

As tecnologias na educação do turismo durante a pandemia COVID-19

Technology in tourism education during the COVID-19 pandemic

EUNICE DUARTE * [Eunice.duarte29@gmail.com]

JOÃO CALDEIRA HEITOR ** [jmcheitor@gmail.com]

Resumo | Devido à pandemia foi necessário mudar do sistema de ensino de presencial para à distância. Face a esta mudança, a presente investigação tem por objetivo aferir a satisfação dos alunos com a qualidade do ensino à distância. Foram realizados 314 inquéritos online, dirigidos a estudantes de turismo de diferentes níveis de ensino.

Os dados permitem conhecer a satisfação dos alunos e fragilidades que identificam. Em termos gerais, apura-se, através das opiniões dos alunos, que as aulas online tendem a ser satisfatórias, uma vez que apresentam mais aspetos positivos do que negativos. No entanto, apenas 19% referem conseguir aprender por meios tecnológicos. Como benefícios são identificados os elementos do conforto, da não exposição ao vírus e da dispensabilidade da deslocação. Como elementos negativos são identificadas as questões da falta de contato com professores e colegas, da sobrecarga de trabalho, da facilidade em copiar, da extensividade das aulas, da facilidade de distração e da invasão de privacidade com a obrigatoriedade do uso de som e câmaras. Na análise das tecnologias utilizadas, verifica-se uma tendência para a utilização de PowerPoint, Kahoot, Padlet, Google forms, Quizizz e Mentimeter.

Acredita-se que, no futuro, os professores de turismo devam ser questionados sobre as metodologias utilizadas e as dificuldades vivenciadas, assim como a criação de novas ferramentas de formação e avaliação para alunos de curso de turismo. Complementarmente, identifica-se a necessidade de serem analisadas potenciais diferenças entre disciplinas/unidades curriculares e a planificação das respetivas aulas.

Palavras-chave | Turismo, ensino à distância, tecnologias, satisfação, COVID-19

Abstract | Due to the pandemic it was necessary to switch the teaching system from face-to-face to distance learning. In view of this change, this investigation aims to assess student satisfaction with the quality of distance education. Conditioned by the pandemic situation, 314 online surveys were carried

* **Doutoranda em Turismo** pela Universidade de Lisboa – Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, **Professora Convidada** na Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal e **Membro** do CiTUR Leiria. Assistente Convidada no Instituto Superior de Gestão

** **Doutor em Turismo** pela Universidade de Lisboa – Instituto de Geografia e Ordenamento do Território, **Professor Adjunto** no Instituto Superior de Gestão e Membro do CiTUR Leiria

out, aimed at tourism students from different levels of education.

The data allow interpreting student satisfaction and the weaknesses they identify. In general terms, it is clear from the students' opinions that online classes tend to be satisfactory, as they present more positive aspects than negative ones. However, only 19% report being able to learn through technological means. As benefits, the elements of comfort, non-exposure to the virus and the dispensability of travel are identified. As negative elements, issues such as lack of contact with professors and colleagues, work overload, ease of copying, the extensiveness of classes, ease of distraction and invasion of privacy with the mandatory use of sound and cameras are identified. In the analysis of the technologies used, there is a trend towards the use of PowerPoint, Kahoot, Padlet, Google forms, Quizizz and Mentimeter.

It is believed that, in the future, tourism teachers should be asked about the methodologies used and the difficulties experienced, as well as the creation of new training and assessment tools for tourism course students. In addition, we identified the need to analyze potential differences between subjects/curricular units and the planning of the respective lessons.

Keywords | Tourism, distance learning, technologies, satisfaction, COVID-19

1. Introdução

A pandemia provocada pela COVID-19 e que se prolonga nos dias de hoje, conduziu-nos a longos e consecutivos períodos de confinamento. Esta nova realidade afetou a esmagadora maioria dos países e os respetivos sistemas de ensino. Precisou-se de se proceder a uma readaptação face a um novo cenário e dar continuidade às atividades letivas que passaram a ocorrer à distância, pela implementação de regras de distanciamento social (Houlden & Veletsianos, 2020).

