

---

**Ano Letivo** 2017-18

---

**Unidade Curricular** SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO ELETRÓNICA EM TURISMO

---

**Cursos** TURISMO (1.º ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

---

**Código da Unidade Curricular** 14161236

---

**Área Científica** INFORMÁTICA

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem** Português-PT

---

**Modalidade de ensino** Ensino presencial

---

**Docente Responsável** Pedro Miguel Gonçalves Lima Cascada

---

| DOCENTE                             | TIPO DE AULA | TURMAS   | TOTAL HORAS DE CONTACTO (*) |
|-------------------------------------|--------------|----------|-----------------------------|
| Carlos Manuel Ramos de Sousa        | OT; TP       | TP2; OT2 | 67,5TP; 4,5OT               |
| Pedro Miguel Gonçalves Lima Cascada | OT; TP       | TP1; OT1 | 67,5TP; 4,5OT               |

\* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

| ANO | PERÍODO DE FUNCIONAMENTO* | HORAS DE CONTACTO | HORAS TOTAIS DE TRABALHO | ECTS |
|-----|---------------------------|-------------------|--------------------------|------|
| 3º  | S1                        | 67,5TP; 4,5OT     | 168                      | 6    |

\* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

#### Precedências

Sem precedências

#### Conhecimentos Prévios recomendados

Não aplicável.

#### Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Dominar a capacidade de utilização de meios informáticos específicos do setor que lhe permitam a aplicação corrente na atividade profissional, fazendo uso das terminologias específicas. Obter atitude adaptativa a um envolvimento crescentemente apoiado nas tecnologias de informação e uma boa capacidade para estruturar/manipular a informação associada ao seu local de trabalho. Usar instrumentos que facilitem a sua integração no mercado de trabalho, em organizações que utilizem CRSs e GDSs, nomeadamente o Galileo;

Desempenhar operações num sistema de reservas computadorizado, de apoio à gestão comercial de lugares de avião, emissão de bilhetes e demais serviços envolvidos;

Aproveitar os recursos disponibilizados pelos sistemas de reservas online e realizar as análises necessárias;

Fazer uso dos meios tecnológicos à disposição dos agentes, permitindo-lhe uma mais-valia na integração no mercado de trabalho bem como a certificação como profissional acreditado.

#### Conteúdos programáticos

- 1.Introdução. Conceitos e Definições
  - 1.1.O Turismo e a Sociedade da Informação
  - 1.2.Serviços Aéreos e Sistemas de Reservas
  - 1.3.CRS's
- 2.E-business
  - 2.1.E-commerce
  - 2.2.BI (Business Intelligence)
  - 2.3.CRM (Customer Relationship Management)
  - 2.4.SCM (Supply Chain Management)
  - 2.5.ERP/PMS (Enterprise Resource Planning/Property Management Systems)
  - 2.6.Internet 2.0
- 3.CRSs - Computer Reservation Systems / GDSs - Global Distribution Systems
  - 3.1.Introdução ao Sistema Galileo
  - 3.2.Os produtos Galileo
  - 3.3.CBT - Computer Based Training - Exercícios práticos
  - 3.4.Travelport Smartpoint (reservas em tempo real)
- 4.Novas perspetivas face aos novos canais de distribuição

### Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A UC apresenta-se sob a forma de aulas teórico-práticas e com possibilidade de trabalhos de grupos. Uso de tecnologia de informação adaptada ao conteúdo programático, com simulador on-line ?Galileo on-line?, complementar ao simulador de questões ?first class?.

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência (CAF) (peso 40%) + Exame (peso 60%)
  - Avaliação da CAF: 40% - Trabalho Individual ; 60% - Teste
  - Dispensa de exame: CAF  $\geq$  12 valores
  - Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.
  - Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.
  - O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.
  - Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.
- 

### Bibliografia principal

- A.A. (2000). Curso Básico de Reservas e Emissões, Ed. Galileo Portugal.
- A.A. (2000). Manual do Formando, Ed. Galileo Portugal.
- Abranja, N., Alcântara, A. A., Braga, C. N., Marques, A. P., & Nunes, R. (2012). Gestão de Agências de Viagens e Turismo. Lidel.
- Berne, C., Garcia-Gonzalez, M., & Mugica, J. (2012). How ICT shifts the power balance of tourism distribution channels. *Tourism Management*, 33(1), 205-214.
- Buhalis, D., & O'Connor, P. (2005). Information communication technology revolutionizing tourism. *Tourism Recreation Research*, 30, 7-16.
- Costa, J., Rita, P., & Águas, P. (2004). Tendências Internacionais em Turismo, 2ª Ed., Edições Lidel.
- Ramos, C., Rodrigues, P., & Perna, F. (2008). Sistemas e Tecnologias de Informação no Setor Turístico, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, Aveiro, 12, 21-32.
- Ramos, C., Rodrigues, P., & Perna, F. (2008). Sistemas de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging, *Revista da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*, 2, 25-35.

