentas e experiência em cooperação com prestadores de serviços. Os estudantes devem ainda desenvolver novas competências que estejam alinhadas com as operações empresariais de forma sustentável. Ou seja, para que os docentes possam ensinar as competências que serão necessárias para um desenvolvimento sustentável do Turismo por parte dos estudantes, é necessário que em primeira mão, os próprios docentes detenham essas competências e que as usem em seu favor. Por exemplo, uma das competências referidas anteriormente são as competências digitais e uma das mais recentes evoluções digitais é a inteligência artificial, que poderá ser um apoio de trabalho para os docentes. Os autores Zawacki-Richter et al. (2019), analisam artigos sobre a implementação de inteligência artificial no ensino superior e apresenta exemplos de que forma a IA pode auxiliar os docentes. Esta pode reduzir a carga de trabalho ao automatizar certas tarefas, sendo um exemplo a deteção de plágio, entre outros. Posto isto, sabendo os docentes funcionar com a inteligência artificial, para além de ser benéfico para os mesmos, ser-lhes-á mais fácil ensinar os estudantes a utilizá-la também em prol de um melhor desenvolvimento pessoal e profissional, com vista a um desenvolvimento turístico sustentável.

Tendo em conta os vários fatores: a investigação feita pela Next Tourism Generation Alliance, (2019) com os países parceiros, as competências referidas como necessárias para o futuro, que os futuros trabalhadores em Turismo devem adquirir, já que vão ao encontro das necessidades do Turismo e dos turistas, as mudanças constantes no mundo, a importância das universidades, e dos docentes em ensinar as competências que vão definir a trajetória do

desenvolvimento sustentável do Turismo, não há certeza de que os docentes, que têm um papel fundamental, tenham conhecimento relativamente a essas competências e por isso é necessário entender tanto qual a abordagem que cada Licenciatura em Turismo tem para com estas competências, como o nível de conhecimento sobre as mesmas da parte dos docentes.

## 6. Metodologia de Investigação

Neste capítulo será apresentada a metodologia de investigação utilizada para que o presente trabalho fosse desenvolvido. Desta forma será explicado o processo metodológico, o ponto de partida, assim como os métodos utilizados na recolha, tratamento e análise de dados.

Segundo Morais, (2015), ao iniciar uma investigação, primeiramente é necessário saber qual o problema, ou seja, o que leva o investigador a realizar a investigação. De seguida, é realizada a revisão de literatura, em que se analisa o que já foi estudado sobre o problema. Nesta fase delimita-se concretamente o problema, são decididos os objetivos a atingir, conhece-se a área onde se localiza o problema, os fundamentos teóricos, termos e conceitos envolvidos. Surge então a metodologia que expressa a necessidade de obter resultados e de dar resposta a várias perguntas, tais como a forma de obter os resultados, os instrumentos de recolha a serem utilizados na recolha de dados, a natureza do estudo e a unidade de análise.

Inicialmente, o ponto de partida foi o ensino de sustentabilidade na área do Turismo, ou seja, quão inserida está a sustentabilidade na educação em Turismo. Através dessa pesquisa surgiram autores que referem que o mundo está em constante mudança, tanto devido às alterações climáticas, as crises financeiras, como a mais recente pandemia o Covid-19, que só veio reforçar mais essa ideia de que há uma necessidade de adaptabilidade a essas mudanças.

Ainda na revisão de literatura, foi possível aferir que o ensino superior deve preparar os estudantes para se adaptarem aos acontecimentos e que não fiquem estagnados no tempo, que evoluam e estejam preparados para o mundo, neste caso, com competências para lidar com essas mudanças, já que é necessário que os trabalhadores estejam formados para corrigir os problemas com foco na sustentabilidade. É ainda referido na revisão de literatura que os programas curriculares das licenciaturas de universidades de todo o mundo estão atrasados nesse assunto e não preparam os futuros licenciados para os desafios que possam surgir (Mínguez et al., 2021). Para além disso, é referida a importância dos docentes, já que estes inspiram os estudantes a ter atitudes mais sustentáveis, e dão ferramentas para criar competências de forma que os estudantes trabalhem em direção a um desenvolvimento sustentável no Turismo.

De forma simples e sucinta, segue-se o esquema seguinte, dos passos tomados nesta investigação. As mudanças no mundo desencadearam uma pesquisa relativa às competências necessárias no futuro, que por consequência, levaram à investigação das competências necessárias no futuro no Turismo. Foi entendido o importante papel dos docentes na

aprendizagem destas competências por parte dos estudantes das Licenciaturas de Turismo e a forma como estes impactam as competências que são ou não ensinadas aos estudantes para que estes estejam preparados para se adaptar às constantes mudanças, que afetam a forma como é praticado Turismo.

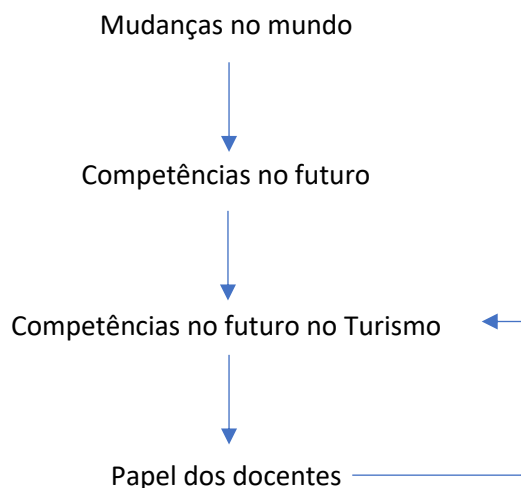


Figura 1 - Passo-a-passo do estudo realizado

Fonte - Elaboração Própria

A Next Tourism Generation Alliance, 2019 apresenta uma prospeção do futuro das competências que serão necessárias para os trabalhadores da área do Turismo, tendo em conta as mudanças que temos vindo a presenciar e divide-as em três categorias: as competências digitais, as competências na área da sustentabilidade, e as competências sociais.

Partindo desta premissa, foi delimitado o problema ao qual é pretendido dar resposta: identificar a presença destas três competências na oferta formativa de Turismo no Ensino Superior público em Portugal.

### 6.1 Recolha e análise de Dados

A Metodologia visa dar resposta a várias perguntas, que fazem parte do processo metodológico, para chegar à conclusão final que dá resposta sobre o problema inicial.

Este é um caso de estudo exploratório, em que o ponto de partida é um assunto que não foi estudado ainda, são obtidos dados primários, e pode gerar ideias para uma fase posterior. É também um estudo de horizonte transversal, já que tem como objetivo uma recolha de dados de mais de um caso num determinado instante de tempo e permite detetar padrões

de associação e/ou variação (Bryman, 2012). Foi utilizada uma metodologia mista, nesta há uma complementaridade, onde se recolhe, analisa e integram dados qualitativos e quantitativos (Creswell, 2009).

O método qualitativo tem tendência a recolher informação rica e são poucos os inquiridos, enquanto o método quantitativo tem informação mais limitada, mas tem a possibilidade de haver mais inquiridos (Veal, 2006). Na primeira fase empírica foi utilizado o método qualitativo, ao analisar texto que é uma das formas mais comuns de técnicas qualitativas segundo Veal, (2006). Segundo Creswell, (2013) este método é uma “estratégia para explorar ou compreender o significado atribuído por um indivíduo ou por um grupo a um determinado problema”. E, na mesma análise de texto, foi utilizado o método quantitativo.

Este método foi utilizado primeiramente ao ser feita uma análise de conteúdo às descrições e nomes das unidades curriculares das 30 licenciaturas do Ensino Público em Portugal, na área do Turismo. Aqui, foram analisadas se existiam palavras-chave relacionadas com as competências referidas nas licenciaturas. Foram extraídos para uma tabela todos os excertos das descrições que continham a palavra “competências”, sendo que no corpus de 30 licenciaturas, 5 delas não tinham essa palavra. Nenhuma das unidades curriculares de todas as licenciaturas continha também a palavra “competências”. Posto isto, tendo em conta os excertos das descrições do corpus referido, com o auxílio do programa MAXQDA, as competências foram codificadas tendo em conta a sua divisão prévia: Social, Digital e Sustentabilidade. Foi feito o inventário, em que se isolaram palavras ou conjuntos de palavras, que se enquadravam na classificação de algum dos códigos referidos. Após ter o inventário de todas as palavras, foram agrupadas em categorias, como se pode ver nas tabelas 2, 3 e 4. Esta foi a primeira metodologia de forma a explorar de que forma estavam presentes as competências nas respetivas descrições. E, após essa análise, de forma complementar surgiu a metodologia quantitativa.

A metodologia quantitativa, segundo Sousa & Baptista, (2011), diz respeito à recolha de dados observáveis e quantificáveis. Esta recolha de dados poderá ser obtida através de diferentes métodos, sendo eles baseados na observação de factos, acontecimentos e fenómenos objetivos, que existem independentemente do investigador. Segundo Creswell, 2009) a metodologia quantitativa é uma “estratégia para testar (ou provar) teorias, através da verificação da relação entre variáveis”.

Esta metodologia decorreu ao serem realizados inquéritos por questionário aos docentes coordenadores das licenciaturas suprarreferidas, de forma a complementar as

informações já recolhidas anteriormente, e entender se a visão dos docentes ia ao encontro do que estava descrito nas descrições, e de que forma a visão dos mesmos representa as competências necessárias para o futuro em Turismo, na atualidade.

Resumindo, a recolha de dados foi realizada através da análise de texto e de um questionário, esta forma é uma das formas mais comuns de se fazer uma investigação na área do turismo e lazer (Veal, 2018). Segundo Pellizzon et al., (2003), o questionário considera-se como uma fonte primária, visto que a informação recolhida é nova e original.