A dimensão da crise sanitária e a necessidade de serem adotados procedimentos uniformes que assegurassem, por todo o mundo, a continuidade do processo de ensino/aprendizagem levou a UNESCO (2020) a recomendar dez ações sobre o ensino à distância (EaD). Estas recomendações evidenciam a necessidade de apoiar as estruturas de ensino que não se encontravam totalmente capacitadas para os novos desafios que abruptamente se colocaram ao mundo. Analisando a utilização das plataformas digitais antes e após os períodos de confinamento, registou-se "... um considerável acúmulo de tráfego de utilização (em fluxo de da-

dos digitais), assim como um aumento percentual de novas utilizações (mais utilizadores)" (Ricarte, 2020, p. 57).

A aprendizagem online já decorria em alguns tipos de formação e instituições por todo o mundo. Em Portugal, a Universidade Aberta (2021) ministra formação em licenciaturas, mestrados e doutoramentos, desde 1988, através das "... mais avançadas metodologias e tecnologias de ensino a distância orientadas para a educação sem fronteiras geográficas nem barreiras físicas". Todavia, os confinamentos sociais impuseram, transversalmente, em todos os ciclos de estudos e áreas de formação, a utilização deste método face à inexistência de qualquer alternativa que assegurasse a concretização do processo ensino/aprendizagem (Martinez, 2020). Ainda que as ferramentas digitais se tenham expandido nas últimas décadas, com um acesso mais generalizado, a maioria da classe docente, mesmo não estando habilitada para as exigências e características do ensino online (Maslen, 2020), viu-se obrigada a recorrer a estes instrumentos de ensino. Professores, alunos e escolas foram confrontados com a necessidade de obterem, rapidamente, computadores, acesso à internet, acesso

a plataformas e programas digitais (Wong, 2020), para que o processo de ensino/aprendizagem ocorresse com qualidade.

Porém, os conteúdos e as metodologias que passaram a ser lecionados online, durante a crise sanitária, tinham sido desenhados e planeados para aulas presenciais e não para aulas à distância, ainda que com os devidos ajustamentos metodológicos (Baber, 2020).

Sobre esta questão, Lemos et al. (2021) referem a necessidade da adoção de metodologias de ensino-aprendizagem que promovam a aquisição de competências e conhecimento. Ainda assim, a satisfação dos alunos no EaD relativamente ao ensino de turismo regista, no geral, a existência de resultados positivos, com a "... estimulação e atratividade" a assumirem-se como os indicadores que mais influenciam essa relação (Agyeiwah et al., 2021). Estes elementos permitem-nos aferir a importância de as instituições de ensino em turismo criarem e proporcionarem ambientes de ensino à distância que gerem satisfação dos seus discentes em todos os procedimentos de ensino/aprendizagem.

Este trabalho de investigação procura aferir a satisfação dos alunos das áreas de turismo, do ensino secundário profissional e do ensino superior, que estiveram em EaD, no último ano. A presente investigação incide, mais concretamente na satisfação dos alunos em torno das tecnologias, dos recursos pedagógicos, das metodologias e das matérias do EaD. Os dados apurados permitem interpretar e avaliar a satisfação, identificar as debilidades e as fragilidades que conduzem a uma eventual insatisfação no EaD, na área do turismo, fornecendo dados que permitem readaptações e ajustamentos para um novo modelo de processo de ensino/aprendizagem.

Nesse sentido este artigo assume-se como uma pesquisa exploratória, delimitada ao ensino em turismo, que poderá servir de base para desenvolvimento de novas e complementares investigações. Como tal, o mesmo encontra-se estruturado da seguinte forma:

guinte forma:

introdução, onde se procura explicar sobre o que se trata a investigação e por que foi realizada;

contextualização teórica, que pretende versar sobre o estado da arte sobre a EaD e em especial no ensino do turismo;

metodologia, onde se apresenta o método utilizado para a realização do presente estudo;

resultados, nesta secção pretendem-se dar a conhecer os fatos encontrados e de que forma podem ser relevantes esses achados, mas também se estão de acordo com o que outros autores consideram ou se são divergentes;

conclusões, sendo um estudo exploratório nesta secção são apresentadas as principais conclusões e pistas para investigações futuras.

