



# Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [1000191] Sistemas de Reservas e Fluxos de Informação

## 1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [1000191] Sistemas de Reservas e Fluxos de Informação

### [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)

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

#### 4.Docentes

##### Docentes Responsáveis

Nome NUNO RICARDO MENDES DIAS

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

A unidade curricular de Sistemas de Reservas e Fluxos de Informação tem associados os seguintes objetivos:

- Fornecer aos alunos os conhecimentos fundamentais necessários à boa utilização de sistemas globais de distribuição, e sua integração com ferramentas de gestão intermédias, adquirindo a capacidade de os utilizar de forma correta como instrumento de produtividade pessoal e profissional;
- Salientar a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação na atividade das empresas de turismo;
- Permitir uma perspetiva tão global e pragmática quanto possível sobre o impacte das TIC, da Internet e do Comércio Electrónico no sector das viagens;
- Conhecer a lógica de funcionamento de softwares informáticos úteis às empresas de turismo..

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

The curricular unit of Reservation Systems and Information Flows has associated the following objectives:

- Provide students with the fundamental knowledge necessary for the proper use of global distribution systems, and their integration with intermediate management tools, acquiring the ability to use them correctly as a tool for personal and professional productivity;
- Emphasize the importance of Information and Communication Technologies in the activity of tourism companies;
- To allow a global and pragmatic perspective on the impact of ICT, the Internet and e-commerce on the travel sector;
- Know the logic of operation of computer software 'useful' to tourism companies.

#### 7.Conteúdos programáticos

1. Os GDS (Global Distribution Systems) - Enquadramento geral e conceptual

1.1. Enquadramento conceptual:

1.1.1. Definições e conceitos de CRS, HDS e GDS

1.2. Enquadramento dos GDS no contexto da distribuição em Turismo

1.2.1. O papel e importância dos GDS no sector do Turismo

1.2.2. Novas dinâmicas e realidades para o sector da distribuição em Turismo

1.2.2.1. Turismo e Tecnologias de Informação e Comunicação 1.2.2.2. A Internet como forma de distribuição

1.2.2.3. Internet - desintermediação vs re-intermediação

2. Estudo e exploração de ferramentas GDS: Galileo

2.1. GDS Galileo

2.1.1. Apresentação e caracterização do GDS Galileo

2.1.2. Estrutura e funcionalidades do GDS Galileo

2.1.3. Exercícios práticos de Galileo

## **8.Syllabus**

1. GDS (Global Distribution Systems) - General and conceptual framework

1.1. Conceptual framework

1.1.1. Definitions and concepts of CRS, HDS and GDS

1.2. GDS framework in the context of distribution in Tourism

1.2.1. The role and importance of GDS in the Tourism sector

1.2.2. New dynamics and realities for the distribution sector in Tourism

1.2.2.1. Tourism and Information and Communication Technologies 1.2.2.2. The Internet as a form of distribution

1.2.2.3. Internet - disintermediation vs. re-intermediation

2. Study and exploration of GDS tool: Galileo

2.1. GDS Galileo

2.1.1. Presentation and characterization of Galileo GDS

2.1.2. GDS Galileo structure and functionalities

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

Os conteúdos programáticos visam permitir atingir os objetivos de aprendizagem associados, procurando-se articular cada uma das componentes de aprendizagem a um dos objetivos da unidade curricular. Numa primeira fase, pretende-se dotar os alunos de conhecimentos de natureza teórica e conceptual acerca dos GDS. Numa segunda fase, pretende-se que os alunos conheçam e compreendam as dinâmicas, importância e impacto da Internet, TIC e comércio eletrónico para a atividade e negócio das empresas turísticas, principalmente da área da distribuição. Posteriormente, após conhecimento da estrutura dos GDS e principais funções, numa abordagem eminentemente prática e técnica, exploram-se, através de um sistema de treino específico, as principais funcionalidades do GDS Galileo que é o mais representativo e com maior projeção e utilização no mercado turístico, ao nível das agências de viagens enquanto distribuidores/intermediários.

