



**TURISMO 5.0:
GESTÃO DE PESSOAS EM CONTEXTOS DIGITAIS
E COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**



Aprendizagem
ao Longo da Vida

ÍNDICE

O que é uma Microcredencial?

- 1.** Duração
- 2.** ECTS
- 3.** Sinopse
- 4.** Destinatários
- 5.** Condições de Acesso
- 6.** Pré-requisitos
- 7.** Objetivos de Aprendizagem
- 8.** Competências a Adquirir
- 9.** Estrutura Curricular
- 10.** Bibliografia
- 11.** Metodologia
- 12.** Avaliação
- 13.** Formadora
- 14.** Coordenação do Curso

O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

Segundo a Comissão Europeia¹, “microcredenciais” são qualificações que certificam resultados de aprendizagens resultantes de cursos curtos ou de módulos, tendo em vista a requalificação e atualização profissional de cada um.

Estas qualificações podem ser obtidas pelos cidadãos com diversas modalidades de aprendizagem, presencial, a distância online ou mista.

Seja qual for o regime ou forma como são obtidas as qualificações, a Comissão Europeia vê nas microcredenciais uma oportunidade de aprendizagem flexível e inclusiva, no contexto dos sistemas de ensino e formação europeus e uma nova forma de acreditação adequada a diferentes necessidades.

Estas qualificações, por norma de curta duração, serão essencialmente úteis para quem pretende complementar o seu conhecimento e competências ou para quem pretende requalificar-se, procurando novas oportunidades no mercado de trabalho.

Na sua essência as microcredenciais assentam e dão resposta ao conceito e à prática de uma “aprendizagem ao longo da vida”.

Palavras-chave: Turismo 5.0; Gestão de Pessoas; Digitalização; Inteligência Artificial; Sustentabilidade.

1. DURAÇÃO

N.º de semanas | 6.

2. ECTS

Número de ECTS: 2 | 52 horas.

3. SINOPSE

Vivemos numa era de transição para um novo paradigma no setor turístico: o *Turismo 5.0*, onde a tecnologia e a inteligência artificial (IA) se aliam à criatividade e empatia humanas.

Este curso oferece uma abordagem atual e aplicada sobre a gestão de pessoas no setor do Turismo, mediada pela tecnologia.

Pretende-se aprofundar como é que a automação, a IA e outras ferramentas digitais

¹ Comissão Europeia, Uma abordagem europeia das Microcredenciais [online]. Disponível em: <<https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9237-2022-INIT/en/pdf>> [citado em 24/09/2024].

estão a redesenhar a forma como hotéis, agências e empresas de Turismo atraem, desenvolvem e retêm talento, ao mesmo tempo que analisamos o novo papel do profissional do Turismo, através de estudos de caso, análise de experiências reais e apresentação de ferramentas práticas de IA, com um olhar ético, sustentável e centrado nas pessoas.

4. DESTINATÁRIOS

São destinatários desta microcredencial:

1. Profissionais que estejam direta ou indiretamente ligados ao setor do Turismo, em particular, com cargos de chefia, com formação mínima ao nível do 12.º ano;
2. Discentes com ensino secundário completo (12.º ano) e universitários de qualquer área de formação técnica/científica que pretendam aprofundar o seu conhecimento nas áreas da Gestão de Pessoas em Contextos Digitais e com IA.

5. CONDIÇÕES DE ACESSO

Este curso rege-se pelo Regulamento da oferta educativa da Universidade Aberta.

Podem candidatar-se a esta microcredencial:

- a) Titulares que tenham obtido no mínimo o grau do ensino secundário (12.º ano de escolaridade) ou equivalente;
- b) Titulares de residência fiscal em Portugal, durante a frequência da formação.

6. PRÉ-REQUISITOS

Tratando-se de um curso de ensino a distância na modalidade de e-learning, a sua frequência exige que as/os candidatas/os tenham acesso a computador com ligação à Internet e possuam conhecimentos de informática, na ótica do utilizador, incluindo de navegação na Internet. É também recomendável a competência de leitura de textos noutros idiomas.

7. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

No fim do curso, os participantes deverão ser capazes de:

1. Compreender e contextualizar o Turismo 5.0 no âmbito da gestão de pessoas e de equipas no setor do Turismo;

2. Compreender a aplicação de tecnologias de IA no recrutamento e seleção, no *onboarding*, na formação, na avaliação de desempenho e na gestão de carreiras;
3. Analisar ferramentas e sistemas de automação em ambientes turísticos (hotéis, agências e outros operadores);
4. Liderar equipas híbridas, com competências digitais e inteligência emocional;
5. Criar estratégias eficazes de retenção e motivação de colaboradores em ambientes mediados por IA;
6. Analisar criticamente os impactos éticos e sociais da utilização de IA na gestão de pessoas.

8. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- a) Liderança digital e gestão de equipas híbridas;
- b) Uso de ferramentas de IA em Recursos Humanos;
- c) Pensamento crítico e ético na implementação de tecnologias;
- d) Desenvolvimento de estratégias de gestão de pessoas em ambientes automatizados;
- e) Capacidade de identificar e implementar soluções Humano-Máquina no Turismo;
- f) Planeamento estratégico com foco em pessoas, tecnologia e sustentabilidade.

9. ESTRUTURA CURRICULAR

MÓDULO 1/SEMANA 1: TURISMO 5.0 – PESSOAS E TECNOLOGIA (10H)

Conteúdos

- 1.1. Turismo 5.0: valores, missão e identidade;
- 1.2. Digitalização no Turismo: impactos nos Recursos Humanos, liderança e cultura organizacional;
- 1.3. O novo profissional do Turismo: competências humanas, digitais e híbridas;
- 1.4. Introdução a Hotéis Inteligentes, Agências Automatizadas e Experiências *Real-World*.

MÓDULO 2/SEMANA 2: LIDERANÇA EM CONTEXTOS DIGITAIS E AUTOMATIZADOS (10H)

Conteúdos

- 2.1. Liderança em contextos digitais: estilos, competências e desafios;
- 2.2. Inteligência emocional, empatia digital e *soft skills*;

- 2.3. Comunicação remota e colaborativa com IA;
- 2.4. Estratégias de motivação, *engagement* e retenção em ambientes mediados pela tecnologia.

MÓDULO 3/SEMANA 3: FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS DE IA APLICADAS À GESTÃO DE PESSOAS NO TURISMO (10H)

Conteúdos

- 3.1. Recrutamento e Seleção inteligentes;
- 3.2. *Onboarding* digital e automatizado;
- 3.3. *Employee Experience*;
- 3.4. Formação e desenvolvimento com IA;
- 3.5. Avaliação de desempenho com IA;
- 3.6. Gestão de carreira e mobilidade interna com IA.

MÓDULO 4/SEMANA 4: ÉTICA E SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO DE PESSOAS COM IA (10H)

Conteúdos

- 4.1. Sustentabilidade e bem-estar na era digital;
- 4.2. Ética, responsabilidade digital e regulamentação;
- 4.3. Estratégias de gestão e proteção de dados;
- 4.4. Inclusão e literacia no uso da IA.

MÓDULO 5/SEMANA 5: PROJETO FINAL – PLANO DE GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR DO TURISMO, COM APLICAÇÃO DA IA (12H)

Conteúdos

- 5.1. Diagnóstico organizacional e enquadramento digital;
- 5.2. Criação de uma estratégia de recrutamento, desenvolvimento e retenção com IA;
- 5.3. Definição de KPI's e métricas de sucesso.

10. BIBLIOGRAFIA

- Cruz, M. T. de S., & Barros Neto, J. P. de (Orgs.). (2020). *Impactos da inteligência artificial na gestão de pessoas*. São Paulo: Tikibooks.
- El Hajal, G., & Yeoman, I. (2024). AI and the future of talent management in tourism and hospitality. *Current Issues in Tourism*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2439395>