2. Contextualização teórica

O desenvolvimento da tecnologia e da internet possibilitou o surgimento do sistema de ensino à distância (e-learning e b-learning). Ao longo dos últimos anos têm sido desenvolvidos vários estudos em torno desta tipologia de ensino (McIsaac & Gunawardena, 1996), sendo identificados como aspetos negativos a desmotivação e/ou a ausência de interesse por parte dos alunos (Aragon & Johnson, 2008). Paralelamente foram realizados estudos que procuraram aferir a eficácia do ensino presencial, à distância (e-learning) ou combinado (b-learning) (González-Gómez, et. al. 2016). Lockman e Schirmer (2020) concluíram que no EaD (e-learning) o nível do desempenho nos momentos de avaliação dos alunos regista resultados superiores comparativamente aos do en-

sino presencial. No mesmo sentido, Hsu (2021) refere que entre o modelo presencial e o online, a carga cognitiva nos alunos de turismo não regista variações significativas. Todavia, há uma diferença positiva nos resultados finais da aprendizagem em EaD. O ensino online ocorre através de ferramentas síncronas (videoconferência, canais de áudio, salas de chat online) e assíncronas (e-mail, fóruns de discussão) (Baber, 2020), e na interação entre professores e alunos por sistemas e plataformas digitais que possibilitam a apresentação de trabalhos e a realização de avaliações. Nesta tipologia de ensino a interação entre o docente e o discente assume-se como o elemento determinante para a concretização da aprendizagem e para a satisfação do discente (Ku, Tseng e Akarasriworn, 2013), sendo valorizada, simultaneamente, a interação entre discente/conteúdos e entre discente/docente num processo de confirmação da aprendizagem (Alqurashi, 2019).

Relativamente à satisfação dos alunos do ensino de turismo, constata-se que a mesma é afetada pelo envolvimento emocional e pela perceção lúdica da plataforma, onde o envolvimento emocional é um mediador entre as perceções da plataforma e a satisfação (Gao et al., 2020).

Wassler e Fan (2021) recordam que na diversidade dos currículos escolares, que variam de país para país, face à pandemia provocada pela COVID-19, assumiram-se medidas que visam responder aos desafios da era pós-COVID.

Há algum tempo que as novas tecnologias e sistemas digitais são utilizados no processo de ensino/aprendizagem. A gamificação, enquanto dinâmica melhoria das aprendizagens, resolução de problemas e elemento motivacional, tem sido uma estratégia utilizada no ensino de turismo (Aguiar-Castilho et al., 2020).

A utilização do Design Thinking, como método de ensino no turismo, tem sido outra ferramenta estratégica como forma de fomentar a criatividade, o trabalho em equipa e a comunicação (Sándorová et al, 2020; Bilotta et al, 2021).

Este novo paradigma imperativo da educação moderna, que disponibiliza experiências de aprendizagem personalizadas e flexíveis aos alunos (Adel, 2017), responde, eficientemente, a uma extensa percentagem de alunos que indicam ter um aumento na retenção de informações (Li & Lalani, 2020), garantindo às instituições educativas um ensino competitivo e colaborativo num ambiente globalmente sustentável (Adel, 2017). Como tal, o ensino online, na educação em turismo, será uma tendência futura (Kim & Jeong, 2018).

Regressando à situação pandémica que vivemos, Houlden e Veletsianos (2020) centram-se nesta atípica situação de emergência referindo as desvantagens do atual ensino online, que se reúnem, entre outras, as questões da acessibilidade, da segurança e da qualidade do ensino ministrado (Fain, 2019; Herman, 2020; Xie et al. 2020).

Diversos investigadores que estudam as dialéticas da educação online, evidenciam a existência de uma clara distinção entre o planeado e específico ensino online, que ocorria para destinatários próprios antes da pandemia COVID-19, e o atual ensino remoto de emergência, resultante da pandemia que vivemos (Hodges et al. 2020).

A COVID-19 originou o encerramento de serviços e atividades turísticas, restringiu as viagens internacionais, interditou a deslocação de pessoas, causou uma quebra abrupta no turismo internacional e nacional (Gossling, Scott, & Hall, 2020).