#### 6.1.1 Análise de dados recolhidos nas descrições das Licenciaturas

A análise de conteúdo onde foram estudadas as descrições e nomes das unidades curriculares das 30 licenciaturas do Ensino Superior público, em Portugal, na área do Turismo, foi realizada em Janeiro de 2023. De forma qualitativa, para as descrições e nomes das unidades curriculares foram tidas em conta, como unidades de registo, palavras ou conjuntos de palavras previamente identificadas que estão associadas com as competências estudadas. De forma quantitativa, foi contabilizada a frequência de vezes que essas palavras ou conjunto de palavras surgia nas descrições das licenciaturas e nomes das unidades curriculares.

Posto isto, para estas palavras e conjuntos de palavras, foi feita uma análise categorial, em que estas foram organizadas em subcategorias, como se pode ver nas tabelas 2, 3, 4.

<b>Categoria</b>	<b>Palavras-chave</b>	<b>Frequência</b>
<b>Comunicação</b>	Comunicação, diálogo, estratégias de comunicação	6
<b>Relações Pessoais</b>	Contacto humano, cosmopolitismo, empatia, relação intercultural, relacionamento interpessoal, relacionamento pessoal, relações interpessoais, trabalho em equipa	10
<b>Língua e Cultura</b>	Idiomas, línguas, multiculturalidade	5
<b>Pensamento Crítico e Analítico</b>	Capacidade de análise, crítico, pensamento crítico,	5

	resolução de problemas, tomada de decisões	
<b>Ética</b>	Ética, ético, éticos	3
<b>Criatividade</b>	Criatividade	3
<b>Total:</b>		32

Tabela 2 - Análise da frequência das competências sociais

Fonte – Elaboração própria

As competências sociais são relevantes na medida em que, futuramente, não poderão ser substituídas por inovações tecnológicas, tais como a criatividade, o pensamento crítico, a colaboração e a comunicação interpessoal e intercultural.

Como se pode observar na tabela 2 em que são apresentadas as categorias em que foram inseridas as palavras-chave selecionadas tendo em conta a sua relevância, a categoria mais frequente são as relações pessoais, com 10 palavras-chave num total de 32 e as categorias menos frequentes são da ética e criatividade com 3 palavras-chave cada uma.

Relativamente às competências digitais, tendo em consideração o avanço tecnológico presente cada vez mais no nosso dia a dia, torna-se necessário a aquisição de certos conhecimentos tecnológicos no ensino superior em Turismo. Na análise efetuada nas descrições das competências adquiridas de cada licenciatura da área do Turismo surgem algumas palavras que remetem ao ensino desses conhecimentos essenciais.

<b>Categoria</b>	<b>Palavras-chave</b>	<b>Frequência</b>
<b>Tecnologia</b>	Tecnologia, tecnologias, tecnologias de informação	3
<b>Digital</b>	Digitalização, informação turística digital	2
<b>Marketing</b>	Marketing	2
<b>Multimédia</b>	Multimédia	1
<b>Total:</b>		8

Tabela 3 - Análise da frequência das competências digitais

Fonte – Elaboração própria

Como se pode constatar na tabela 3, a frequência total é apenas de 8 palavras-chave que surgiram nas descrições das licenciaturas, e por ser um valor baixo os valores das frequências são baixos e próximos. Apesar disso, dentro desta competência, a categoria de tecnologia é a mais frequente, apesar de apenas surgir 3 vezes, com uma diferença mínima entre as outras menos frequentes.

O desenvolvimento de um Turismo sustentável é um assunto urgente, logo, são necessárias competências que envolvam desde a preservação da natureza e cultura, a gestão dos recursos naturais, e ainda no desenvolvimento de políticas benéficas para as comunidades. Relativamente às descrições de cada licenciatura da área do Turismo, algumas palavras remetem à transmissão de competências associadas com a vertente da sustentabilidade.

<b>Categoria</b>	<b>Palavras-chave</b>	<b>Frequência</b>
<b>Ambiente</b>	Ambiental, preservação do ambiente, sensibilidade meio ambiental	4
<b>Cultura</b>	Cultura, cultural, culturas, gestão do património cultural e natural, património	15
<b>Sustentabilidade</b>	Desenvolvimento sustentado das atividades turísticas, sustentabilidade, turismo responsável	3
<b>Total:</b>		22

*Tabela 4 - Análise da frequência da competência da sustentabilidade  
Fonte – Elaboração própria*

É evidente na tabela anterior, que a categoria que mais é frequente nas competências da área da sustentabilidade, se relaciona com a cultura, tendo uma enorme diferença das categorias do ambiente e da sustentabilidade. A categoria mais frequente conta com 15 palavras-chave ou conjuntos de palavras, num total de 22.

Comparando as tabelas 2, 3, e 4, das três competências, é notório que em termos de frequência, as competências sociais são as que mais tem palavras-chave a surgir nas descrições das licenciaturas, sendo que a diferença para com a frequência total das palavras-chave que surgem nas competências digitais, que é a de menor valor, é de vinte e quatro palavras. Verifica-se uma tendência no sentido de existir uma maior incidência nas competências sociais, seguindo das competências da área da sustentabilidade, e com um valor de frequência com uma menor incidência as competências digitais.

### 6.1.2 Análise de dados recolhidos com o questionário a docentes

Como referido anteriormente, foi aplicado um questionário que tinha como referência a metodologia *ignorant gap* utilizada por Hans Rosling, que inquiriu milhares de pessoas, como descreve no seu livro *Factfulness*, em que são elaboradas questões baseadas em dados factuais, apresentadas três hipóteses de resposta com diferenças consideráveis. Essas questões utilizam factos que estão documentados, e no presente trabalho, procurou-se fazer dessa forma, e por isso, os dados são públicos, e de fontes fidedignas tais como Eurostat, Turismo de Portugal, European Environment Agency, e World Travel and Tourism Council.

Este questionário pretendia avaliar de que forma os docentes reconhecem a presença das competências necessárias para o futuro em turismo na atualidade.

Relativamente ao método de amostragem, a amostra são alguns casos representativos de uma população, a essa população dá-se o nome de universo, que contém o total de casos existentes (Hill & Hill, 2002).

Neste trabalho, o universo são os docentes coordenadores das licenciaturas da área do Turismo em Portugal. Os docentes coordenadores das licenciaturas foram escolhidos para responder ao questionário por representarem as respetivas licenciaturas e assim entender a presença das competências nas mesmas, bem como entender a visão dos mesmos em relação à prospeção das competências necessárias para o futuro. Não há amostra, pois todo o universo foi inquirido. O número total de docentes coordenadores é 28, e houve três momentos de tentativas para que estes respondessem ao questionário, porém apenas 14 o fez.

Posto isto, tendo em conta a informação das competências referidas na tabela 1, foi feita mais uma vez uma subcategorização, em que as categorias são as competências gerais, e o que nelas está incluído são as competências específicas indicadas pelos autores, como demonstra o seguinte exemplo:

<b>Competência Geral</b>	<b>Competências Específicas</b>
Transformação digital	Criar experiências únicas, customizadas, e personalizadas, tanto no mundo real como com o auxílio de realidade aumentada ou realidade virtual, ou realidade mista, tendo em atenção o uso de elementos típicos de jogos, como pontuação, competição, e regras de jogos.

Tabela 5 - Exemplo competências geral e específicas  
Fonte: Elaboração própria

Após estarem categorizadas, foi feita uma pesquisa de dados factuais numéricos que pudessem ser indicadores de algumas das competências específicas. Tendo por base esses dados factuais, foram realizadas nove questões, três questões por cada competência, e cada uma com três hipóteses de resposta. Estas questões foram realizadas a 14 docentes, coordenadores das licenciaturas da área do Turismo do Ensino Superior público, que têm como objetivos:

- Perceber se os docentes reconhecem a presença das competências para o futuro, na atualidade. Sendo que para entender isto basta analisar as respostas de cada docente, e fazer uma média de respostas corretas pelo total de questões. Se a quantidade de respostas corretas for menor do que 33% que é considerado o valor de respostas “ao acaso”, então os docentes poderão apresentar uma visão preconcebida da realidade, se for maior do que 33%, então é possível que os docentes reconheçam as competências presentes no estudo. Esta metodologia, como já referido anteriormente, foi baseada no método utilizado por Rosling et al. (2021);
- Perceber se existe uma maior e/ou menor capacidade de reconhecer a presença de determinada competência nas licenciaturas da área do Turismo em Portugal, através da comparação entre os dados analisados nas descrições das licenciaturas e as respostas dadas pelos docentes.

Seguem-se as tabelas das competências digitais (tabela 6), da área da sustentabilidade (tabela 7) e sociais (tabela 8), com as respetivas categorizações de competências gerais e específicas, as questões relacionadas com as mesmas, e as respostas possíveis. As questões são feitas de forma direta e com três hipóteses de resposta em cada questão. Sendo que a resposta a negrito é a resposta correta. Nos apêndices, será possível verificar as mesmas tabelas, porém com a informação das fontes de onde foram retirados os dados de cada questão, e os respetivos metadados.

