
Ano Letivo 2023-24

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

Código CNAEF (3 dígitos) 480

**Contributo para os Objetivos de
Desenvolvimento Sustentável - 8
ODS (Indicar até 3 objetivos)**

Línguas de Aprendizagem Português-PT

Modalidade de ensino

Presencial.

Docente Responsável

Carlos Manuel Ramos de Sousa

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Carlos Manuel Ramos de Sousa	OT; TP	TP1; TP2; OT1; OT2	126TP; 6OT

* 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	63TP; 3OT	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)

Utilização de meios informáticos específicos que permitam a aplicação corrente na atividade profissional, fazendo uso das terminologias específicas. Obter atitude adaptativa a um envolvimento crescentemente apoiado nas TIC 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 Smartpoint;

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, permitindo-lhe uma mais-valia na integração no mercado de trabalho bem como a certificação como profissional acreditado.

Capacitar os alunos a desenvolver competências sociais, tais como: Aprendizagem ativa, Autonomia e Flexibilidade e adaptabilidade.

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 expositivas (teórica e prática), exemplos de aplicação prática, onde são utilizados os simuladores ?Galileo on-line? e ?Smartpoint?. orientação tutorial e estudo livre.

Avaliação por frequência: Trabalho individual ? 40%; Teste ? 60%.

- Reúnem as condições de acesso ao teste os estudantes que tenham obtido uma nota mínima de 8,0 valores no trabalho individual.
- O teste decore decorre nas ultimas semanas do período letivo.
- Na época normal, os estudantes apenas podem ser avaliados por frequência.

Avaliação por exame: 100%

- Reúnem condições de acesso ao exame os estudantes que tenham obtido uma nota mínima de 8,0 valores no trabalho individual (exceto nas épocas de melhoria e para conclusão do curso).

Avaliação por frequência ou por exame:

- Aprovação com nota final ? 10 valores (arredondada às unidades), desde que sejam cumpridos os demais requisitos de avaliação expressos na FUC.

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 2023-24

Course unit ELECTRONIC DISTRIBUTION SYSTEMS IN TOURISM

Courses TOURISM (1st cycle)

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

CNAEF code (3 digits) 480

Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives) 8

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Classroom-based learning.

Coordinating teacher Carlos Manuel Ramos de Sousa

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Carlos Manuel Ramos de Sousa	OT; TP	TP1; TP2; OT1; OT2	126TP; 6OT

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

Contact hours	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
	0	63	0	0	0	0	3	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)

Use of specific computer resources that allow the current application in the professional activity, using specific terminologies. Obtain an adaptive attitude to an increasingly supported involvement in ICT and a good ability to structure/ manipulate the information associated with your workplace.

Use instruments to facilitate their integration into the labour market in organisations using CRSs and GDSs, in particular Smartpoint; Perform operations in a computerised reservation system, supporting the commercial management of aircraft seats, ticketing and other services involved;

Take advantage of the resources provided by the online booking systems and perform the necessary analyses, allowing the students an added value in the integration in the labor market as well as certification as an accredited professional.

Enable students to develop social skills such as: Active learning, Autonomy and Flexibility and adaptability.

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)

Lectures (theoretical and practical), examples of practical application where the simulators "Galileo on-line" and "Smartpoint" are used, tutorial guidance and free study.

Continuous assessment: Test 1 - 60%; Individual work - 40%.

-In order to take the test, students need a grade equal or greater than 8 in the individual work.

-The test will take place during the last weeks of classes.

Assessment by exam: 100%.

- Students who have obtained a minimum score of 8.0 in individual work are eligible for the exam (except exams for improving the grade or concluding the course).

- Exams for improving the grade or concluding the course: no conditions apply.

Continuous assessment or assessment by exam:

The pass mark is ? 10 (rounded to the units), as long as all the requirements for assessment as defined in the FUC have been met.

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.