Também o ensino e a formação em turismo, que conjugam o conhecimento teórico (sala de aula, palestras, fóruns), com o conhecimento prático (aulas práticas, visitas de estudo, estágios), visando a formação de recursos humanos habilitados para o mercado, foi afetado. Conscientes da fundamental componente teórica e prática, em que os docentes e discentes interagem numa relação de proximidade e de conhecimento/aplicação que se efetiva de forma presencial (Lowton-Smith et al., 2019), os confinamentos sociais obrigaram a uma readaptação na transmissão e assimilação desses mesmos conteúdos. Devido às alterações

que foram implementadas no ensino em turismo, em Portugal, e tendo em consideração que as futuras salas de aula tendem a ocorrer, mais frequentemente, de forma virtual, a presente investigação visa compreender, na atualidade, a satisfação dos alunos de turismo, face às poucas informações que existem nesta área.

3. Metodologia

Os investigadores recorreram a metodologias quantitativas para estudar a satisfação dos alunos em cursos de turismo, no processo de ensino-aprendizagem, à distância, permitindo quantificar e identificar as principais tendências. A utilização de uma metodologia quantitativa num estudo de exploratório, teve como objetivo compreender qual a realidade e poder quantificá-la para que desta forma de futuro seja possível fazer comparações e entender as possíveis alterações. Como tal, foi aplicado um inquérito por questionário a alunos dos cursos nas áreas do turismo de diferentes níveis de ensino (ensino profissional, CTeSP, Licenciatura e Mestrado). Nesse sentido, foram elaboradas questões que tiveram como base os estudos apresentados anteriormente, não incidindo apenas num autor, tal fator ocorreu devido à necessidade de alguns ajustes como o nome das plataformas e tecnologias utilizadas, entre outros. Os participantes responderam a 19 (dezanove) questões: 5 (cinco) de caracterização da amostra, 2 (duas) sobre as tecnologias de informação e comunicação utilizadas e as restantes relativas à satisfação geral. Para tal, recorreu-se à utilização de escalas de escolha múltipla, dicotómicas e de Likert de 5 pontos. O questionário foi elaborado e enviado, inicialmente, para uma turma como pré-teste. Depois de validado, através do feedback e da utilização do SPSS para verificar a relevância das variáveis ao nível da sua dependência, procedeu-se à sua disponibilização online e recorrendo ao Google

Forms, enviando o link do mesmo para 36 docentes de cursos de Turismo (tratando-se de uma amostra por conveniência) que o partilharam com os seus alunos, num processo de amostra por conveniência. Foram obtidas 314 (trezentas e catorze) respostas válidas de discentes que integram e estudam em 36 estabelecimentos de ensino nacionais. O inquérito foi aplicado entre dia 15 de fevereiro de 2021 e 25 de março de 2021, no período em que os alunos se encontravam em EaD, devido ao confinamento existente em Portugal.

4. Resultados

A amostra em estudo é composta por 57% de alunos do ensino profissional, 12,9% de alunos de CTeSP, 24,6% de alunos de licenciatura e 5,5% de alunos de outros níveis de ensino. No entanto apresentam-se os dados globalmente. Uma vez que ao correlacionar as questões “é estudante de (nível de ensino)” e se “considera que aprende mais através dos meios tecnológicos” verifica-se que as percentagens são similares. Quando se correlacionou o nível de ensino com a questão “na sua opinião as aulas online são”, as percentagens foram similares. Bem como, a fazer a relação nível de ensino e “considera que aprende mais através dos meios tecnológicos” não se verificaram diferenças ao nível percentual. Desta forma, considerou-se que que não se regista uma discrepância de resultados entre os alunos do ensino secundário, profissional e os alunos do ensino superior, com base nos dados aferidos através do tratamento de dados no SPSS.

Mais de metade dos inquiridos, 51,3%, estuda em instituições públicas. 63,7% estudam em cursos com o nome de “turismo”, 15,4% com o nome de “hotelaria” e os restantes membros da amostra indicam estudar noutros setores do turismo como a “restauração e bar”, “animação turística”.

Importa referir que 99,4% dos inquiridos usufruiu de aulas online devido à COVID-19. Os res-

tantes 0,6% indicaram não terem tido aulas online. De acordo com a amostra em estudo apurámos que os professores utilizaram as seguintes plataformas: Zoom (64%), Moodle (39,2%), Teams (30,2%), Google Meet (27%), Google Classroom (15,4%). Desta forma constatamos que o EaD ocorre com recurso à utilização de fóruns, salas online e plataformas (Baber, 2020).