Competências Digitais	Competências específicas	Questão
<b>Transformação digital</b>	Criar experiências únicas, customizadas, e personalizadas, tanto no mundo real como com o auxílio de realidade aumentada ou realidade virtual, ou realidade mista, tendo em atenção o uso de elementos típicos de jogos, como pontuação, competição, e regras de jogos.	A percentagem de indivíduos, em Portugal, no ano de 2021, que possuía competências básicas digitais era de aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25%</li> <li>• <b>55%</b></li> <li>• 85%</li> </ul>
<b>Marketing online</b>	Saber trabalhar com o digital, como o marketing, e distribuição online.	A percentagem de empresas do setor do Turismo em Portugal que, no ano de 2021, prestou formação aos seus colaboradores na área das tecnologias da informação e comunicação (TIC) foi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>11%</b></li> <li>• 31%</li> <li>• 61%</li> </ul>
<b>Análise de dados</b>	Saber trabalhar com análise de dados.	
<b>Inteligência artificial e robótica</b>	Melhor compreensão sobre IA.	A percentagem de empresas do setor do Turismo em Portugal que, no ano de 2021, recrutou ou tentou recrutar especialistas na área das tecnologias da informação e comunicação (TIC) foi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3%</b></li> <li>• 23%</li> <li>• 43%</li> </ul>

Tabela 6 - Questões das competências digitais  
Fonte – Elaboração Própria

Competências de Sustentabilidade	Competências específicas	Questão
<b>Gestão de recursos</b>	Minimização de consumo de água e energia, redução e reutilização de recursos.	A percentagem de alojamentos turísticos, em Portugal, no ano de 2022, que otimizou o consumo de água foi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 28%</li> <li>• 48%</li> <li>• <b>68%</b></li> </ul>
<b>Princípios da economia circular</b>	Reutilização de recursos.	Tendo em consideração a circularidade da economia, a percentagem de utilização de materiais reciclados em Portugal, no ano de 2022 foi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3%</b></li> <li>• 13%</li> <li>• 23%</li> </ul>
<b>Gestão sustentável</b>	Desenvolver políticas de Turismo sustentável, gestão de Turismo de massas, melhor envolvência das comunidades e gestão do impacto do Turismo nas comunidades locais, saber o que é possível e necessário, onde e como utilizar, do que apenas a instalação de dispositivos de poupança de energia.	O contributo total direto e indireto da atividade turística, em Portugal, no ano de 2021, para o emprego foi de aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10%</li> <li>• <b>19%</b></li> <li>• 28%</li> </ul>

Tabela 7 - Questões das competências de sustentabilidade  
Fonte – Elaboração Própria

Competências Sociais	Competências específicas	Questão
<b>Comunicação interpessoal</b>	Comunicação, gestão de conflitos.	A percentagem de alunos do secundário em Portugal, no ano de 2020, que tinha inglês como disciplina era de aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35%</li> <li>• <b>67%</b></li> <li>• 93%</li> </ul>
<b>Atendimento ao cliente</b>	Competências linguísticas, sensibilidade intercultural, e atitude cordial.	
<b>Compreensão intercultural</b>	Sem discriminação de raças, e sensibilidade intercultural.	

<b>Turismo acessível</b>	Compreensão entre os locais, comunidades, turistas e empresas, sem discriminação de géneros, raças e deficiências.	Tendo em consideração o prémio de “Cidade acessível”, existente desde 2010, da Comissão Europeia, até ao ano de 2022, a quantidade de cidades portuguesas que foram finalistas e receberam uma menção especial são: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2</li> <li>• 5</li> <li>• 9</li> </ul>
<b>Igualdade de género</b>	Sem discriminação de géneros.	Tendo em conta a igualdade de géneros em empregos no Turismo, em 2022, em Portugal a percentagem de mulheres a trabalhar em Turismo era de aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 37%</li> <li>• 57%</li> <li>• 77%</li> </ul>

*Tabela 8 - Questões das competências sociais*  
*Fonte – Elaboração Própria*

Para realizar uma análise às respostas dadas pelos docentes, procedeu-se à utilização do programa *IBM SPSS Statistics*, sendo que as respostas são analisadas de duas vertentes, como referido anteriormente, a primeira de forma a entender se os docentes reconhecem a presença das competências para o futuro, na atualidade, em que se analisa qual a frequência de respostas corretas, média, mínimo, máximo, e desvio padrão. E a segunda, se existe uma maior e/ou menor capacidade de reconhecer a presença de determinada competência nas licenciaturas da área do Turismo em Portugal, sendo que quanto menor a média de questões certas, maior a probabilidade de haver ideias preconcebidas, e quanto maior a média, menor a probabilidade de ideias preconcebidas.

Observando a seguinte tabela 9, é possível ver o número de respostas acertadas por docente, e a frequência desse valor, ou seja, 1 docente apenas acertou em 2 respostas das 9 questões, 4 docentes acertaram em 3 respostas, 5 docentes acertaram em 4 respostas, 3 docentes em 5 respostas, e apenas 1 em 6 respostas.

<b>Número de respostas corretas por docente</b>		
<b>Respostas Corretas</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
1	0	0
2	1	7,1
3	4	28,6
4	5	35,7
5	3	21,4
6	1	7,1
7	0	0
8	0	0
9	0	0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>

*Tabela 9 - Frequência de respostas corretas por docente*  
 Fonte – IBM SPSS Statistics

Hans Rosling, defendia que, havendo três opções de resposta para cada questão, caso estas sejam respondidas ao acaso, há uma probabilidade de acertar em 33% das mesmas, logo, se os inquiridos acertarem em 33% ou menos é possível que as respostas tenham sido dadas ao acaso. Transpondo para este estudo, os 33% das 9 questões, seria acertar em 3 das 9, e como se pode observar na tabela 9, um total de 5 inquiridos acertou em 3 ou menos respostas.

Analisando a tabela 10, em que são apresentadas as quantidades de respostas corretas em cada questão pelos inquiridos que acertaram 3 ou menos respostas, sendo que as questões de cor azul são das competências digitais, as verdes relacionadas com a sustentabilidade, e as laranja das competências sociais. Pode-se verificar que, 4 dos 5, acertaram na última questão da competência social, relativa à igualdade de géneros em empregos no Turismo. 3 dos 5 acertaram na percentagem de indivíduos que possuía competências básicas digitais. Nenhum destes 5 acertou em duas das questões de sustentabilidade, relativas à percentagem de alojamentos turísticos que otimizou o consumo de água, e a percentagem de utilização de materiais reciclados em Portugal. Ainda se observa nesta tabela que as competências sociais apresentam uma maior quantidade de respostas corretas dadas pelos docentes que apenas acertaram 3 ou menos questões.

Questão 1	3
Questão 2	1
Questão 3	1
Questão 4	0
Questão 5	0
Questão 6	2
Questão 7	1
Questão 8	2
Questão 9	4

*Tabela 10 – Quantidade de respostas corretas em cada questão pelos inquiridos que acertaram 3 ou menos  
Fonte – Elaboração Própria*

Relativamente às respostas dadas pelos docentes que acertaram entre 4 e 6, sendo 6 o máximo de respostas corretas, segue-se a tabela 11. Nesta tabela, pode-se observar que as questões menos acertadas pertencem à competência da sustentabilidade, a cor verde, nomeadamente, uma delas apenas um dos inquiridos acertou, sendo a questão relativa à percentagem de alojamentos turísticos que otimizou o consumo de água. E ainda que a competência que mais teve respostas corretas foi a social, a cor laranja.

Questão 1	3
Questão 2	7
Questão 3	4
Questão 4	1
Questão 5	4
Questão 6	3
Questão 7	4
Questão 8	6
Questão 9	9

*Tabela 11 – Quantidade de respostas corretas em cada questão pelos inquiridos que acertaram mais de 4  
Fonte – Elaboração Própria*

Quanto ao total de respostas corretas de todos os inquiridos, tanto os que acertaram 3 ou menos, e os que acertaram mais de 4, segue-se a tabela 12, que se pode observar que vai de acordo com o que foi observado nas tabelas anteriores. Em que no total, a competência que mais teve respostas corretas foi a social, e a que teve menos respostas corretas foi a da área da sustentabilidade. Sendo que a questão relativa à igualdade de géneros em empregos no Turismo, pertencente à competência social, teve 13 docentes que acertaram, logo, apenas 1 errou.

Ainda se pode observar com as respostas dadas, que há uma discrepância na quantidade de respostas corretas, numa questão tanto pode ter apenas um docente que tenha dado a resposta correta, como noutra 13 docentes responderam corretamente. Esta reflexão vai de acordo com o que foi referido anteriormente, de que a aprendizagem dos estudantes depende

dos docentes. E, se há certos aspetos que estão em falta, origina uma desigualdade entre estudantes, e entre as licenciaturas de Turismo do Ensino Superior público, pois cada docente trabalha da forma que pretende, apresenta os materiais que acredita serem convenientes e ensina as competências que acredita serem necessárias (Edelheim, 2020b; Mínguez et al., 2021).

Questão 1	6
Questão 2	8
Questão 3	5
Questão 4	1
Questão 5	4
Questão 6	5
Questão 7	5
Questão 8	8
Questão 9	13

*Tabela 12 – Total de respostas corretas em cada questão  
Fonte – Elaboração própria*

Ao observar a tabela 13, em que está descrita a média, desvio padrão, mínimo e máximo, é possível verificar que a média de respostas corretas é de 3,93. Sendo 9 o total de questões, uma média de 4,50 significaria que 50% das respostas estavam corretas, porém, 3,93 apenas apresenta 44% de respostas corretas. Este é um valor consideravelmente baixo, sendo que não chega a pelo menos 50% e sendo questões sobre competências necessárias para o futuro em turismo, em que as respostas são dadas por docentes coordenadores de licenciaturas da área do Turismo em Portugal.

Esta análise faz refletir na possibilidade de os estudantes não estarem a ser preparados com as competências necessárias para o futuro na atualidade, já que há certos aspetos que não estão presentes no discurso dos docentes. Ainda na mesma tabela é possível verificar que o desvio padrão é de 1,148, e como também já visto anteriormente, o máximo de respostas corretas é 6, e o mínimo 2.

### **Resumo das respostas corretas**

Respostas Corretas	
Nº	Válido 14
Média	3,93
Desvio Padrão	1,148
Mínimo	2
Máximo	6

*Tabela 13 – Resumo das respostas corretas  
Fonte – IBM SPSS Statistics*

Para finalizar, segue-se a análise à tabela 14, que apresenta a média, desvio padrão, mínimo e máximo de docentes que acertaram as respostas às questões para cada competência.

Nesta tabela é possível observar que em congruência com os dados vistos anteriormente, a média mais alta de docentes que deu respostas corretas está presente nas competências sociais, com média de 8,67 respostas corretas. Ainda é possível observar que a média mais baixa situa-se nas competências na área da sustentabilidade, com média de 3,33 respostas corretas. O desvio padrão é menor nas competências digitais, e maior nas competências sociais.