**Academic Year** 2017-18

**Course unit** ELECTRONIC DISTRIBUTION SYSTEMS IN TOURISM

**Courses** TOURISM

**Faculty / School** Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

**Main Scientific Area** INFORMÁTICA

**Acronym**

**Language of instruction** Portuguese

**Teaching/Learning modality** Presential learning

**Coordinating teacher** Pedro Miguel Gonçalves Lima Cascada

| Teaching staff                      | Type   | Classes  | Hours (*)     |
|-------------------------------------|--------|----------|---------------|
| Carlos Manuel Ramos de Sousa        | OT; TP | TP2; OT2 | 67,5TP; 4,5OT |
| Pedro Miguel Gonçalves Lima Cascada | OT; TP | TP1; OT1 | 67,5TP; 4,5OT |

\* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

---

#### Contact hours

| T | TP   | PL | TC | S | E | OT  | O | Total |
|---|------|----|----|---|---|-----|---|-------|
| 0 | 67,5 | 0  | 0  | 0 | 0 | 4,5 | 0 | 168   |

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

---

#### Pre-requisites

no pre-requisites

---

#### Prior knowledge and skills

None

---

#### The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

Students will learn how to perform operations in computerized systems for reservations and commercial management support for airline seats, ticketing and other services. They will learn to use the resources made available by on-line reservation systems and to perform the necessary analyses as well as to make use of technological means available to agents. This CU provides credited professional certification.

---

#### Syllabus

- 1.Introduction. Concepts and definitions
  - 1.1. Tourism and the information society
  - 1.2. Air services and reservation systems.
  - 1.3. CRS
2. E-business
  - 2.1. E-commerce
  - 2.2. BI (Business Intelligence)
  - 2.3. CRM (Customer Relationship Management)
  - 2.4. SCM (Supply Chain Management)
  - 2.5. ERP/PMS (Enterprise Resource Planning/Property Management Systems)
  - 2.6. Internet 2.0
- 3.CRS - Computer Reservation Systems / GDS - Global Distribution Systems
  - 3.1. Brief introduction to the Galileo system;
  - 3.2. Galileo products;
  - 3.3.Computer-based training - practical exercises.
  - 3.4.Travelport Smartpoint (reservas em tempo real).
- 4.New perspectives on the new distribution channels.

### Teaching methodologies (including evaluation)

This curricular unit offers theoretical and practical classes with the possibility of a group assignment. The CU offers practical classes in using information technology adapted to the curriculum, with the online simulator "Galileo Online", complementary to the simulator issues "first class".

Assessment of the curricular unit:

- Continuous Assessment (CA) component (40%) + Exam (60%)
  - The CA component comprises: 40% - Individual work; test - 60%
  - Students with a final CA grade of  $\geq 12$  are exempt from the exam.
  - If favourable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year.
  - In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%.
  - The student may use the CA grade obtained in the previous academic year by applying in writing to the course unit teacher.
- 

### Main Bibliography

- A.A. (2000). Curso Básico de Reservas e Emissões, Ed. Galileo Portugal.
- A.A. (2000). Manual do Formando, Ed. Galileo Portugal. Abranja, N., Alcântara, A. A., Braga, C. N., Marques, A. P., & Nunes, R. (2012). Gestão de Agências de Viagens e Turismo. Lidel.
- Berne, C., Garcia-Gonzalez, M., & Mugica, J. (2012). How ICT shifts the power balance of tourism distribution channels. *Tourism Management*, 33(1), 205-214.
- Buhalis, D., & O'Connor, P. (2005). Information communication technology revolutionizing tourism. *Tourism Recreation Research*, 30, 7-16.
- Costa, J., Rita, P., & Águas, P. (2004). *Tendências Internacionais em Turismo*, 2ª Ed., Edições Lidel.
- Ramos, C., Rodrigues, P., & Perna, F. (2008). Sistemas e Tecnologias de Informação no Setor Turístico, *Revista Turismo & Desenvolvimento*, Aveiro, 12, 21-32.
- Ramos, C., Rodrigues, P., & Perna, F. (2008). Sistemas de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging, *Revista da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*, 2, 25-35.