Quando questionados sobre quais os diferentes recursos tecnológicos que tinham sido utilizados no processo de aprendizagem, os inquiridos responderam: Kahoot (51,8%), Padlet (34,5%), Google Forms (23%), Quizizz (18%), Mentimeter (13,7%), Powtoon (2,5%) e Slidesgo (2,5%). Foram ainda mencionados outros, mas sem relevância percentual. Porém, importa referir que 14,9% dos inquiridos indicou não ter sido utilizado nenhum recurso tecnológico para além das salas online. Pelo que os diversos estabelecimentos de ensino deram origem a diferentes meios de aprendizagem online, gerando diferentes experiências em função dessa realidade (Qiu et al., 2020). Registamos o recurso a recursos diferenciados como a gamificação (Aguar-Castilho et al., 2020) e o Design Thinking (Sándorová et al., 2020; Bilotta et al., 2021).

Quando colocada a questão: “Na sua opinião as aulas online são...” 48,2% dos inquiridos indica que as aulas online são positivas, 39,2% referem-nas negativamente e 12,6% consideram que têm aspetos positivos e negativos. A maioria perceção positiva vai ao encontro do que é defendido por Lockman e Schirmer (2020) e Hsu (2021).

Como tal, quando questionados sobre se consideram que se aprende mais através dos meios tecnológicos, 43,2% dos inquiridos referem não aprender “nem mais, nem menos”. No entanto, uma percentagem muito próxima, de 38,7% considera que aprende menos. Por outro lado, 19,1% refere aprender mais através dos meios tecnológicos. O facto de 38,7% dos alunos inquiridos considerarem que aprendem menos online, pode ir ao encontro da tese de Salman, Alkathiri e Bawaneh (2021) que

através do seu estudo indicam que os alunos enfrentaram problemas reais de aprendizagem através de plataformas digitais, uma vez que estas são pouco utilizadas para gerar desafios.

Foi solicitado aos inquiridos que indicassem os pontos positivos do ensino à distância, tendo sido registados: o conforto, a redução da exposição social e do uso de transportes públicos face à perigosidade do vírus da COVID-19. Já relativamente aos aspetos negativos são assinalados pela amostra em estudo: a ausência de contacto presencial com os docentes e colegas, a perda de empatia e de espírito coletivo, a existência de aulas monocórdicas, a sobrecarga de trabalhos, a facilidade em copiar durante a realização de provas e a invasão da privacidade pela obrigatoriedade de ligar o som e a imagem das câmaras. Desta forma, afere-se que o ensino à distância tem como aspetos negativos o nível do acesso por ser difícil de controlar a segurança e a qualidade percebida (Fain, 2019; Herman, 2020; Xie et al., 2020), tal como evidenciado anteriormente.

Quando questionados sobre o que alterariam nas aulas online, os inquiridos indicam: o excesso de trabalho, os exercícios, a forma como as aulas são dadas, maior interatividade, o horário, aulas demasiado longas, mais personalização e dinâmicas. Porém, na atualidade, já é possível dar aulas a grandes turmas (400 alunos) de forma ativa e gerando participação. No entanto o maior obstáculo para a implementação destas aulas reside na cultura institucional existente (Godlewska et al., 2019). Por outro lado, Adel (2017) alerta para necessidade da personalização do EaD e a perceção relativa à plataforma escolhida que condicionará a satisfação dos discentes (Gao et al., 2020).

A amostra em estudo indica que poderiam ser utilizados mais “Kahoots”, apresentações em grupo, conteúdos multimédia, vídeos e jogos, Kiber-turismo. Conclui-se que a utilização das diferentes componentes das Tecnologias de Informação e Comunicação no EaD, por alunos de turismo, contribui positivamente para a aquisição de conhe-

cimento e a satisfação, face à utilidade percebida, ao prazer, à autoeficácia virtual e às habilidades sociais virtuais (Amin et al, 2021).

Ainda assim, os alunos inquiridos consideram que as aulas teóricas se poderiam manter no EaD, ou eventualmente alternando, uma semana à distância e outra presencial. A maioria dos inquiridos indica ainda que no futuro gostariam que as aulas fossem em regime misto, entre presencial e à distância. Como tal, 36,1% dos inquiridos indicam que na sua escolha futura para cursos na área do turismo, a utilização de tecnologias digitais poderá influenciar a decisão de um significativo número de alunos: 33,3%, mais do que aqueles que referiram que esta variável não irá influenciar a sua decisão: 30%.