- Eysenck, M., & Eysenck, C. (2023). *Inteligência Artificial X Humanos: O que a Ciência Cognitiva nos Ensina ao Colocar Frente a Frente a Mente Humana e a IA*. Artmed.
- Fermino, H. (2024). *Recrutamento e Seleção e a Inteligência Artificial - Automação eficiência de processos para profissionais de RH* (Portuguese Edition). Kindle.
- Kams, M. (2023). *Gestão de Equipes Híbridas: Como criar um ambiente de trabalho produtivo, engajado e inclusivo* (Portuguese Edition). Kindle.
- Lee, K. (2019). *Inteligência artificial*. Globo livros.
- Maia, L., Silveira, M., & Albuquerque, W. (2024). IA no onboarding e na gestão de pessoas: como utilizar chatbots e assistentes virtuais para otimizar a comunicação interna. *Ciências Humanas*, 29(140). <https://doi.org/10.69849/revistaft/cl10202411251602>
- Martins, G. et al (2024). *Inteligência Artificial e Recursos Humanos*. Curitiba: Letra e Forma Editora. <https://doi.org/10.29327/5435233>
- Oliveira, D., Fonteles, A., Costa, C. & Melo, Karla. (2023). Recursos humanos frente as novas tecnologias - posturas e atribuições. *Revista Eletrônica Amplamente*, 2, 439-452. <https://doi.org/10.47538/RA-2023.V2N3-27>
- Pantour (2024). *Relatório: Perfis de competências no setor do Turismo*. <https://escolas.turismodeportugal.pt/cms/storage/1122/perfis-de-competencias-do-setor-do-turismo.pdf>
- Santos, S. G. (2023). *Inovação e digitalização no turismo: Um caminho para a sustentabilidade*. Lisboa: GEE. <https://www.gee.gov.pt/pt/>
- Seal, P., & Gupta, P. (2024). Artificial Intelligence in Human Resource Management in Hotels: A Qualitative Approach. IGI Gobal. <https://doi.org/10.4018/979-8-3693-1978-9.ch013>
- Taulli, T. (2019). *Artificial Intelligence Basics: A Non-Technical Approach*. Apress.

11. METODOLOGIA

Está microcredencial será lecionada em português. As atividades de ensino-aprendizagem são realizadas em regime de ensino a distância, em ambiente completamente virtual com recurso a uma plataforma de e-learning. O curso é antecedido por um módulo inicial de Ambientação Online com a duração de uma semana, com o objetivo de permitir que as/os estudantes se familiarizem com o ambiente de trabalho da Plataforma AbERTA da Universidade Aberta e adquiram competências fundamentais de comunicação online e competências sociais necessárias à construção de uma comunidade de aprendizagem

virtual.

Nesta microcredencial é adotado o Modelo Pedagógico Virtual da Universidade Aberta, o qual se orienta pelos seguintes princípios:

- Ensino centrado no estudante, o que significa que ele é ativo e responsável pela construção de conhecimento.
- Ensino baseado na flexibilidade de acesso à aprendizagem (conteúdos e atividades), o que significa a ausência de imperativos temporais ou espaciais. Este princípio concretiza-se na primazia da comunicação assíncrona, o que permite a não-coincidência de espaço e não-coincidência de tempo, já que a comunicação e a interação se processam à medida que é conveniente para o estudante, possibilitando-lhe tempo para ler, processar a informação, refletir, dialogar e interagir.
- Ensino baseado na interação diversificada quer entre estudante-docente quer entre estudante-estudante, quer ainda entre o estudante e os recursos. Este princípio concretiza-se em dispositivos de comunicação variados que o docente planeia e concebe de acordo com a sua estratégia pedagógica.
- Ensino promotor de inclusão digital, entendida como a facilitação da utilização das 06 Tecnologias de Informação e da Comunicação, como também o desenvolvimento de competências para a análise e produção de informação digital.

Estes princípios são implementados com recurso a dois elementos fundamentais no processo de aprendizagem:

A TURMA VIRTUAL – A/O estudante integra uma turma virtual onde têm acesso as/os professoras/es do curso e as/os restantes estudantes. As atividades de aprendizagem ocorrem neste espaço e são realizadas online, agregando uma série de recursos, distribuídos por diversos momentos de trabalho coletivo e pela interação entre professor(a)-estudante e estudante-estudante. A comunicação é essencialmente assíncrona e, por isso, baseada na escrita. No processo de aprendizagem, e quando se justifique, podem ainda ser utilizados instrumentos de comunicação síncrona, como a videoconferência, com recurso à plataforma Colibri.

O CONTRATO DE APRENDIZAGEM – O/A professor(a) de cada unidade curricular propõe à turma um contrato de aprendizagem, no qual está definido um percurso de trabalho para o semestre letivo, apoiando-se na autoaprendizagem e na aprendizagem colaborativa entre estudantes. Com base nos materiais de

aprendizagem disponibilizados ou indicados na bibliografia, o/a professor(a) da unidade curricular organiza e delimita os períodos de autoaprendizagem e reflexão individual, os quais são seguidos pela realização de atividades e períodos de interação diversificada na turma virtual.

