
Ano Letivo 2018-19

Unidade Curricular SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOIO À DECISÃO

Cursos TURISMO (2.º ciclo)
GESTÃO DE OPERAÇÕES

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 17841019

Área Científica GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino Presencial.

Docente Responsável Célia Maria Quitério Ramos

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Célia Maria Quitério Ramos	OT; TP	TP1; OT1	30TP; 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
1º	S2	30TP; 5OT	140	5

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Informática.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Atualmente, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), em particular as ferramentas de *Business Intelligence* (BI), constituem-se como parceiros fundamentais da moderna Gestão Turística, sendo fulcrais na rentabilização e otimização dos processos internos e na gestão das relações com os clientes e demais *stakeholders*.

A presente unidade curricular pretende sensibilizar os alunos para as potencialidades e desafios associados à utilização e implementação destas ferramentas na gestão das organizações abordando questões como a gestão da informação e conhecimento no âmbito das operações, do planeamento e da obtenção de vantagens competitivas, as suas componentes, a necessidade de uma correta modelagem e implementação e a complementaridade entre aplicações específicas para turismo e as ferramentas *standard*.

Conteúdos programáticos

1. Conceitos de Sistemas de Apoio à Decisão
2. Gestão de Conhecimento Organizacional
 1. Sistemas Informáticos na Gestão de Conhecimento
 2. Indicadores de Medição do Capital
3. Conceitos de Business Intelligence
4. Arquitectura de Business Intelligence
 1. ETL (Extraction, Transformation, Loading)
 2. Armazém de Dados (Data Warehouse e Data Marts)
 3. OLAP (OnLine Analytical Processing)
 4. Relatórios, Dashboards e KPIs
5. Modelos de dados e relatórios para *Business Intelligence* (Power Pivot e Power View)
 1. Importar dados para o modelo de dados
 2. Relacionamento de dados
 3. Inserção de colunas calculadas e medidas
 4. Criação de hierarquias
 5. Funções
 6. Criar relatórios de análise de dados
6. Aplicação Prática com Software para Operações Turísticas: Gestão de Operações de Alojamento, de AV, de Transportes ou de distribuição
 1. Configurações de Base
 2. Gestão de Alojamentos, de Agências ou de canais de distribuição
 3. Gestão de Faturação e Contas-correntes
 4. Análise de Informação de apoio à Gestão

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A metodologia de ensino apresenta-se sob a forma de aulas teórico-práticas, integrando exercícios e simulações, lecionadas em laboratório de Informática.

Avaliação da UC:

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 100%).

- Avaliação da CAF: 60% - Teste + 40% - Trabalho Individual.

- O estudante tem de cumprir com o dever de assiduidade, não podendo faltar a mais do que 25% das horas de contacto previstas.

- Dispensa de exame: CAF \geq 10 valores.

- Na época de exame de época normal, de recurso, especial de conclusão de curso ou melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

Bibliografia principal

- Bocij, P. (2005). *Business Information Systems: Technology, Development and Management for the E-business*, 3rd Edition. Prentice Hall.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information technology for strategic tourism management*. Pearson Education.
- Caldeira, C.P. (2012). *Data Warehousing: Conceitos e Modelo*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Inmon, W. H. (2005). *Building the Data Warehouse* (3 Ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2011). *Essentials of management information systems*. Upper Saddle River: Pearson.
- Santos, M. & Ramos, I. (2017). *Business Intelligence: Tecnologias da Informação na Gestão de Conhecimento*, FCA Editora de Informática.
- Turban, E, Sharda R., Delen, D., Sharda, R. & King, D. (2017), *Business Intelligence: A Managerial Approach*, Global Edition, Pearson Education Limited.
- Sheldon, P. (1997). *Tourism Information Technology*. CAB International.
- Werthner, H. & Klein, S. (2008). *Information Technology and Tourism: A Challenging Relationship*. New York: Springer-Verlag.

Academic Year 2018-19

Course unit INFORMATION SYSTEMS FOR MANAGEMENT DECISION SUPORT

Courses TOURISM
GESTÃO DE OPERAÇÕES

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Acronym

Language of instruction Portuguese.

Teaching/Learning modality

Presential.

Coordinating teacher Célia Maria Quitério Ramos

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Célia Maria Quitério Ramos	OT; TP	TP1; OT1	30TP; 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	30	0	0	0	0	5	0	140

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

Information Technology.

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

Nowadays, the Information and Communication Technologies (ICT), in particular the tools of Business Intelligence (BI), constitute themselves as key partners of the modern tourism management, being central to profitability and optimization of internal processes and the management of relations with customers and other stakeholders.

This curricular unit aims to sensitize students to the potential and challenges associated with the use and implementation of these tools in the management of organizations. Address issues such as information and knowledge management in operations, planning and in obtaining competitive advantages, the need for a correct modelling and implementation and complementarity between specific applications for tourism and the standard tools.

Syllabus

1. Concepts of decision support systems
2. Organizational Knowledge Management
 1. Computer Systems in Knowledge Management
 2. Indicators of Capital Measurement
3. Business Intelligence Concepts
4. Business Intelligence Architecture
 1. ETL (Extraction, Transformation, Loading)
 2. Data Warehouse and Data Marts
 3. OLAP (OnLine Analytical Processing)
 4. Reports, Dashboards and KPIs
5. Data model and reports to *Business Intelligence* (Power Pivot and Power View)
 1. Import data into the data model
 2. Data relationship
 3. Insert calculated columns and measures
 4. Creation of hierarchies
 5. Functions
 6. Create data analysis reports
6. Practical application with Software for tourism operations: Operations management of accommodation, transport, travel agencies or distribution
 1. Base settings
 2. Management of Accommodation, travel agencies or distribution channels
 3. Billing and Current accounts management
 4. Information analysis to management support

Teaching methodologies (including evaluation)

The teaching methodology is presented in the form of theoretical-practical classes, integrating exercises and simulations, taught in a computer lab.

CU evaluation:

- Frequency Assessment Component FAC (100%).
- FAC evaluation: 60% - Test + 40% - Individual work.
- The student must comply with the duty of assiduity, and cannot miss more than 25% of the hours of contact provided.
- Dismissed from the exam: FAC \geq 10 values.
- Exams (1st call; 2nd call, special call or grade improvement) - 100% of the classification in the CU.

Main Bibliography

- Bocij, P. (2005). *Business Information Systems: Technology, Development and Management for the E-business*, 3rd Edition. Prentice Hall.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information technology for strategic tourism management*. Pearson Education.
- Caldeira, C.P. (2012). *Data Warehousing: Conceitos e Modelo*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Inmon, W. H. (2005). *Building the Data Warehouse* (3 Ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2011). *Essentials of management information systems*. Upper Saddle River: Pearson.
- Santos, M. & Ramos, I. (2017). *Business Intelligence: Tecnologias da Informação na Gestão de Conhecimento*, FCA Editora de Informática.
- Turban, E, Sharda R., Delen, D., Sharda, R. & King, D. (2017), *Business Intelligence: A Managerial Approach*, Global Edition, Pearson Education Limited.
- Sheldon, P. (1997). *Tourism Information Technology*. CAB International.
- Werthner, H. & Klein, S. (2008). *Information Technology and Tourism: A Challenging Relationship*. New York: Springer-Verlag.