5. Conclusão

O ensino à distância, imposto como solução alternativa ao confinamento social face à COVID-19, levou a que a esmagadora maioria de docentes e discentes tenham experienciado, rápida e inesperadamente, um sistema alternativo de ensino/aprendizagem.

No inquérito realizado a alunos do ensino profissional, secundário e do ensino superior identificamos como elementos relevantes para a sua satisfação a interação nas aulas online, os conteúdos ministrados e as metodologias utilizadas, as plataformas utilizadas e o domínio das matérias por parte dos docentes. Aferimos que a satisfação dos discentes se releva fundamental para o sucesso da aprendizagem, pelo que o seu envolvimento e o fomento da motivação/envolvimento, por parte dos docentes, se assumem como uma pedra basilar deste sistema.

Pelas respostas apuradas aferimos que, mesmo com todas as dificuldades e aspetos negativos assinalados, os docentes deram continuidade ao processo de ensino/aprendizagem na vertente teórico-

prática, recorrendo a várias dinâmicas. A componente prática ficou, obviamente, condicionada, tal como em todas as restantes áreas do conhecimento que requerem atividades laboratoriais, em contexto profissional e/ou em trabalho de campo, como por exemplo: os estágios do ensino profissional, CTeSP, licenciatura e mestrado. Nesse sentido e face à eventual necessidade de retomarmos ao ensino à distância, imposto pelo confinamento social, importa desenvolver ferramentas tecnológicas e pedagógicas alternativas. Na especificidade do estudo e do público-alvo, constatamos que por exemplo as plataformas de reservas de viagens ou hotéis não foram acessíveis à distância para prática dos discentes, pelo que não constam nas suas respostas.

Os resultados obtidos permitem igualmente interpretar a satisfação quanto ao EaD e aos recursos online utilizados e readaptá-los perante as debilidades identificadas. Na opinião dos alunos, as aulas online tendem a ser mais positivas que negativas. Como tal, relativamente às tecnologias e plataformas utilizadas registou-se uma tendência geral na utilização do Power Point e a realização de exercícios através do Kahoot, Padlet, Google forms, Quizizz e Mentimeter. Através das respostas a essas questões aferimos que a aprendizagem foi condicionada pela tecnologia utilizada, o que nos remete para a forma como foram estruturadas e planeadas as aulas. Estas questões já tinham sido identificadas por Marks et al. (2005), que referem que as mudanças ambientais, internas e externas, exigem uma adaptação dos docentes e discentes de forma que as suas relações ocorram através de processos, atividades e conteúdos inovadores, através das ferramentas pedagógicas, da utilização de horários flexíveis, entre outras.

Pelos dados apurados acreditamos que após a estabilização da atual pandemia, o ensino online, à distância, poderá continuar a ser utilizado nas aulas teóricas, complementando-se, presencialmente, na componente prática, tal como defendido por Kim e Jeong (2018) e no seguimento da predispo-

sição manifestada pelos inquiridos.

Após a obtenção destes dados, junto dos discentes, estão criadas as condições para que se efetue um estudo complementar junto dos docentes de ensino em turismo, apurando as metodologias utilizadas no EaD e o nível da satisfação relativa às mesmas.

Ao aferir a avaliação da satisfação e as percepções gerais dos alunos, identificámos a oportunidade de compreender quais são as aplicações tecnológicas mais valorizadas, potenciando-as para, caso se prolongue este sistema de ensino/aprendizagem, as mesmas possam ser partilhadas e adotadas pela classe docente. Mesmo que retomemos, a curto prazo, as aulas presenciais, a vivência das aulas à distância e os aspetos positivos que foram identificados pelos alunos, levam-nos a acreditar que, tal como Kim e Jeong (2018) referem o EaD assumir-se-á como o futuro da educação em hotelaria e turismo.

Por fim, e para investigações futuras, identificamos, de forma transversal a necessidade de serem analisadas potenciais diferenças entre disciplinas/unidades curriculares e a estruturação das respetivas aulas. Consideramos ainda que seria importante os professores de turismo serem questionados sobre as metodologias utilizadas e as dificuldades vivenciadas, assim como a criação de novas ferramentas de formação e avaliação para alunos de curso de turismo. De forma que de futuro sejam encontradas soluções que permitam uma maior qualidade e satisfação no EaD quer para docentes quer para alunos.

