
Ano Letivo 2019-20

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 | TP1; TP2; OT1; OT2 | 135TP; 9OT |

* 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

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

O turismo é uma atividade que recorre às tecnologias emergentes para capacitar as suas organizações e profissionais com ferramentas que permitem a competitividade a nível global. Nesse sentido, é necessário dotar os alunos de conhecimentos teóricos sobre as tecnologias de informação e de comunicação que rodeiam a atividade turística, as quais permitem dar respostas em tempo útil a pedidos de clientes, facilitar a troca de informação entre os intervenientes na distribuição turística bem como satisfazer as exigências de turistas que cada vez são mais experientes, informados e procuram valores excepcionais nas suas viagens. Para além dos conceitos teóricos, é necessário abordar de forma prática os conceitos associados à apresentação dos procedimentos relacionados com a consulta de informação disponibilizada pelo sistema, e com a execução prática de reservas, obtenção de tarifas, emissão de bilhete, de itinerários e verificação de disponibilidades de lugares e de voos.

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A UC apresenta-se sob a forma de aulas teórico-práticas, onde são utilizados os simuladores ?Galileo on-line? e ?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 >= 12 valores
- Admissão a exame de época normal: CAF >= 6 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.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Esta unidade curricular tem como objetivos específicos, entre outros, capacitar os alunos com conhecimentos sobre os conceitos e a terminologia associada às Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) específicas para a atividade turística. Pretende sensibilizar os alunos para a importância da informática na era da sociedade de informação e especificamente no sector económico do turismo, tendo em consideração a integração entre sistemas computadorizados de reservas e os novos canais de distribuição via Internet. A metodologia de ensino praticada é caracterizada por uma componente pedagógica teórico-prática e ativa, pautando a docência por intenções motivacionais na realização e estímulo de um ambiente agradável e bidirecional na comunicação e no ensino. Para além disso, são realizados casos práticos em aplicação informática específica, simulador de formação, com vista a um aperfeiçoamento das técnicas de emissão e reservas de bilhetes, permitindo um maior domínio dos códigos e expressões utilizadas pelo sistema e que compõem léxico especializado das agências de viagens e da aviação comercial. A utilização do simulador de reservas "on-line", permitirá aos alunos uma adequada familiarização técnica e profissional com um sistema idêntico ao real.

Bibliografia principal

- A.A. (2000). Curso Básico de Reservas e Emissões, Ed. Galileo Portugal.
- A.A. (2000). Manual do Formando, Ed. Galileo Portugal.
- A.A. (2017). Manual do Formando - Reservas, Tarifas e Emissões, Travelport.
- 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 de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging, *Revista da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*, 2, 25-35.

Academic Year 2019-20

Course unit ELECTRONIC DISTRIBUTION SYSTEMS IN TOURISM

Courses TOURISM

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

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 | TP1; TP2; OT1; OT2 | 135TP; 9OT |

* 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.

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

Tourism is an activity that uses emerging technologies to empower organizations and professionals with tools that foster global competitiveness. Accordingly, it is necessary to provide students with theoretical knowledge about information and communication technologies which support tourism activity. These tools allows to respond in a timely manner to requests from customers, facilitate the exchange of information between those involved in the distribution of tourism as well as meet the tourists's demands who increasingly are more experienced, informed and seek exceptional value when traveling. In addition to the theoretical concepts, it is necessary to address in a practical way the concepts associated with the presentation of procedures related to the consultation of information provided by the system, and with the practical implementation of reservations, fares, ticketing, itineraries and verification of availability of seats and flights.

Teaching methodologies (including evaluation)

This curricular unit offers theoretical and practical classes, with the use of simulators "Galileo Online" and "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 ≥ 12 are exempt from the exam.
- Admission to the exam during the 'época normal' period: a final CA grade of ≥ 6 is needed
- 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.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

This curricular unit has the following objectives, among others: providing students with knowledge about the concepts and terminology associated with information and communication technologies (ICT) specific to the tourism activity. It aims make students aware of the importance of information technology in the era of information society and specifically in the economic sector of tourism, taking into account how to integrate the computer reservation systems with the new distribution channels via Internet.

The teaching methodology practiced is characterized by theoretical and practical components, guiding, motivating and stimulating students by creating a pleasant atmosphere in class and fostering bidirectional communication and education. In addition, case studies are simulated on a specific computer application - training Simulator - with a view to improving techniques for ticket issuing systems and ticket reservations. Students learn about the codes and terminology used by the system and that are part of the specialized lexicon of travel agencies and commercial aviation. The use of the simulator of online reservations, provide students with adequate technical and professional familiarity with a system identical to the real one.

Main Bibliography

- A.A. (2000). Curso Básico de Reservas e Emissões, Ed. Galileo Portugal.
- A.A. (2000). Manual do Formando, Ed. Galileo Portugal.
- A.A. (2017). Manual do Formando - Reservas, Tarifas e Emissões, Travelport.
- 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 de Informação para apoio ao Turismo, o caso dos Dynamic Packaging, *Revista da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*, 2, 25-35.