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

The syllabus aims at achieving the associated learning objectives, aiming to articulate each of the learning components to one of the objectives of the curricular unit. In the first phase, it is intended to provide students with theoretical and conceptual knowledge about GDS. In a second phase, students are expected to understand the dynamics, importance and impact of the Internet, ICT and e-commerce for the activity and business of tourism companies, mainly in the distribution area. Later, after knowing the structure of the GDS and main functions, in an eminently practical and technical approach, the main functionalities of the Galileo and Amadeus GDS are explored, through two specific training systems, which are the most representative and with greater projection and use in the tourist market, at the level of travel agents while distributors/intermediaries.

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

No primeiro ponto, de natureza mais teórica e conceptual, adota-se uma abordagem principalmente teórica-prática, utilizando a técnica de exposição. Posteriormente, far-se-á uma introdução de natureza mais técnica aos GDS, quanto à sua estrutura e funcionalidades, incidindo sobre o GDS Galileo. Dada a natureza fundamentalmente técnica da unidade curricular, importa avaliar o domínio e consolidação das competências técnicas na utilização do GDS, pelo que o teste é individual e de natureza eminentemente técnica. Dada a referida abordagem técnica, é importante estimular a presença dos alunos nas aulas pelo que se valoriza e avalia a assiduidade dos alunos.

Assim, o modelo de avaliação da disciplina, de natureza individual, tem a seguinte composição:

- Teste individual (90%)
- Assiduidade (10%)

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

In the first point, of a more theoretical and conceptual nature, a mainly theoretical-practical approach is adopted, using the exhibition technique. Subsequently, there will be an introduction of a more technical nature to the GDS, in terms of its structure and functionality, focusing on the Galileo GDS. Given the fundamentally technical nature of the course, it is important to assess the mastery and consolidation of technical skills in the use of the GDS, so the test is individual and of an eminently technical nature. Given the aforementioned technical approach, it is important to encourage the presence of students in classes, for which the students' attendance is valued and evaluated. Thus, the discipline evaluation model, of an individual nature, has the following composition:

- Individual test (90%)
- Attendance (10%)

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

A unidade curricular de Sistemas de Reservas e Fluxos de Informação tem como objetivo central que, no final, os alunos dominem tecnicamente as funcionalidades do GDS Galileo, sendo que, de forma complementar, deve adquirir uma perspetiva tão global e pragmática quanto possível sobre o impacto das TIC, da Internet e do Comércio Eletrónico no setor do turismo. Para o efeito, as metodologias de ensino, visam, numa primeira fase, através de sessões teórico-práticas, maioritariamente expositivas, fazer-se uma abordagem conceptual e teórica de base que permita enquadrar, contextualizar e compreender a importância, evolução e o papel das TIC, da Internet e, em particular, dos GDS, no setor do turismo ao nível da distribuição turística, e o impacto na atividade e negócio das empresas turísticas. No decurso desta abordagem, procura-se estabelecer a relação com a realidade presente do setor turístico

aludindo a casos e exemplos concretos, suscitando a análise e leitura por parte dos alunos. Numa segunda fase, a de maior peso na disciplina, e após abordagem prévia à estrutura e principais funcionalidades dos GDS em geral, seguindo o modelo de aulas práticas, os alunos tomarão contacto com o GDS Galileo o qual apresenta a maior representatividade no mercado turístico português. No que respeita ao GDS Galileo, nas aulas práticas utiliza-se um software específico de formação do GDS Galileo (Smartpoint), onde terão oportunidade de conhecer o seu funcionamento, simulando ambiente codificado e gráfico. Como ferramenta de apoio à atividade dos agentes de viagens, a matéria é abordada e lecionada de forma a sensibilizar os alunos para a real importância e utilidade dos GDS. Quanto à articulação do modelo de avaliação com os objetivos da aprendizagem, e tendo presente a natureza fundamentalmente técnica da abordagem aos GDS, considera-se que o momento de avaliação principal deve ser individual e permitir avaliar a consolidação das competências técnicas na utilização do GDS, pelo que é realizado um teste, de natureza eminentemente técnica, a incidir sobre o GDS Galileo. Quanto à assiduidade, e uma vez que a disciplina incorpora uma dimensão técnica e prática muito forte, a mesma visa funcionar como estímulo à frequência das aulas, espaço privilegiado para a difusão de conhecimento e consolidação das competências técnicas associadas.

