



# Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [1000055] Gestão do Conhecimentos

## 1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21  
Unidade Curricular: [1000055] Gestão do Conhecimentos

### [9177] Gestão Turística

Plano Curricular	[11] Oficial 2020	Ramo	[1] Gestão de Empresas Turísticas
Área Científica	Turismo e Lazer,	Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	3	Período	S1 - 1º Semestre
ECTS	3		

### [9177] Gestão Turística

Plano Curricular	[11] Oficial 2020	Ramo	[2] Gestão de Destinos e Produtos Turísticos
Área Científica	Turismo e Lazer,	Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	3	Período	S1 - 1º Semestre
ECTS	3		

Curso [9177] Gestão Turística  
Plano [11] Oficial 2020  
Ramo [1] Gestão de Empresas Turísticas

### Horas Contacto

(TP) Teórico Prático 0018:00 Semanais  
(OT) Orientação e tutorial 0009:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0039:00

Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)

0084:00

Curso [9177] Gestão Turística  
Plano [11] Oficial 2020  
Ramo [2] Gestão de Destinos e Produtos Turísticos

### Horas Contacto

(TP) Teórico Prático 0018:00 Semanais  
(OT) Orientação e tutorial 0009:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0039:00

Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)

0084:00

#### 4. Docentes

##### Docentes Responsáveis

Nome

JOÃO MIGUEL HENRIQUES PRONTO

#### 5. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

A disciplina tem como finalidade fornecer aos alunos os conhecimentos fundamentais nos processos de Gestão do Conhecimento, nomeadamente a extração, análise, gestão e divulgação de conhecimento a partir de bases de dados relacionais, e a aplicação em fluxos de informação e workflow das organizações turísticas, utilizando preferencialmente plataformas web-based e partilha de conhecimento em tempo real.

#### 6. Learning Outcomes of the curricular unit

The aim of this class, is to provide tech skills, in the field of knowledge management, to provide to the students, tech skills, in the tourism professional context.  
in the practical classes, the students will learn the construction of websites, in the tourism field.

#### 7. Conteúdos programáticos

Fundamentos Teóricos

Internet, novos paradigmas; Intranet; Extranet e Internet; portais e workflow Sistemas de Informação - ERP, Portais e Interfaces Conceito de Interface e de workflow organizacional: impacte na Gestão do Conhecimento Utilização de um CMS para construção/gestão de um site turístico A sociedade da informação e do conhecimento e o turismo A tecnologia na gestão estratégica de fluxos turísticos Arquitetura do Conhecimento: do hardware aos trabalhadores do conhecimento Conceito de trabalhador do conhecimento A reinvenção das organizações; conceito de learning organization Web 2.0, e-Business; eCommerce; eMarketing e o Turismo Gestão documental; Sistemas de apoio à decisão e sistemas de segurança informática Tecnologia IP vs Tecnologia Analógica. Integração e Centralização de Sistemas, Internet das Coisas. Sistemas de Realidade Virtual e de Realidade Aumentada e Gestão da relação com o Cliente e com os Parceiros e Procurement; CRM; AID e BI.

#### 8. Syllabus

MIS applied to Tourism  
Internet, Intranet and Extranet in Tourism, Tourism e-Workflows  
GDS and the Internet: different approach. Intermediation, reintermediation, desintermediation.  
Knowledge workflows from ¿front-end¿, ¿middle-ware¿ and ¿back-office¿ systems. eContent and e-Learning in Tourism.  
TakeAdvisors and Expert Systems in Tourism  
CRM¿s and e-Marketing systems in Tourism workflows  
Data cleaning processes in data bases systems  
Business Intelligence in Tourism

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

Abordando os conhecimentos fundamentais necessários a boa utilização das tecnologias de informação num contexto das empresas turísticas, possibilitará aos alunos a aquisição de conhecimentos teóricos e terminológicos básicos que lhes possibilitem uma melhor

integração e acompanhamento dos desenvolvimentos das novas tecnologias de informação no contexto do sector do turismo.

