



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2023-24

Unidade Curricular: [1000055] Gestão do Conhecimento

1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo:	2023-24
Unidade Curricular:	[1000055] Gestão do Conhecimento

[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 e 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, Realidade Aumentada, Blockchain e Metaverse, eGestão da relação com o Cliente e com os Parceiros eProcurement; 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
Bigdata, CRM and e-Marketing systems in Tourism workflows.
Data cleaning processes in data bases systems, eProcurement.
Business Intelligence in Tourism, RV, Blockchain, RA and Metaverse 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 (65%) + Projeto - 35%); - Avaliação Final - Exame Final (100%)

O desenvolvimento de cada um dos parâmetros indicados nesta FUC é complementado em documentação/guiões próprios mais detalhados e de consulta obrigatória

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

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.

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)

GUSTAVO, Nuno, PRONTO, João, CARVALHO, Luísa, BELO, Miguel (2022), "Optimizing Digital Solutions for Hyper-Personalization in Tourism and Hospitality", IGI Global.

MARTINS, José (2018), "Gestão do Conhecimento, 2ª edição", Lisboa, Edições Sílabo.
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 Século 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)

Não Aplicável

Invalídeo para efeito de certificação