12. AVALIAÇÃO

Esta microcredencial adota o modelo de avaliação contínua, sendo a classificação final dos formandos o resultado do trabalho desenvolvido ao longo do curso, nomeadamente, a participação ativa nos fóruns e a realização de atividades de avaliação propostas. Assim, a avaliação decorrerá da participação efetiva nas atividades formativas de carácter individual (leitura dos recursos disponibilizados, trabalhos escritos) e nas atividades formativas de carácter colaborativo (interação entre os formandos e docentes, partilha de leituras e conhecimentos, participação nos fóruns de discussão).

Espera-se ainda que os formandos apresentem um trabalho final individual acerca do tema abordado na formação. A classificação final resulta, como tal, da avaliação dos seguintes elementos e critérios:

- Presença e participação nas atividades propostas ao longo dos módulos 1 a 4 – 30% (nesta componente contínua, cada um dos quatros módulos terá um peso de 25%);
- Trabalho final, no âmbito do módulo 5, baseado na realização de um *Plano de Gestão de Pessoas no setor do Turismo, com aplicação da IA* – 70%.

Assim, a avaliação final do módulo é atribuída pela média simples numa escala de 0 a 10 valores. A classificação final do curso traduz a média da avaliação obtida nos módulos, expressa na escala de 0 a 20 valores. A conclusão da formação com aproveitamento está sujeita à obtenção de uma nota final igual ou superior a 9,5 valores.

13. FORMADORA

Carla Marisa Rebelo de Magalhães

Concluiu, em 2009, o doutoramento em Ciências Empresariais (no ramo de Organização e Políticas Empresariais, com uma tese subordinada ao tema “Responsabilidade Social e Regulada no Sector Metalomecânico Brasileiro e Português: Um Estudo Comparativo à Luz da Cultura”), na Universidade do Minho, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas Fundação Vargas do Rio de Janeiro. É Mestre em Administração Pública (com

especialização em Recursos Humanos e Marketing), desde 2003, pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, e licenciada em Relações Internacionais, desde 1997, pela Universidade Fernando Pessoa. Durante o doutoramento e o mestrado foi bolsista da Fundação para a Ciência e Tecnologia (Portugal) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Brasil).

É docente no Ensino Superior, há mais de 20 anos, com uma trajetória a nível nacional e internacional, nas seguintes instituições: Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, IPAM: *Marketing Business School*, ISLA Gaia, Universidade do Minho e Universidade Lusófona – Centro Universitário do Porto. Desenvolve a sua atividade de investigação no *Intrepid Lab* (*hub* do CETRAD – Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento).

Na área da Formação, possui experiência como coordenadora e como formadora no setor público, privado e no terceiro setor e também em formação executiva.

O seu campo de intervenção, ao nível do ensino, formação, investigação e consultoria, situa-se na Gestão de Recursos Humanos, com aplicação a diversos setores e com grande ênfase no setor do Turismo.

Ao longo da sua carreira tem acumulado experiência em cargos de gestão, incluindo direção de cursos de licenciatura e de mestrado e de unidades académicas, gestão da qualidade, coordenação de programas de acolhimento e inovação educativa e liderança de equipas de alto desempenho. É autora de diversos trabalhos publicados em revistas internacionais e tem integrado equipas de projetos nacionais e internacionais, na área da Gestão de Recursos Humanos. Atualmente, os seus principais interesses centram-se na Inteligência Artificial e no seu impacto nos Recursos Humanos, Responsabilidade Social e Sustentabilidade, Competências humanas, Liderança e Cultura Organizacional e Inovação.

ORCID: [0000-0002-0193-971X](https://orcid.org/0000-0002-0193-971X)

CIÊNCIA ID: [2D14-5B66-7656](https://ciencia.id/2D14-5B66-7656)

14. COORDENAÇÃO DO CURSO

14.1. COORDENAÇÃO INTERNA

José António Porfírio

Professor Associado com Agregação da Universidade Aberta. Diretor do Departamento de Ciências Sociais e de Gestão desde fevereiro de 2021, tendo sido igualmente Diretor