Relativamente ao número mínimo e máximo de docentes a responder corretamente nas questões de cada competência observa-se:

- Nas competências da sustentabilidade o número mínimo de docentes a acertar uma das questões é de 1, e o máximo de docentes a acertar uma das questões desta competência é de 5;
- Nas competências sociais o número mínimo de docentes a acertar uma das questões é de 5, e o máximo é de 13;
- Nas competências digitais verifica-se que o número mínimo de docentes a responder corretamente uma das questões é de 5, e o máximo é de 8.

### Resumo das respostas corretas em cada competência

	Competências Sustentabilidade	Competências Social	Competências Digitais
N Válido	3	3	3
Média	3,33	8,67	6,33
Desvio Padrão	2,082	4,041	1,528
Mínimo	1	5	5
Máximo	5	13	8

*Tabela 14 - Resumo das respostas corretas em cada competência*

*Fonte – Elaboração própria*

A tabela 14 demonstra que em conformidade com a análise feita à frequência das palavras-chave que surgem nas descrições das licenciaturas apresentadas anteriormente nas tabelas 2, 3 e 4, em que as competências sociais se destacavam com uma maior frequência, também nas respostas dadas pelos docentes essas competências apresentam um maior reconhecimento por parte dos mesmos. Sendo nas competências sociais onde os docentes apresentam uma maior média de respostas corretas.

Como podemos observar no esquema seguinte, as competências mais destacadas tanto nas respostas dadas pelos docentes como na análise das descrições das licenciaturas, foi como já visto antes nas competências sociais. Porém observa-se uma diferença entre as competências menos destacadas, em que o reconhecimento das competências da área da sustentabilidade são as menos destacadas pelos docentes, e as competências digitais são as menos reconhecidas nas descrições das licenciaturas na área do Turismo do Ensino Superior em Portugal.

	Docentes	Licenciaturas
<b>Competências mais destacadas</b>	Sociais	Sociais
	Digitais	Sustentabilidade
<b>Competências menos destacadas</b>	Sustentabilidade	Digitais

*Figura 2 – Competências mais e menos destacadas  
Elaboração própria*

Como referido na revisão de literatura, Mínguez et al., (2021), referem que os programas curriculares estão atrasados nas necessidades atuais de sustentabilidade para enfrentar novos desafios na indústria. Porém, através deste estudo é possível verificar que nos programas curriculares estão integradas algumas palavras-chave que remetem às competências de sustentabilidade, apesar das mais destacadas serem as competências sociais, e as menos destacadas as digitais. Apesar disso, os docentes apresentam um menor reconhecimento das competências da área da sustentabilidade, o que pode originar num discurso desatualizado em relação às mesmas.

Por fim, é possível concluir que através do descrito nas descrições das licenciaturas há algumas melhorias a fazer em relação às ofertas formativas das mesmas, já que há um maior reconhecimento nas competências sociais, e menor nas competências digitais e da área da sustentabilidade. Como por parte dos docentes em que, como foi possível verificar, há uma discrepância entre o que cada um está a par, o que origina diferenças significativas na aprendizagem para os estudantes, ainda se verifica um maior conhecimento nas competências sociais e menor nas competências da área da sustentabilidade, o que revela que há certos aspetos destas competências que não estão presentes na perceção dos docentes, sendo estes quem tem o papel mais importante para as competências necessárias serem aprendidas pelos estudantes.

## 7. Conclusões, limitações e recomendações finais

Devido as constantes mudanças que acontecem no mundo, a forma como é praticado Turismo, e o que é ensinado nas licenciaturas em Turismo, são obrigados a evoluir, e a adaptarem-se às mesmas. Desta forma, foi realizada a presente investigação para entender qual a prospeção do futuro de quais as competências necessárias para os trabalhadores em Turismo terem, de forma a darem resposta às constantes mudanças. A Next Tourism Generation Alliance, (2019), apresenta essa prospeção, e divide as competências em três categorias: as competências digitais, as competências na área da sustentabilidade, e as competências sociais.

Procurou-se no presente trabalho identificar a presença destas três competências na oferta formativa de Turismo nas licenciaturas do Ensino Superior público em Portugal.

Tendo esse objetivo, foi realizada uma análise aos programas das licenciaturas de Turismo das escolas superiores públicas em Portugal, de forma a entender qual a frequência de palavras-chave que surgiam que remetesse às competências suprarreferidas. Estas palavras-chave foram organizadas em categorias de forma a entender se há uma maior representação de alguma competência, ou se estão todas representadas de forma igual. De seguida, foi realizado um questionário aos docentes coordenadores dessas mesmas licenciaturas, para avaliar de que forma os mesmos avaliam as competências futuras, se reconhecem a presença das mesmas na atualidade, tendo sido escolhidos estes de forma a representarem o corpo docente das respetivas licenciaturas.

Com a análise feita às descrições das licenciaturas de Turismo em Portugal no Ensino Superior público, é possível concluir que há uma maior representação das competências sociais, e menor nas competências digitais e da área da sustentabilidade. As respostas ao questionário dos docentes coordenadores das mesmas licenciaturas estão coerentes para com as descrições das licenciaturas, já que também apresentam uma menor capacidade de reconhecer as competências digitais e da área da sustentabilidade do que as competências sociais. Logo, as competências digitais e de sustentabilidade estão sub-representadas tanto nas descrições disponíveis das licenciaturas como na perceção dos docentes coordenadores.

Uma maior representação de uma das competências necessárias para o futuro e menor representação noutras irá originar uma maior aptidão aos estudantes da área do Turismo para assuntos relacionados com as competências sociais, porém uma dificuldade para lidar tanto com as novas tecnologias, que cada vez mais vão sendo desenvolvidas, como para contribuir para um desenvolvimento sustentável do Turismo. Esta diferença na representação entre competências

nas licenciaturas revela que há certos aspetos que não estão presentes no discurso dos docentes, sendo estes quem tem o papel mais importante para as competências necessárias serem aprendidas pelos estudantes.

Ainda em relação às respostas dadas, é possível verificar que há uma discrepância entre o que cada um está a par, já que tanto há o caso em que apenas um docente responde corretamente, como há outro caso em que 13 dos 14 docentes inquiridos respondem corretamente. Esta discrepância entre os conhecimentos dos docentes origina diferenças na aprendizagem dos estudantes entre licenciaturas da mesma área.

Por fim, de forma a evitar uma diferença entre a representação destas competências, e também evitar que hajam ideias preconcebidas a serem passadas aos estudantes, é necessário que haja uma maior abrangência das mesmas, de forma igualitária, tanto na forma como são apresentadas as licenciaturas nas respetivas descrições, como presente nos discursos dos docentes, que devem estar atualizados em relação aos dados factuais, e não devem apresentar ideias preconcebidas, para que não as passem aos futuros trabalhadores.

De forma sugestiva, isto poderia ser possível ao atualizar desde as ofertas formativas para que as mesmas fossem ao encontro destas competências; atualizar as descrições das licenciaturas para que se entenda que há igualdade no tratamento das mesmas competências; os docentes fazerem formações, como atividades de desenvolvimento profissional, sendo estas de certa forma aliciantes para os mesmos, e compensatórias tanto de forma monetária em forma de bónus anual, como de forma que conte positivamente para a avaliação dos docentes.

### 7.1 Limitações e recomendações finais

A grande limitação do estudo foi a falta de resposta dos inquiridos, apesar das diversas tentativas em diversos momentos, pois apesar de ter havido uma taxa de resposta de 50%, o número total de docentes coordenadores era de apenas 28, e apenas 14 responderam. Também pode ser considerada uma limitação a escolha de apenas ter inquirido os docentes coordenadores, porém estes foram escolhidos de forma a representar os docentes que lecionam nas licenciaturas que os mesmos.

Ainda pode ser tida como limitação a escolha das competências por haver outras fontes que apontam quais poderão ser as competências necessárias para o futuro no turismo, porém foi uma escolha utilizar a prospeção apresentada pela NTG que é tida como credível.

De forma a dar seguimento a este estudo, é sugerido que seja feita uma investigação que também englobe as escolas superiores privadas, e fazer uma comparação dos dados obtidos entre escolas superiores públicas e privadas. Se possível, tendo em conta a limitação da falta de adesão de metade dos docentes inquiridos ao responder ao questionário, inquirir uma maior quantidade de docentes. Ainda é possível escolher competências de outras fontes que tenham credibilidade. E por fim, podem ser tidas como perguntas de partida, as seguintes que se relacionam com os resultados obtidos no presente estudo: Existe ligação entre as competências sociais serem as mais representadas e o Turismo ser uma ciência social? Ou ainda, caso haja uma menor quantidade de alterações ao longo do tempo nas competências sociais, essa quantidade pode afetar a sua sobre representação? E nesta última questão, há que ter em conta que é necessário analisar primeiramente de forma profunda quais as alterações e mudanças que existem que afetem as competências referidas, se o valor, por exemplo, nos últimos 10 anos é relativamente próximo, ou se são valores distintos, se forem valores distintos e as competências sociais apresentarem uma menor quantidade de alterações ao longo dos anos, entender de que forma essa quantidade afeta a sobre representação das competências sociais em comparação com as restantes competências.

