

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO FERRAMENTA DE APRENDIZAGEM EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

Jessyca Rodrigues Henrique da Silva, Daene Silva de Moraes Lima, Luiz Mendes Filho

Jéssyca Rodrigues Henrique da Silva - Bacharel em Turismo (2016) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Mestranda em Turismo pelo Programa de Pós Graduação em Turismo PPGTUR/ UFRN. E-mail: jessyca.r.henrique@gmail.com Daene Silva de Moraes Lima - Mestranda em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte UFRN/PPGTUR. E-mail: daenesmoraes@hotmail.com Luiz Mendes Filho - Doutor em Administração pela Auckland University of Technology, Nova Zelândia. Professor do departamento de Turismo e do Programa de Pós-graduação em Turismo (PPGTUR) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte / UFRN. Email: luiz.mendesfilho@gmail.com

A tecnologia da Informação e comunicação tem sido cada vez mais utilizada nos processos de ensino e aprendizagem em diferentes tipos de empresas, inclusive no trade turístico. O presente estudo se propôs realizar uma análise de como essas ferramentas podem ser utilizadas no desenvolvimento de competências essenciais no contexto dos meios de hospedagem. A pesquisa caracteriza-se como um ensaio teórico, de caráter exploratório com abordagem qualitativa, realizada através de revisão bibliográfica e utilização de fontes de dados secundários. Por meio do levantamento bibliográfico foi possível identificar que organizações que objetivam permanecerem competitivas, necessitam trabalhar o aprendizado contínuo em colaboradores através das tecnologias e gestão do conhecimento. Os meios de hospedagem, por se incluírem na cadeia de empresas turísticas, devem investir continuamente em processos de treinamento e desenvolvimento de colaboradores. Recursos como as telecomunicações e multimídias são indispensáveis em processos de educação à distância. Além disso, os empreendimentos hoteleiros possuem deficiência de colaboradores que dominem um segundo idioma, entretanto, os recursos interativos proporcionados pelo E-learning diversifica as formas de aprendizados facilitando esses processos. A internet é importante para o aprendizado, pois possibilita que os usuários busquem informação em diferentes lugares no mundo, e as intranets, possibilitam essas trocas de informações em um mesmo contexto organizacional. Conclui-se que meios de hospedagem, por serem empresas que buscam cada dia mais profissionais de excelência, devem investir e trabalhar estrategicamente o conhecimento entre o grupo, tornando-se competitivas. Tais práticas tendem a ser cada dia vez mais influenciadas por recursos tecnológicos que atuam estrategicamente nos contextos de continua aprendizagem.

Palavras-chave: Tecnologias da informação e comunicação; Aprendizagem; Meios de Hospedagem; Gestão do Conhecimento.

Referências: Alencar, A. (2010). Falta de mão-de-obra qualificada poderá ser o grande gargalo da hotelaria nos próximos anos. *Revista Hotéis*. Recuperado em 09 junho, 2017, em <http://www.revistahoteis.com.br/falta-de-mao-de-obra-qualificada-podera-ser-o-grande-gargalo-da-hotelaria-nos-proximos-anos>

Carvalho, R. B., & Ferreira, M. A. T. (2014) Tecnologia da Informação Aplicada à Gestão do Conhecimento. *Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*. Recuperado em 20 maio, 2017, de enancib.ibict.br/index.php/enancib/ivenancib/paper/viewFile/2589/1719

Costa, T. R. & Fischer, A, L. (2002) e-RH: o impacto da tecnologia para a gestão competitiva de recursos humanos. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.

Fleury, M. T. L. et al. (2002). *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente.

Fleury, M. T. L. et al. (2010). *Gestão estratégica do conhecimento*. São Paulo: Atlas

Kanaane, R. (2010). *Manual de treinamento e desenvolvimento do potencial humano* (2ª ed.). São Paulo: Atlas.

Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2002) *Gestão do Conhecimento: os elementos construtivos do sucesso*. Porto Alegre: Bookman.

Quevedo, M. (2007). *Turismo na era do conhecimento*. Florianópolis: Pandion.

Ramos, A. S. M., Mendes Filho, L. A. M., & Lobianco, M. M. L. (2017). *Sistemas e tecnologia da informação no turismo: um enfoque gerencial*. Curitiba: Editora Primas.

Rodrigues, C. P. et al. (2005). Perfil dos recursos humanos em hospedagem em duas cidades do interior de São Paulo. *Revista FAE*, 8 (2), p. 91-103. Recuperado em 01 junho, 2017, de <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/389>

Silva, M. E. M. (2016). A gestão do conhecimento como estratégia competitiva para a gestão do turismo: uma contribuição teórica. *Revista Turismo em Análise*, 27 (1). Recuperado em 09 junho, 2017, de <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/90025>

Takeuchi, H., & Nonaka, I. (2008). *Gestão do conhecimento*. Porto Alegre: Bookman.

Terra, J. C. C. (2005). *Gestão do Conhecimento: o grande desafio empresarial*. Rio de Janeiro: Campus.

Tomael, M. I., Alcará, A. R., & Chiara, I. G. (2005). Das redes sociais a inovação. *Revista Ciência da Informação*, 34 (2), p. 93-104. Recuperado em 01 junho, 2017, em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559>

Torres, A. I. P. L. et al. (2016). Os processos de gestão do conhecimento influentes na inovação organizacional. *Revista Internacional de Conhecimento, Engenharia e Gestão (IJKEM)*, 5 (12), p. 1-28. Recuperado em 05 junho, 2017, em <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJKEM/article/viewFile/4074/4585>