deste Departamento entre janeiro de 2009 e janeiro de 2013. É Coordenador do Mestrado em Gestão desde 2018, tendo assumido esta função, também, entre 2007 e 2013. Na Universidade Aberta foi membro do Conselho de Gestão e do seu Senado entre 2008 e 2016. Foi Pró-Reitor para a área de Projetos e Investigação, sendo Coordenador do Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento, entre novembro de 2014 e dezembro de 2018. Licenciado em 1990 pelo ISEG, em Organização e Gestão de Empresas onde, em 1993, obteve o grau de Mestre em Matemática Aplicada à Economia e à Gestão. Em 2005 doutorou-se em Gestão, na Especialidade de Estratégia, pela Universidade Aberta. Lecionou várias disciplinas da área da Gestão Financeira, da Gestão Estratégica e da Integração Europeia. Desde 2005 é responsável pelas disciplinas da área de Estratégia do Mestrado em Gestão/MBA. Para além da atividade docente, tem desenvolvido investigação na área da Estratégia, do Empreendedorismo, das Empresas Familiares, Transformação Digital, e Desenvolvimento Regional, com várias publicações sobre estes temas. Até 2008 exerceu várias funções como consultor e quadro em empresas do sector financeiro, industrial, imobiliário e de formação, foi Assessor do Gabinete do Secretário de Estado da Agricultura e das Pescas e do Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas (entre 2005 e 2008), e é consultor das Nações Unidas no programa TrainForTrade, da UNCTAD, para formação em comércio Internacional. Desde 2018 é CEO de uma empresa de consultoria que se dedica à implementação da Gestão pelo Propósito nas organizações.

CIENCIA ID | [691A-62DE-BF75](#)

ORCID | [0000-0001-9551-9531](#)

António Eduardo Martins

Doutorado em Comportamento Organizacional pela Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UL). Licenciado e Mestre em Gestão pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE). Mestre em Economia pela Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Desenvolveu estudos pós-graduados em Relações Internacionais no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UTL) e em Estudos Europeus no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Professor do Ensino Superior Universitário Público. Especialista em Gestão do Conhecimento, Gestão Estratégica, Planeamento e Economia Financeira. Experiência profissional como Administrador, Diretor Executivo, Diretor Financeiro, Diretor de Recursos Humanos e Diretor de Estratégia e Planeamento. Investigador na área da Gestão Estratégica, do

Capital Intelectual e Gestão do Conhecimento, do Turismo, dos Recursos Humanos e da Contabilidade. Publicou diversos artigos em revistas científicas e é autor de publicações nas áreas de gestão de recursos humanos, finanças e contabilidade.

CIENCIA ID | [6E13-2B87-A246](#)

ORCID ID | [0000-0002-0830-74833](#)

14.2. COORDENAÇÃO EXTERNA

Carla Marisa Rebelo de Magalhães

Concluiu, em 2009, o doutoramento em Ciências Empresariais (no ramo de Organização e Políticas Empresariais, com uma tese subordinada ao tema “Responsabilidade Social e Regulada no Sector Metalomecânico Brasileiro e Português: Um Estudo Comparativo à Luz da Cultura”), na Universidade do Minho, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas Fundação Vargas do Rio de Janeiro. É Mestre em Administração Pública (com especialização em Recursos Humanos e Marketing), desde 2003, pela Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, e licenciada em Relações Internacionais, desde 1997, pela Universidade Fernando Pessoa. Durante o doutoramento e o mestrado foi bolsista da Fundação para a Ciência e Tecnologia (Portugal) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Brasil).

É docente no Ensino Superior, há mais de 20 anos, com uma trajetória a nível nacional e internacional, nas seguintes instituições: Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, IPAM: *Marketing Business School*, ISLA Gaia, Universidade do Minho e Universidade Lusófona – Centro Universitário do Porto. Desenvolve a sua atividade de investigação no *Intrepid Lab* (*hub* do CETRAD – Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento).

Na área da Formação, possui experiência como coordenadora e como formadora no setor público, privado e no terceiro setor e também em formação executiva.

O seu campo de intervenção, ao nível do ensino, formação, investigação e consultoria, situa-se na Gestão de Recursos Humanos, com aplicação a diversos setores e com grande ênfase no setor do Turismo.

Ao longo da sua carreira tem acumulado experiência em cargos de gestão, incluindo direção de cursos de licenciatura e de mestrado e de unidades académicas, gestão da qualidade, coordenação de programas de acolhimento e inovação educativa e liderança de equipas de alto desempenho. É autora de diversos trabalhos publicados em revistas internacionais e tem integrado equipas de projetos nacionais e internacionais, na área

da Gestão de Recursos Humanos. Atualmente, os seus principais interesses centram-se na Inteligência Artificial e no seu impacto nos Recursos Humanos, Responsabilidade Social e Sustentabilidade, Competências humanas, Liderança e Cultura Organizacional e Inovação.

ORCID: [0000-0002-0193-971X](https://orcid.org/0000-0002-0193-971X)

CIÊNCIA ID: [2D14-5B66-7656](https://ciencia.id/2D14-5B66-7656)