## Bibliografia

- Abbas, J., Mubeen, R., Iorember, P. T., Raza, S., & Mamirkulova, G. (2021). Exploring the impact of COVID-19 on tourism: transformational potential and implications for a sustainable recovery of the travel and leisure industry. *Current Research in Behavioral Sciences*, 2. <https://doi.org/10.1016/j.crbeha.2021.100033>
- Amoah, V. A., & Baum, T. (1997). Tourism education: Policy versus practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/09596119710157531/FULL/XML>
- Bhardwaj, A., & Kumar Thakur, M. (2023). *THE ROLE AND IMPORTANCE OF EFFECTIVE ENGLISH COMMUNICATION SKILLS IN TOURISM & HOTEL INDUSTRIES*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.18154.49608>
- Brandão, C. R. (2017). *O que é educação*. Brasiliense. [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=wmgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=educa%C3%A7%C3%A3o&ots=IAfPGmVN5y&sig=tIVgG3NnhHvvSdvi0HswK4W4Yas&redir\\_esc=y#v=onepage&q=educa%C3%A7%C3%A3o&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=wmgvDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=educa%C3%A7%C3%A3o&ots=IAfPGmVN5y&sig=tIVgG3NnhHvvSdvi0HswK4W4Yas&redir_esc=y#v=onepage&q=educa%C3%A7%C3%A3o&f=false)
- Brundtland, G. H. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development*.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Carvão, S., & Aranda, J. R. G. (2019). The Future of Work and Skills Development in Tourism – Policy Paper. In *The Future of Work and Skills Development in Tourism – Policy Paper*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284421213>
- Chen, M., Pei, T., Jeronen, E., Wang, Z., & Xu, L. (2022). Teaching and Learning Methods for Promoting Sustainability in Tourism Education. *Sustainability*, 14(21), 14592. <https://doi.org/10.3390/su142114592>
- Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage.
- Creswell, J. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4ª Edição). Sage.
- Cunha, L. (2017). *Turismo e Desenvolvimento*. Editora Lidel.
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2013). *Introdução ao Turismo* (5ª). Editora Lidel.
- Donina, A., & Lapiņa, I. (2020). *Employability Skills: the Needs of Tourism Industry versus the Performance of Graduates*. <https://www.researchgate.net/publication/353804041>
- Edelheim, J. (2020a). How should tourism education values be transformed after 2020? *Tourism Geographies*, 22(3), 547–554. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760927>

- Edelheim, J. (2020b). How should tourism education values be transformed after 2020? *https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760927*, 22(3), 547–554.  
<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760927>
- Farsari, I. (2021). Pedagogy for sustainable tourism: reflections on the curriculum space of a master programme in Sweden. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 22(1), 6–35. <https://doi.org/10.1080/15313220.2021.1978127>
- Glossary of tourism terms | UNWTO*. (n.d.). Retrieved January 15, 2023, from <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Hales, R., & Jennings, G. (2017). Transformation for sustainability: The role of complexity in tourism students' understanding of sustainable tourism. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 21, 185–194.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2017.08.001>
- Hamilton, J. M., & Tol, R. S. J. (2007). The impact of climate change on tourism and recreation. In *Human-Induced Climate Change: An Interdisciplinary Assessment* (Vol. 9780521866033, pp. 147–155). Cambridge University Press.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511619472.015>
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por Questionário* (2ª Edição). Sílabo.
- Hughes, R. A. (2022). *Climate change and cruise ships: Can Venice survive the rising tides?* / *Euronews*. <https://www.euronews.com/travel/2022/06/01/climate-change-and-cruise-ships-can-venice-survive-the-rising-tides>
- Kapiki, S. T. (2011). *The Impact of Economic Crisis on Tourism and Hospitality: Results from a Study in Greece*.  
[https://www.researchgate.net/publication/216463076\\_The\\_Impact\\_of\\_Economic\\_Crisis\\_on\\_Tourism\\_and\\_Hospitality\\_Results\\_from\\_a\\_Study\\_in\\_Greece](https://www.researchgate.net/publication/216463076_The_Impact_of_Economic_Crisis_on_Tourism_and_Hospitality_Results_from_a_Study_in_Greece)
- Kwak, Y., Lee, S., & Choi, J. (2012). *Design of the Competencies-based National Curriculum for the Future Society*.
- Lund-Durlacher, D. (2015). Sustainable Tourism Education: An Institutional Approach. In G. Moscardo & P. Benckendorff (Eds.), *Education for Sustainability in Tourism* (pp. 93–100). <http://www.springer.com/series/11565>
- Lynch, T. D., & Lynch, C. E. (n.d.). *Web-Based Education*.
- Mínguez, C., Martínez-Hernández, C., & Yubero, C. (2021). Higher education and the sustainable tourism pedagogy: Are tourism students ready to lead change in the post pandemic era? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100329. <https://doi.org/10.1016/J.JHLSTE.2021.100329>
- Moldovan, A. M. (2022). Teachers' Digital Skills in Tourism Sector to Tackle the Challenges of Tourism Enterprises. In L. Moldovan & A. Gligor (Eds.), *The 16th International Conference Interdisciplinarity in Engineering* (Vol. 605, pp. 413–425).
- Morais, C. (2015). *Investigação: Do problema aos resultados*. <http://www.ipb.pt/~cmmm>
- Moscardo, G. (2015). The Importance of Education for Sustainability in Tourism. In *Education for Sustainability in Tourism* (pp. 1–21).

- Next Tourism Generation Alliance. (2019). *Desk Research Summary*.
- Nicholls, M. (2014). *Climate Change: Implications for Tourism*. www.ipcc.ch
- PANTOUR: *Pact for Next Tourism Generation Skills*. (n.d.).
- Pellizzon, R. de F., Población, D. A., & Goldenberg, S. (2003). Pesquisa na área da saúde: seleção das principais fontes para acesso à literatura científica. *Acta Cirurgica Brasileira*, 18(6), 493–496. <https://doi.org/10.1590/S0102-86502003000600002>
- Pratt, S. (2022). Can Tourism contribute to the Sustainable Development Goals? Evidence from Pacific Island Countries & Territories. *Journal of Sustainable Tourism*, 45–61. <https://doi.org/10.33001/18355/imjct0102>
- Ramakrishna, S. (2021). Incorporating sustainability into the university curriculum. In *Drying Technology* (Vol. 39, Issue 8, pp. 985–988). Bellwether Publishing, Ltd. <https://doi.org/10.1080/07373937.2021.1908806>
- Rasli, A., Tee, M., Lai, Y. L., Tiu, Z. C., & Soon, E. H. (2022). Post-COVID-19 strategies for higher education institutions in dealing with unknown and uncertainties. *Frontiers in Education*, 7. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.992063>
- Rieckmann, M. (2018). Learning to transform the world: key competencies in Education for Sustainable Development. In A. Leicht, J. Heiss, & W. J. Byun (Eds.), *Issues and trends in Education for Sustainable Development* (pp. 39–59).
- Rosling, H., Rosling, O., & Rosling Rönnlund. (2021). *Factfulness* (10ª Edição). Temas e Debates - Círculo de Leitores.
- Sancho, A., & et. Al. (2001). Turismo Sustentável. In *Introdução ao Turismo* (pp. 243–260). Roca.
- Sheldon, J. J., & Fesenmaier & John Tribe, D. R. (2011). The Tourism Education Futures Initiative (TEFI): Activating Change in Tourism Education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 11(1), 2–23. <https://doi.org/10.1080/15313220.2011.548728>
- Sousa, M. J., & Baptista, C. S. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios segundo Bolonha*. Lidel.
- Tiwari, P., Séraphin, H., & Chowdhary, N. R. (2021). Impacts of COVID-19 on tourism education: analysis and perspectives. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 21(4), 313–338. <https://doi.org/10.1080/15313220.2020.1850392>
- Travel & Tourism Economic Impact | World Travel & Tourism Council (WTTC)*. (n.d.). Retrieved July 8, 2022, from <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- UNESCO. (2022). *Reinventing Higher Education for a Sustainable Future*.
- United Nations Environment Programme, & World Tourism Organization. (2005). *MAKING TOURISM MORE SUSTAINABLE A Guide for Policy Makers*. www.unep.fr/www.world-tourism.org
- Veal, A. J. (2006). *Research Methods for Leisure and Tourism* (3ª Edição). Prentice Hall.
- Veal, A. J. (2018). *Research Methods for Leisure and Tourism* (5ª Edição). Pearson Education.

- Weaver, D. (2006). *Sustainable Tourism: Theory and Practice*. Elsevier Butterworth Heinemann.
- Whalen, R. C. (2008). *Subprime Crisis -- Cause, Effect and Consequences*.  
<http://ssrn.com/abstract=1113888>Electroniccopyavailableat:<https://ssrn.com/abstract=1113888>
- What Is a Global Distribution System (GDS)?* | SiteMinder. (n.d.). Retrieved February 13, 2023, from <https://www.siteminder.com/r/global-distribution-system/>
- World Tourism Organization. (2013). Economic Crisis, International Tourism Decline and its Impact on the Poor. *Economic Crisis, International Tourism Decline and Its Impact on the Poor*, 44–48. <https://doi.org/10.18111/9789284414444>
- World Tourism Organization. (2015). *Tourism and the Sustainable Development Goals*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284417254>
- Youssef, E. A., & Mohamed, E. H. (2022). Skills for Employability in Tourism and Hospitality: Overview of the Challenges and Needs After Covid-19. *JOURNAL OF ECONOMICS, FINANCE AND MANAGEMENT STUDIES*, 05(12).  
<https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i12-11>
- Zawacki-Richter, O., Marín, V. I., Bond, M., & Gouverneur, F. (2019). Systematic review of research on artificial intelligence applications in higher education – where are the educators? In *International Journal of Educational Technology in Higher Education* (Vol. 16, Issue 1). Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0171-0>

