



XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

O uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs): uma revisão integrativa da literatura.

Resumo

No setor hoteleiro e turístico, verifica-se, também, esse fenômeno, que tem direcionado profissionais e diretores dessas áreas a investir no mundo digital e no que ele pode oferecer. As chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), podem ser definidas como um complexo conjunto de recursos tecnológicos, que, quando utilizados de forma integrada podem auxiliar em vários processos do segmento de serviços, dentre eles, o turismo e a hotelaria. O presente trabalho buscou através de uma revisão integrativa da literatura, investigar o papel e a implementação das Tecnologias da Informação e Comunicação no setor de Turismo e Hotelaria. Foi realizada uma busca do Google Acadêmico, com uma associação de 22 palavras-chaves, e, após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, foi possível analisar e validar o material selecionado. Foi possível perceber que a atuação das TICs nesses âmbitos é das mais diversas possíveis, passando desde do planejamento da viagem e de seu roteiro até o momento do *check-out*. Também foi interessante perceber, que, por ser uma área em consolidação, se trata de uma área do conhecimento que precisa de bastante investigação, seja, para um tipo de TIC e aplicação específica, como também, para poder determinar a interação dos usuários com as mesmas, visto que, se trata de um possível futuro para o ramo de serviços, bem como, para a área de Turismo e Hotelaria.

Palavras-chave: TICs; Turismo; Hotelaria; Inovação.