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

The main objective of the Reservation Systems and Information Flows course is that, in the end, students will technically master the functionalities of GDS Galileo, and, in a complementary way, they should acquire a perspective as global and pragmatic as possible about the ICT, Internet and E-Commerce in the tourism sector. To this end, the teaching methodologies aim, in a first phase, through theoretical-practical sessions, mostly expository, to make a basic conceptual and theoretical approach that allows to frame, contextualize and understand the importance, evolution and the role of ICT, the Internet and, in particular, GDS, in the tourism sector in terms of tourist distribution, and the impact on the activity and business of tourist companies. In the course of this approach, we seek to establish a relationship with the current reality of the tourism sector, alluding to specific cases and examples, giving rise to analysis and reading by students. In a second phase, the one with the greatest weight in the discipline, and after previous approach to the structure and main functionalities of the GDS in general, following the model of practical classes, students will have contact with the GDS Galileo which has the greatest representation in the Portuguese tourism market. With regard to GDS Galileo, in practical classes a specific GDS Galileo training software (Smartpoint) is used, where they will have the opportunity to learn about its operation, simulating a coded and graphical environment. As a tool to support the activity of travel agents, the subject is approached and taught in order to raise students' awareness of the real importance and usefulness of GDS. As for the articulation of the evaluation model with the learning objectives, and bearing in mind the fundamentally technical nature of the GDS approach, it is considered that the main evaluation moment must be individual and allow the assessment of the consolidation of technical skills in the use of the GDS, so a test is carried out, of an eminently technical nature, to focus on the Galileo GDS. As for attendance, and since the discipline incorporates a very strong technical and practical dimension, it aims to act as a stimulus to attend classes, a privileged space for the dissemination of knowledge and consolidation of the associated technical skills.

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

BECKENDORF, P. J.; SHELDON, P. J. & FESENMAIER, D. R. (2014). *Tourism Information Technology* (2nd edition). Oxfordshire, UK: CABI.

EGGER, R. & BUHALIS, D. (2008). *E-tourism - case studies*. Oxford, UK: Elsevier, Butterworth-Heinemann.

GORDEN, H. e TAN, F. (2005). *Advanced Topics in Global Information Management*, New York: Idea Group Publish.

MANOLE, I. & DRAGOMIR, C. (2016).Computer systems technologies used in tourism activities. *Analele Universitatii Maritime Constanta* , Vol. 17, Issue 25, 239-242.

RADULOVIC, L. (2013).The role and potential of global distribution system amadeus for tourism development at the global level. *Singidunum Journal* ,10 (1), 28-38.

THAKRAN, K. & VERMA, R. (2013).The Emergence of Hybrid Online Distribution Channels in Travel, Tourism and Hospitality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(3), 240-247.

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

Muito embora se considere o modelo presencial como o mais favorável, a presente unidade curricular é viável e exequível tanto em modelos de ensino à distância como em modelos híbridos (presencial e à distância). Mesmo considerando a natureza eminentemente prática e técnica, a ferramenta de treino recorre a ligações via web, o que viabiliza a sua utilização prática pelos alunos, mesmo no regime de aulas à distância. A maior dificuldade em contexto potencial de aulas exclusivamente à distância centra-se no momento de avaliação individual, privilegiando-se que este momento seja presencial, não apenas para efeito de avaliação de competências como para o caso de eventual existência de problemas técnicos, associados à plataforma de treino.