A nível prático, explorar de forma orientada as potencialidades do desenvolvimento de sites turísticos, possibilitar-lhes-á a aquisição de competências para uma utilização correcta e eficiente das TIC, como instrumento de produtividade profissional.

#### **10.Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives**

The Approach of fundamental knowledge necessary for the proper use of ICT, in the context of tourism professional, will enable students to acquire theoretical knowledge and basic terminology that enable them to good integration and supervision of the developments of new information technologies, in the context of its future professional activities. On a practical level, to explore the potential of targeted way more software development tourism websites, will enable them to acquire skills for proper and efficient use of ICT as a tool for professional productivity

#### **11.Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

Utilizar-se-á o método expositivo, abordando-se vários exemplos demonstrativos. A nível prático implementar-se-ão soluções para problemas do quotidiano do profissional de turismo. Metodologias de Avaliação: - Avaliação Contínua - A nota final será composta por várias componentes: Frequência e Séries de Problemas. Respeitando a seguinte fórmula: Nota\_Final = Freq (60%) + Restantes Componentes (teste teórico - 65%, Projeto - 35%); - Avaliação Final - Exame Final (100%)

#### **12.Teaching methodologies (including evaluation)**

Continuous Assessment (1st Season) - The final grade will be comprised of several components: Theoretical Test and Problem Series, respecting the following percentages theoretical test 65%; problem series 35% - Final Evaluation (2nd Season) - Final Exam (100%).

#### **13.Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade**

O método expositivo possibilitará aos discentes apreenderem a matéria sob o ponto de vista teórico, analisando em paralelo várias demonstrações e exemplos no contexto do curso. A nível prático o desenvolvimento de vários exercícios, num contexto de empresas turísticas, possibilitar-lhes-á uma solução de aprender fazendo, interligando a teoria à prática.

#### **14.Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes**

The expositive method will enable students to grasp the subjects (under the theoretical point of view), in parallel, the analysing of several demos and examples (in the context of the course) will help them to understand the objectives. On a practical level the development of various exercises, in the context of tourism professional, will allow the students to link the theory to the practice (learning by doing)

#### **15. Bibliografia de consulta/existência obrigatória | Bibliography (Mandatory resources)**

MARTINS, José (2010), "Gestão do Conhecimento", Lisboa, Edições Silabo. STATDLOBER, Juliano (2016), "Gestão do Conhecimento em Serviços de TI", Brasport. RAMOS, Isabel, SANTOS, Yasmina, (2017), "Business Intelligence", Lisboa, FCA. GATES, Bill (1999), "Business @ the speed of thought: Using a Digital Nervous System", NYC,

Warner Books, Inc.. CONFEDERAÇÃO DO TURISMO PORTUGUÊS; (2005), "reiventando o turismo em Portugal: Estratégia de desenvolvimento turístico português no I Quartel do Seéc. XXI

**16. Metodologias de ensino (inclui avaliação) em situação de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto no âmbito da pandemia COVID19)**

Avaliação Contínua - A nota final será composta por várias componentes: Frequência, Séries de Problemas e Participação/Assiduidade. Respeitando a seguinte fórmula:  $Nota\_Final = Freq (70\%) + Restantes Componentes (30\%)$

Avaliação Final - Exame Final (100%)

tanto os momentos de avaliação continua como o exame final, podem ser realizados, via TEAMS, da Microsoft, recorrendo-se a testes via Formulários da Microfot, em que cada aluno recebe o seu momento de avaliação, por email, contendo um link específico para o aluno em questão. Os momentos de avaliação são monitorizados à distância pelos professores em questão, e no qual os alunos têm tempos bem definidos de entrega dos mesmos, via "submissão" do momento de avaliação, via o formulário indicado a cada aluno, via emails personalizados.