Referências

- Adel, R. (2017). Manage perceived e-learning quality in Egyptian context. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(6), 600–613. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1103174>
- Aguilar-Castillo, L., Hernández-López, L., Saá-Pérez, P. D., Pérez-Jiménez, R. (2020). Gamification as a motivation strategy for higher education students in tourism face-to-face learning. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 27, 100267. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100267>
- Agyeiwaah, E., Baiden, F. B., Gamor, E., Hsu, F. (2021). Determining the attributes that influence students' online learning satisfaction during COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 100364. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100364>
- Alqurashi, E. (2019). Predicting student satisfaction and perceived learning within online learning environments. *Distance Education*, 40(1), 133–148. <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1553562>
- Amin, I., Yousaf, A., Walia, S., Bashir, M. (2021). What Shapes E-Learning Effectiveness among Tourism Education Students? An Empirical Assessment during COVID19. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 100337. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100337>
- Aragon, S., & Johnson, E. (2008). Factors influencing completion and noncompletion of community college online courses. *American Journal of Distance Education*, 22(3), 146–158. <https://doi.org/10.1080/08923640802239962>
- Baber, H. (2020). Determinants of students' perceived learning outcome and satisfaction in online learning during the Pandemic of COVID19. *Journal of Education and e-Learning Research*, 7(3), 285–292. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.285.292>
- Bates, A. W. (2005). *Technology, e-learning and distance education* (2nd ed.). Routledge
- Bilotta, E., Bertacchini, F., Gabriele, L., Giglio, S., Pantano, P. S., Romita, T. (2021). Industry 4.0 technologies in tourism education: Nurturing students to think with technology. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100275. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100275>
- Fain, P. (2019, janeiro 16). *Remoção da educação online*. Inside Higher Education. <https://www.insidehighered.com/digital-learning/article/2019/01/16/onlinelearning-fails-deliver-finds-report-aimed-discouraging>
- Gao, B. W., Jiang, J. & Tang, Y. (2020). The effect of blended learning platform and engagement on students' satisfaction - the case from the tourism management teaching, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, (27), 100272. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100272>