## Apêndices

### Apêndice 1 – Fontes e metadados das questões relativas com as competências digitais

Competências Digitais	Competências específicas	Questão	Fonte	Metadados
<b>Transformação digital</b>	<p>Criar experiências únicas, customizadas, e personalizadas, tanto no mundo real como com o auxílio de realidade aumentada ou realidade virtual, ou realidade mista, tendo em atenção o uso de elementos típicos de jogos, como pontuação, competição, e regras de jogos.</p>	<p>A percentagem de indivíduos, em Portugal, no ano de 2021, que possuía competências básicas digitais era de aproximadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25%</li> <li>• <b>55%</b></li> <li>• 85%</li> </ul>	<p><a href="#">Statistics   Eurostat (europa.eu)</a></p>	<p>O indicador de competências digitais é um dos principais indicadores no contexto da Década Digital, que define a ambição da Europa no digital, definindo uma estratégia para a transformação digital e objetivos específicos para 2030, em quatro pontos: competências, infraestruturas, transformação digital das empresas e serviços públicos.</p> <p>O objetivo de 2023 da Bússola Digital (<i>Digital Compass</i>) é que pelo menos 80% dos cidadãos (identificados como a parte de indivíduos com idades entre 16-74) tenham pelo menos competências digitais básicas.</p> <p>O novo indicador composto das competências digitais também é utilizado na construção do Índice Digital da Economia e Sociedade (DESI – Digital Economy and Society Index), que é um relatório anual publicado pela Comissão Europeia que monitoriza o progresso dos estados-membros da União Europeia no digital.</p> <p>Cobertura temporal: 2021</p>
<b>Marketing online</b>	Saber trabalhar com o digital, como o	A percentagem de empresas do setor do	<a href="#">Formação de</a>	Indica a percentagem de empresas turísticas (setores 55, 56 e 79 da NACE) que

	marketing, e distribuição online.	turismo em Portugal que, no ano de 2021,	<a href="#">pessoal em</a>	prestam formação no domínio das TIC ao seu pessoal.
<b>Análise de dados</b>	Saber trabalhar com análise de dados.	<p>prestou formação aos seus colaboradores na área das tecnologias da informação e comunicação (TIC) foi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11%</li> <li>• 31%</li> <li>• 61%</li> </ul>	<a href="#">competências digitais - Digitalização - Nacional   Visualização do mapa do indicador (europa.eu)</a>	<p>Este indicador mede a percentagem de empresas ecossistémicas do turismo que prestam formação no domínio das TIC ao seu pessoal. Fornece uma indicação do nível de investimento das empresas na integração e melhoria das suas competências digitais. Valores mais elevados indicam maior proporção de treino a nível digital. Baseia-se em dados recolhidos pelos institutos nacionais de estatística através de questionários a empresas com 10 ou mais trabalhadores por conta de outrem e por conta própria. O indicador faz parte do pilar digital.</p> <p>Metodologia: O Indicador é uma soma ponderada calculada da seguinte forma:</p> $(\text{percentage\_ESTAT10\_I55\_56} * \text{weightI55\_56}) + (\text{percentage\_ESTAT10\_N79} * \text{weightN79}).$ <p><i>Weight</i> é a percentagem do número de empresas do setor (I55+I56 or N79), sobre o número total de empresas do setor NOGA I55,I56,N79. A percentagem é a percentagem específica da NOGA de empresas que fornecem formação de pessoal em competências digitais.</p> <p>Incerteza e limitações: Não inclui microempresas (&lt;10 trabalhadores).</p> <p>Cobertura temporal: 2019 - 2020</p> <p>Fonte: isoc_ske_ittn2 (10_I55_56, 10_N79) [ESTAT]; sbs_na_sca_r2 [ESTAT]</p>

<b>Inteligência artificial e robótica</b>	Melhor compreensão sobre IA.	A percentagem de empresas do setor do turismo em Portugal	<a href="#">Empresas que procuram especialistas em TIC - Digitalização Nacional</a>	Indica a percentagem de empresas turísticas (setores 55, 56, 79 da NACE) que procuram especialistas em TIC. Valores mais elevados indicam uma percentagem mais elevada de empresas que recrutaram ou tentaram recrutar especialistas em TIC, revelando potencialmente uma maior propensão para a digitalização.
<b>Realidade virtual e aumentada</b>	Criar experiências com o auxílio de realidade aumentada ou realidade virtual, ou realidade mista.	que, no ano de 2021, recrutou ou tentou recrutar especialistas na área das tecnologias da informação e comunicação (TIC) foi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3%</li> <li>• 23%</li> <li>• 43%</li> </ul>	<a href="#">TIC - Digitalização Nacional</a>	<p>Metodologia: O Indicador é uma soma ponderada calculada da seguinte forma:</p> $(percentage\_ESTAT10\_I55\_56 * weightI55\_56) + (percentage\_ESTAT10\_N79 * weightN79).$ <p><i>Weight</i> é a percentagem do número de empresas do setor NOGA (I55+I56 or N79), sobre o número total de empresas do setor NOGA I55,I56,N79. A percentagem é a percentagem específica da NOGA de empresas que procuram especialistas de TIC.</p> <p>Cobertura temporal: 2019 - 2020</p> <p>Fonte: isoc_ske_itrcrn2 (10_I55_56, 10_N79) [ESTAT]; sbs_na_sca_r2 [ESTAT]</p>

Apêndice 2 – Fontes e metadados das questões relativas com as competências da área da sustentabilidade

Competências de Sustentabilidade	Competências específicas	Questão	Fonte	Metadados
<b>Gestão de recursos</b>	Minimização de consumo de água e energia, redução e reutilização de recursos.	A percentagem de alojamentos turísticos, em Portugal, no ano de 2022, que optimizou o consumo de água foi:	<a href="#">TravelBI by Turismo de Portugal - Accommodation Establishments</a>	Designação: Estabelecimentos de alojamento que optimizaram o consumo de água Fonte: Turismo de Portugal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 28%</li> <li>• 48%</li> <li>• <b>68%</b></li> </ul>	<a href="#">that Optimize Water Consumption</a>	<p>Unidade de Medida:            Percentagem (%)</p> <p>Informação adicional:            Avalia a evolução da proporção de hotéis, vilas e apartamentos turísticos que gerenciam a água de forma eficiente. A implementação de regimes de mitigação climática num estabelecimento hoteleiro implica que ele tenha desenvolvido uma política de gestão de qualidade e ambiental, com base em objetivos e processos para alcançar compromissos relacionados com a qualidade e o meio ambiente. Também implica em tomar ações periódicas para melhorar continuamente o seu desempenho, além de refletir o nível de envolvimento dos estabelecimentos na preservação ambiental.</p>
<b>Princípios da economia circular</b>	Reutilização de recursos.	Tendo em consideração a circularidade da economia, a percentagem de utilização de materiais reciclados em Portugal, no ano de 2022 foi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3%</b></li> <li>• 13%</li> <li>• 23%</li> </ul>	<a href="#">Circular material use rate by EU country, 2010 and 2021 — European Environment Agency (europa.eu)</a>	<p>O plano de ação da UE para a economia circular visa reduzir a pressão sobre os recursos naturais e afirma que a UE precisa de duplicar a sua taxa de utilização de materiais circulares na próxima década. A taxa circular de utilização de materiais (CMUR) representa a circularidade de uma economia e refere-se à parte da quantidade total de material utilizado na economia que é contabilizada pelos resíduos reciclados.</p> <p>Metodologia:</p>

				Estes dados são estimados. Os dados referem-se ao período de 2021 Fonte: European Environment Agency (EEA)
<b>Gestão sustentável</b>	Desenvolver políticas de turismo sustentável, gestão de turismo de massas, melhor envolvimento das comunidades e gestão do impacto do turismo nas comunidades locais, saber o que é possível e necessário, onde e como utilizar, do que apenas a instalação de dispositivos de poupança de energia.	O contributo total direto e indireto da atividade turística, em Portugal, no ano de 2021, para o emprego foi de aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10%</li> <li>• <b>19%</b></li> <li>• 28%</li> </ul>	<a href="#">Travel &amp; Tourism Economic Impact   World Travel &amp; Tourism Council (WTTC)</a>	O objetivo principal da pesquisa feita pelo WTTC/Oxford Economics do impacto económica, é de providenciar com base anual – de forma consistente, viável, a tempo, e de forma comparável, - dados e previsões para avaliar o contributo do Turismo e Viagens para a atividade económica nacional.  Isto inclui o número de empregos e o Produto Interno Bruto contribuído pelo setor de Turismo e Viagens, tanto de forma direta, como o total, e medida como uma contribuição percentual do emprego total da economia e do Produto Interno Bruto.  Cobertura temporal: 2021 Fonte: Oxford Economics, national sources and UNWTO.

Apêndice 3 – Fontes e metadados das questões relativas com as competências sociais

Competências Sociais	Competências específicas	Questão	Fonte	Metadados
<b>Comunicação interpessoal</b>	Comunicação, gestão de conflitos.	A percentagem de alunos do secundário em Portugal, no ano de 2020,	<a href="#">Foreign language learning</a>	Este domínio cobre estatísticas e indicadores em aspetos chave dos sistemas educacionais na Europa. Os

<p><b>Atendimento ao cliente</b></p>	<p>Competências linguísticas, sensibilidade intercultural, e atitude cordial.</p>	<p>que tinha inglês como disciplina era de aproximadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35%</li> <li>• <b>67%</b></li> <li>• 93%</li> </ul>	<p><a href="#">statistics - Statistics Explained (europa.eu)</a></p>	<p>dados mostram entradas e inscrições nos níveis de ensino, educação pessoal e o custo e tipo de recursos dedicados à educação. A maior fonte de dados é a junção de questionários sobre estatísticas em educação das seguintes: UNESCO Instituto de Estatísticas; OECD; Eurostat, que constituem a base de dados principal em educação.</p>
<p><b>Compreensão intercultural</b></p>	<p>Sem discriminação de raças, e sensibilidade intercultural.</p>			<p><a href="#">EDUCATION AND TRAINING (europa.eu)</a></p>
<p><b>Turismo acessível</b></p>	<p>Compreensão entre os locais, comunidades, turistas e empresas, sem discriminação de géneros, raças e deficiências.</p>	<p>Tendo em consideração o prémio de “Cidade acessível”, existente desde 2010, da Comissão Europeia, até ao ano de 2022, a quantidade de cidades portuguesas que foram finalistas e receberam uma menção especial são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2</b></li> <li>• 5</li> <li>• 9</li> </ul>	<p><a href="#">Access City Award - Employment, Social Affairs &amp; Inclusion - European Commission (europa.eu)</a></p>	<p>O Prémio de Cidade Acessível foi criado pela Comissão Europeia para premiar cidades que priorizaram a acessibilidade para pessoas com deficiências. A cidade é acessível quando uma pessoa com deficiência consegue, por exemplo: obter informações, utilizar autocarros, comboios e metros, usufruir de parques e parques infantis, entrar dentro e à volta de edifícios como livraria, pavilhão desportivo, e Câmara Municipal.</p> <p>Cerca de 87 milhões de pessoas têm algum tipo de deficiência na União Europeia. Se as coisas não são acessíveis, eles não serão capazes de fazer parte da comunidade. O Prémio de Cidade Acessível faz parte dos esforços da UE para melhorar a vida das pessoas com deficiência: a Estratégia para os Direitos de Pessoas</p>

				com Deficiência e o Pilar Europeu dos Direitos Sociais <a href="#">Access City Award - Employment, Social Affairs &amp; Inclusion - European Commission (europa.eu)</a>
<b>Igualdade de género</b>	Sem discriminação de géneros.	Tendo em conta a igualdade de géneros em empregos no turismo, em 2022, em Portugal a percentagem de mulheres a trabalhar em turismo era de aproximadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 37%</li> <li>• <b>57%</b></li> <li>• 77%</li> </ul>	<a href="#">TravelBI by Turismo de Portugal - Tourism Employment by age group, gender and education</a>	Instituto Nacional de Estatística, Turismo de Portugal Informações adicionais: Desagrega a população empregada em turismo por grupo etário, género e educação. O emprego é um dos fatores com ótima influência tanto a nível económico como a social, sendo decisivo num desenvolvimento que se pretende que seja sustentável. Se por um lado a capacidade económica da população é amplamente um reflexo da sua situação económica, por outro lado, o acesso ao emprego facilita os processos de integração social. É importante avaliar a importância relativamente às atividades relacionadas com o turismo na economia em termos de emprego.  Periodicidade:  Anual

Apêndice 4 – Licenciaturas analisadas e respetivas universidades, excertos que remetem às competências e fontes

Universidade	Licenciatura	Excerto	Fonte
Universidade de Aveiro	Gestão e Planeamento em Turismo	"tem por objetivo preparar quadros para o setor do turismo, atividade de grande importância socioeconómica em Portugal e em fase de expansão. (...) Trata-se de um setor muito complexo, que interage com vários outros setores (efeito multiplicador) e apresenta impactos relevantes em termos socioculturais e ambientais. Exige, por tudo isto, sólida formação de base interdisciplinar, bem como competências específicas ao nível do planeamento e, sobretudo, da gestão, permitindo uma atuação eficaz e eficiente neste quadro exigente e complexo."	<a href="http://ua.pt">Licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo - Universidade de Aveiro (ua.pt)</a>
Universidade dos Açores - Faculdade de Economia e Gestão	Turismo	"Esta licenciatura ministra as competências científicas, técnicas e de relacionamento pessoal necessárias para a compreensão do modo de funcionamento e quadro legal das estruturas organizacionais do turismo e das instituições relacionadas com esta área."	<a href="http://uac.pt">Licenciatura em Turismo – FEG – Faculdade de Economia e Gestão da Universidade dos Açores (uac.pt)</a>
Universidade de Coimbra - Faculdade de Letras	Turismo, Território e Patrimónios	" (...) tem como finalidade proporcionar aos alunos conhecimentos, aptidões e competências a nível teórico, prático e metodológico nos domínios onde o turismo, o território e o património constituam as temáticas centrais. (...) Com base numa visão sistémica e humanista do turismo, território e património, enquanto plataformas que estabelecem pontes e favorecem o diálogo entre culturas, e promovem uma atitude de cultura e cidadania ativa"	<a href="http://uc.pt">Licenciatura em Turismo, Território e Patrimónios - Faculdade de Letras - Cursos - Universidade de Coimbra (uc.pt)</a>
Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro - Escola de Ciências Humanas e Sociais	Turismo	"Os licenciados em turismo pela UTAD adquirem as seguintes competências: a) Instrumentais: capacidade de análise, comunicação (domínio de idiomas), organização, planificação, gestão, tomada de decisões; b) Pessoais: Trabalho em equipa, interdisciplinaridade; relações interpessoais; multiculturalidade; cosmopolitismo; pensamento crítico; ética; abertura de mente; empatia; c) Sistémicas: Qualidade; sensibilidade meio ambiental; aprendizagem autónoma; adaptação a novas situações, criatividade; liderado; conhecimento de outras culturas; iniciativa e empreendedorismo; criatividade; defesa de um turismo responsável." "a missão deste curso é ensinar os estudantes a arte de comunicar, atrair, receber, alojar e servir visitantes, algo que representa uma competência transversal dos profissionais do turismo. Outra competência transversal deste curso é o conhecimento das culturas, das línguas e dos lugares de origem dos turistas, de forma a construir uma relação intercultural mais adequada e menos etnocêntrica."	<a href="http://utad.pt">Turismo   Estudar (utad.pt)</a>
Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais	Turismo	"Os alunos adquirem conhecimentos e competências específicas para atuar com sucesso nas organizações turísticas, capacitando-os para apresentar e fundamentar ideias e soluções inovadoras e competitivas, face a circunstâncias políticas, económicas, sociais, científicas e éticas relevantes. A transferência de conhecimentos e competências para os alunos é feita recorrendo a metodologias de aprendizagem diversificadas: visitas de estudo técnicas, participação no desenvolvimento de ideias criativas em contexto de laboratório de projetos, dinamização e participação em seminários e workshops, organização de eventos em contexto de aprendizagem, participação em ações organizadas pelas entidades parceiras e a realização de estágio."	<a href="http://uevora.pt">Universidade de Évora / Estudar / Cursos / Licenciaturas e Mestrados Integrados (uevora.pt)</a>

Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Gestão do Lazer e Animação Turística	"A licenciatura em Gestão do Lazer e Animação Turística confere competências para a prática de funções nos domínios de planeamento, gestão e execução de projetos de animação turística e eventos, bem como de coordenação e gestão de equipamentos de lazer (turismo, cultura, recreio e desporto)."	<a href="#">ESHTE - Gestão do Lazer e Animação Turística</a>
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Gestão Turística	"A licenciatura em Gestão Turística confere competências no que respeita aos saberes teóricos, técnicos e operacionais que permitam uma intervenção pró-ativa no desenvolvimento do sistema turístico, tanto ao nível do planeamento e operacionalização dos territórios, destinos e produtos turísticos, como do funcionamento das estruturas empresariais turísticas."	<a href="#">ESHTE - Gestão Turística</a>
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	Informação Turística	"A licenciatura em Informação Turística confere competências para a prática de funções nas seguintes áreas: Guia-Intérprete Nacional, acolhimento e acompanhamento de turistas, prestação de informação e interpretação do património; Desenvolvimento de produtos relacionados com a informação turística digital para meios multimédia; Promoção turística, tanto para entidades privadas como públicas."	<a href="#">ESHTE - Informação Turística</a>
Instituto Politécnico de Beja - Escola Superior de Tecnologia e de Gestão	Turismo	"A licenciatura em Turismo forma profissionais com um conjunto de competências permitindo desempenhar funções: Assessoria em áreas turísticas na gestão do património cultural e natural; Planeamento e organização de eventos; Departamentos comerciais e de marketing em organizações turísticas; Conceção e gestão de produtos turísticos; Agências de viagens e operadores turísticos; Empresas de alojamento; Empresas de animação turística; Empresas de consultadoria; Criação e gestão do próprio negócio turístico; Organismos do setor público (nacional, regional e local); Organizações associativas de representação do setor (ex. APECATE; AHRESP; APAVT; AHP); Educação e investigação"	<a href="#">Brochura Licenciaturas_PT 2022.indd (ipbeja.pt)</a>
Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela	Turismo	"O grau de licenciado em Turismo é conferido aos alunos que demonstrem ter, nesta área, a capacidade de (...) desenvolver competências que permitam uma aprendizagem ao longo da vida com elevado grau de autonomia."	<a href="#">Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo - Turismo (ipb.pt)</a>

<p>Instituto Politécnico de Castelo Branco - Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova</p>	<p>Turismo</p>	<p>"Esta licenciatura de banda larga tem como objetivos fundamentais a formação e preparação dos futuros profissionais em domínios estratégicos da atividade turística, nomeadamente: Proporcionar aprendizagens que facilitem a compreensão e adaptação a novas situações de um setor altamente competitivo e em constante mudança; Fomentar uma formação inter e pluridisciplinar (línguas, turismo internacional, agências de viagens, animação e organização de eventos, empreendedorismo, planeamento e gestão de destinos turísticos e empreendimentos turísticos, estratégias de comunicação;...) Dar a conhecer os conceitos e instrumentos do turismo enquanto domínio de estudo aplicado; Contribuir para o desenvolvimento da capacidade de desenhar e planejar produtos e experiências turísticas inovadoras; Criar um espírito empreendedor, crítico e motivar para a qualidade e a criatividade no desenvolvimento sustentado das atividades turísticas; Dotar os alunos de competências genéricas e específicas indispensáveis que facilitem uma maior mobilidade dos futuros profissionais de turismo; Desenvolver capacidades de comunicação, contacto humano, tomada de decisão e gestão, trabalho em equipa e liderança."</p>	<p><a href="#">Licenciatura em Turismo   Instituto Politécnico de Castelo Branco (ipcb.pt)</a></p>
<p>Instituto Politécnico do Cávado e do Ave - Escola Superior de Hotelaria e Turismo</p>	<p>Gestão de Atividades Turísticas</p>		<p><a href="#">Gestão de Atividades Turísticas - ESHT (ipca.pt)</a></p>
<p>Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior Agrária de Coimbra</p>	<p>Turismo em Espaços Rurais e Naturais</p>	<p>"(...) as competências interdisciplinares necessárias à exploração dos produtos de Turismo de Natureza e Turismo em Espaço Rural e Natural requerem conhecimentos em biologia e ecologia, capacidade de expressão em diversos idiomas e modos de comunicação, necessários à interpretação do património, assim como competências de marketing e prestação de serviços turísticos em espaços rurais e naturais." "Utilizar os conhecimentos, as aptidões e as capacidades pessoais, sociais e/ou metodológicas, em situações profissionais e para efeitos de desenvolvimento profissional e pessoal integrando na gestão turística em espaço rural e natural a súmula das competências interdisciplinares adquiridas no curso."</p>	<p><a href="#">LTERN – ESAC</a></p>
<p>Instituto Politécnico de Coimbra - Escola Superior de Educação de Coimbra</p>	<p>Turismo</p>	<p>"Articular a formação científica com uma formação técnica adequada aos domínios de competências definidas para os diferentes perfis profissionais" "Promover a conciliação entre a formação científica e competências profissionais, com vista ao incremento de relações interpessoais conducentes à manifestação de atitudes de abertura a projectos de auto-formação e de formação ao longo da vida"</p>	<p><a href="#">Licenciatura em Turismo – Instituto Politécnico de Coimbra (ipc.pt)</a></p>