- Godlewska, A., Beyer, W., Whetstone, S., Schaeffli, L., Rose, J., Talan, B., Kamin-Patterson, S., Lamb, C. & Forcione, M. (2019). Converting a large lecture class to an active blended learning class: why, how, and what we learned. *Journal of Geography in Higher Education*, 43(1), 96-115. <https://doi.org/10.1080/03098265.2019.1570090>
- González-Gómez, D., Jeong, J. S., & Rodríguez, D. A. (2016). Performance and perception in the flipped learning model: An initial approach to evaluate the effectiveness of a new teaching methodology in a general science classroom. *Journal of Science Education and Technology*, 25(3), 450-459. <https://doi.org/10.1007/s10956-016-9605-9>.
- Gossling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism (Online)*, 29(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Herman, P. C. (2020, junho 10). *A aprendizagem online não é o futuro*. Inside Higher Education. <https://www.insidehighered.com/digital-learning/views/2020/06/10/online-learning-not-future-higher-education-opinion>
- Hodges, C., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. & Bond, A. (2020, março 27). *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning*. Revisão da Educause. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Hsu, L. (2021). A tale of two classes: Tourism students' cognitive loads and learning outcomes in face-to-face and online classes. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100342. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100342>
- Huang C., Wang Y., Li X., Ren L., Zhao J., Hu, Y. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The Lancet*, V. 395, 489-506 [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5)
- Kim, HJ. & Jeong, M. (2018). Research on hospitality and tourism education: Now and future. *Tourism Management Perspectives*, (25), 119-122. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.025>
- Lederman, D. (2020, março 18). *Will shift to remote teaching be boon or bane for inline learning?*. Inside Higher Education. <https://www.insidehighered.com/digital-learning/article/2020/03/18/most-teaching-going-remote-will-help-or-hurt-online-learning>
- Lemos, F., Salgado, M., Correia, L., & Costa, C. (2021). A Avaliação e Educação em Turismo: Perspetivas no Ensino superior português. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 36(1), 465-475. <https://doi.org/10.34624/rt.d.v1i36.11979>
- Lockman, A. S., & Schirmer, B. R. (2020). Online instruction in higher education: Promising, research-based, and evidence-based practices. *Journal of Education and e-Learning Research*, 7(2), 130-152. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.72.130.152>
- Lowton-Smith, S., Morgan, R., Stanley, M., Hames, T., Smith, P., Lawson, C., & Wright, S. (2019). Peer-to-peer teaching: Experience of 3rd year undergraduate sports therapy students and impact upon applied academic performance. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 25, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2019.04.002>
- Li, C., & Lalani, F. (2020, abril 29). *The COVID-19 pandemic has changed education forever*. World Economic Forum. This is how. <https://www.weforum.org/agenda/2020/04/coronavirus-education-global-covid19-online-digital-learning/>
- Martinez, J. (2020, junho 22). *Take this pandemic moment to improve education*. EduSource. <https://edsources.org/2020/take-this-pandemic-moment-to-improve-education/633500>
- Marks, R. B., Sibley, S. D., & Arbaugh, J. B. (2005). A structural equation model of predictors for effective online learning. *Journal of management education*, 29(4), 531-563. <http://dx.doi.org/10.1177/1052562904271199>
- Maslen, G. (2020, maio 4). *COVID-19 – online leads to student performance decline*. University World News. <https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200504161024165>
- Mclsaac, M. S., & Gunawardena, C. N. (1996). Distance education. In D. H. Jonassen (Ed.), *Handbook of research for educational communications and technology* (pp. 403-437). Macmillan. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.642.8603&rep=rep1&type=pdf>
- Ku, H.-Y., Tseng, H. W. & Akarasiworn, C. (2013). Collaboration factors, teamwork satisfaction, and student attitudes toward online collaborative learning. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 922-929. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.12.019>

- Qiu, H., Li, Q., & Li, C. (2020). How technology facilitates tourism education in COVID-19: Case study of Nankai University. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100288>
- Ricarte, E. (2020). A expansão do processo de digitalização durante a Pandemia de Covid-19. *Revista Finisterra*, 55, 115. <https://doi.org/10.18055/Finis20350>
- Rihova, I., Buhalis, D., Moital, M., & Gouthro, M.-B. (2015). Conceptualising customer-to-customer co-creation in socially dense tourism contexts. *International Journal of Tourism Research*, 17(4), 356-363. <https://doi.org/10.1002/jtr.1993>
- Salman, S. A., Alkathiri, M. & Bawaneh, A. K. (2021). School off, learning on: identification of preference and challenges among school students towards distance learning during COVID19 outbreak. *International Journal of Lifelong Education*, 53-71. <https://doi.org/10.1080/02601370.2021.1874554>
- Sándorová, Z., Repáňová, T., Palenčíková, Z., & Beták, N. (2020). Design thinking - A revolutionary new approach in tourism education? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 26. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2019.100238>
- Veletsianos, G., Houlden, S. (2020). Radical Flexibility and Relationality as Responses to Education in Times of Crisis. *Postdigit Sci Educ* 2, 849-862. <https://doi.org/10.1007/s42438-020-00196-3>.
- UNESCO (2020). *Covid-19: Unesco divulga 10 recomendações sobre ensino a distância devido ao novo coronavírus*. <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1706691>.
- Universidade Aberta (2021). A UAb. <https://portal.uab.pt/auab/>
- Wassler, P. & Fan, D. X. F. (2021). A tale of four futures: Tourism academia and COVID-19. *Tourism Management Perspectives*, 38. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100818>
- Wong, T. K. (2020, junho 2). *Survey says Hong Kong students didn't like online learning during Covid-19 class suspension*. Youngpost. <https://www.scmp.com/yp/discover/news/hong-kong/article/3087209/survey-says-hong-kong-students-didnt-online-learning>
- Xie, R., Blume, H., & Money, L., (2020, março 25). *USC, school districts getting 'Zoom-bombed' with racist taunts, porn as they transition to online meetings*. Los Angeles Times. <https://www.latimes.com/california/story/2020-03-25/zoombombing-usc-classes-interrupted-racist-remarks>