<p>Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Turismo e Hotelaria</p>	<p>Gestão do Turismo e da Hospitalidade</p>	<p>"Decorrente dos desafios emergentes que se colocam ao turismo devido aos constantes avanços tecnológicos e científicos e atualmente também devido à pandemia de Covid-19, torna-se necessário incrementar e diversificar a oferta de formação especializada na área, com o objetivo de formar profissionais de turismo cada vez mais habilitados, mais capazes, mais eficientes e mais eficazes, de forma a dar resposta às atuais, futuras, e reais situações que se colocam cada vez com maior frequência, quer a nível regional, quer a nacional e/ou internacional. A gestão, a inovação e o turismo são áreas interdisciplinares que fazem com que esta oferta formativa possa vir a ser uma formação de excelência que permitirá dar resposta às exigências atuais e futuras do mercado, nomeadamente a questões relacionadas com a inovação, gestão, sustentabilidade e digitalização/tecnologia. Pretende-se formar profissionais de turismo dotados de conhecimentos de diferentes áreas técnico científicas (gestão, turismo e hospitalidade), com o objetivo de potenciarem o turismo, através da aplicação de conhecimentos desenvolvidos, atualizados e consolidados: (...) Desenvolver competências na área da inovação, da comunicação e das tecnologias"</p>	<p><a href="http://sysnovare.pt">IPG - Gestão do Turismo e da Hospitalidade (sysnovare.pt)</a></p>
<p>Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Turismo e Hotelaria</p>	<p>Turismo e Lazer</p>	<p>"O licenciado em Turismo e Lazer sabe aplicar os conhecimentos e capacidades adquiridos, de forma a evidenciar uma abordagem profissional no trabalho desenvolvido na área vocacional do turismo e do lazer. Possui capacidade de resolução de problemas na sua área de formação, de construção e fundamentação da sua própria argumentação, além de possuir capacidade de recolher, selecionar e interpretar o conhecimento relevante, particularmente no turismo, para descobrir as soluções que preconiza e os juízos que emite, incluindo na análise de aspetos sociais, científicos e éticos relevantes."</p>	<p><a href="http://sysnovare.pt">IPG - Turismo e Lazer (sysnovare.pt)</a></p>
<p>Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar</p>	<p>Animação Turística</p>	<p>"Formar licenciados aptos a exercer funções em empresas, organismos e outras entidades ligadas ao setor turístico, desenvolvendo diferentes tipos de competências essenciais ao desempenho dos serviços associados às múltiplas vertentes da animação turística: desportiva, cultural, ambiental, lúdica e de entretenimento"</p>	<p><a href="http://ipleiria.pt">Animação Turística   Politécnico de Leiria (ipleiria.pt)</a></p>
<p>Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar</p>	<p>Gestão Turística e Hoteleira</p>	<p>"A Licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira visa criar competências na área da Gestão Turística e na área da Gestão Hoteleira privilegiando uma perspetiva integrada ao nível do desenvolvimento e da implementação de políticas e planos de ação de cada empresa turística e de cada departamento de uma unidade hoteleira. (...) promove-se a formação de licenciados aptos a exercer tarefas de planeamento, organização, coordenação, liderança, controlo e avaliação dos departamentos de uma empresa turística ou de uma unidade hoteleira."</p>	<p><a href="http://ipleiria.pt">Gestão Turística e Hoteleira   Politécnico de Leiria (ipleiria.pt)</a></p>

Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Marketing Turístico		<a href="http://ipleiria.pt">Marketing Turístico   Politécnico de Leiria (ipleiria.pt)</a>
Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar	Turismo	" A expansão do sector passa pelo desenvolvimento de novos produtos, novos processos e novos métodos que apenas poderão ser almejados com a aquisição de um conjunto de competências profissionais, assentes numa formação, também ela, mais ajustada a qualificações propiciadoras de verdadeiros agentes de mudança."	<a href="http://ipleiria.pt">Turismo   Politécnico de Leiria (ipleiria.pt)</a>
Instituto Politécnico de Portalegre - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais	Turismo	" (...) pretende-se que os alunos desenvolvam as seguintes competências: a) Dominem os conceitos e teorias fundamentais em Turismo; b) Acompanhem a evolução das suas estruturas organizacionais e apliquem as diretivas por elas emanadas; c) Compreendam as especificidades dos diferentes mercados e produtos turísticos; d) Compreendam a necessidade de uma abordagem multidisciplinar e interdisciplinar do Turismo; e) Conheçam e operem no enquadramento legal relevante para o sector; f) Compreendam e tenham consciência crítica acerca dos enquadramentos moral, ético e ambiental que permitam as melhores práticas; Integrem-se nos diferentes tipos de instituições, respetivos modos de gestão e domínios de aplicação específica."	<a href="http://ipportalegre.pt">Curso - Turismo (ipportalegre.pt)</a>
Instituto Politécnico do Porto - Escola Superior de Hotelaria e Turismo	Gestão das Atividades Turísticas		<a href="http://ipp.pt">Licenciatura em Gestão de Atividades Turísticas — Escola Superior de Hotelaria e Turismo (ipp.pt)</a>
Instituto Politécnico de Santarém - Escola Superior de Desporto de Rio Maior	Desporto de Natureza e Turismo Ativo		<a href="http://ipsantarem.pt">Licenciaturas - Politécnico de Santarém (ipsantarem.pt)</a>
Instituto Politécnico de Santarém - Escola Superior de Educação de Santarém	Educação Ambiental e Turismo de Natureza	" (...) visa desenvolver competências ao nível da preservação do ambiente e do usufruto dos espaços naturais para a prática do turismo de natureza (pedestrianismo, observação de aves, geoturismo e outras atividades desportivas e de lazer)."	<a href="http://ipsantarem.pt">IPSANTAREM - Educação Ambiental e Turismo de Natureza</a>
Instituto Politécnico de Tomar - Escola Superior de Gestão de Tomar	Turismo e Gestão do Património Cultural		<a href="http://ipt.pt">Turismo e Gestão do Património Cultural - Licenciaturas - Instituto Politécnico de Tomar (ipt.pt)</a>

Instituto Politécnico de Viana do Castelo - Escola Superior de Tecnologia e Gestão	Turismo	" (...) o Curso apresenta uma formação sólida, interdisciplinar, apostando no desenvolvimento de competências técnicas, e transversais, decisivas para a integração e reconhecimento dos nossos alunos no mercado de trabalho."	<a href="http://ipvc.pt">Escola Superior de Tecnologia e Gestao - Instituto Politecnico o de Viana do Castelo (ipvc.pt)</a>
Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego	Gestão Turística, Cultural e Patrimonial	"O Curso visa habilitar com formação adequada profissionais com competências para integrar na área da gestão as dimensões do turismo, da cultura e do património proporcionando os conhecimentos necessários para implementar políticas e desenvolver estratégias que melhor se ajustem à promoção de novos produtos e destinos, numa perspetiva empresarial e de gestão de negócios e serviços, vocacionados para o turismo. Nesse sentido, e para além do desenvolvimento de competências nas áreas da gestão empresarial, da gestão de negócios e de competências organizativas e organizacionais, é sobretudo na sua interação com o conhecimento e divulgação da cultura e do património material e imaterial, sectores que apresentam hoje um reconhecido dinamismo, que assenta toda a formação, dotando estes profissionais de competências para a promoção e divulgação de novos produtos que, pela sua natureza e qualidade, sejam capazes de captar o interesse de novos públicos e promover de novos destinos."	<a href="http://ipv.pt">Gestão Turística, Cultural e Patrimonial – ESTGL (ipv.pt)</a>
Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu	Turismo	" São (...) objetivos deste curso desenvolver competências ao nível das tecnologias de informação; desenvolver aptidões no domínio do relacionamento interpessoal; desenvolver a capacidade de criação de novos produtos turísticos, identificar oportunidades de mercado e fomentar o empreendedorismo."	<a href="http://ipv.pt">Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ipv.pt)</a>
Universidade do Algarve - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo	Turismo	"Criar competências teórico-práticas durante o 1.º ciclo que permitam o acesso a especializações ao nível dos ciclos seguintes"	<a href="http://ualg.pt">Turismo   Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo (ualg.pt)</a>
Universidade do Algarve - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (Portimão)	Turismo	"Criar competências teórico-práticas durante o 1.º ciclo que permitam o acesso a especializações ao nível dos ciclos seguintes"	<a href="http://ualg.pt">Turismo - Portimão   Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo (ualg.pt)</a>