



# Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

## Unidade Curricular: [21010] e-Turismo

### 1.Ficha da Unidade Curricular

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| Ano Lectivo:        | 2020-21           |
| Unidade Curricular: | [21010] e-Turismo |

#### [2001] Mestrado em Turismo

|                  |                 |                      |                                                 |
|------------------|-----------------|----------------------|-------------------------------------------------|
| Plano Curricular | [7] ITAE - 2020 | Ramo                 | [0] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências |
| Área Científica  |                 | Obrigatória/Opcional | Sim                                             |
| Ano Curricular   | 1               | Período              | Anual                                           |
| ECTS             | 0               |                      |                                                 |

#### [2001] Mestrado em Turismo

|                  |                |                      |                                   |
|------------------|----------------|----------------------|-----------------------------------|
| Plano Curricular | [6] GEE - 2020 | Ramo                 | [0] Gestão Estratégica de Eventos |
| Área Científica  |                | Obrigatória/Opcional | Sim                               |
| Ano Curricular   | 1              | Período              | Anual                             |
| ECTS             | 0              |                      |                                   |

#### [2001] Mestrado em Turismo

|                  |                 |                      |                                               |
|------------------|-----------------|----------------------|-----------------------------------------------|
| Plano Curricular | [5] GEDT - 2020 | Ramo                 | [0] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos |
| Área Científica  |                 | Obrigatória/Opcional | Sim                                           |
| Ano Curricular   | 1               | Período              | Anual                                         |
| ECTS             | 0               |                      |                                               |

|       |                                                 |
|-------|-------------------------------------------------|
| Curso | [2001] Mestrado em Turismo                      |
| Plano | [7] ITAE - 2020                                 |
| Ramo  | [0] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências |

#### Horas Contacto

| Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado) | Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas) |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 0000:00                                    | 0000:00                                                          |

|       |                                   |
|-------|-----------------------------------|
| Curso | [2001] Mestrado em Turismo        |
| Plano | [6] GEE - 2020                    |
| Ramo  | [0] Gestão Estratégica de Eventos |

#### Horas Contacto

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

| Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                               | dedicadas)                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--|
| 0000:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               | 0000:00                                                          |  |
| Curso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | [2001] Mestrado em Turismo                    |                                                                  |  |
| Plano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | [5] GEDT - 2020                               |                                                                  |  |
| Ramo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | [0] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos |                                                                  |  |
| Horas Contacto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                                                  |  |
| Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                               | Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas) |  |
| 0000:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               | 0000:00                                                          |  |
| 4.Docentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                               |                                                                  |  |
| Docentes Responsáveis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                               |                                                                  |  |
| Nome                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | JOÃO MIGUEL HENRIQUES PRONTO                  |                                                                  |  |
| 5.Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                               |                                                                  |  |
| <p>Esta disciplina tem por objetivo sensibilizar e capacitar os discentes para um uso eficaz dos sistemas de informação e respetiva interligação aos canais online para a gestão, promoção e comercialização do produto Turístico. Abordar-se-á uma panóplia de temas relacionados com as potencialidades das TIC no desenvolvimento da atividade turística, nomeadamente: e-Marketing; e-Commerce; ERPs; Infraestruturas IP em organismos turísticos; IdC (Internet das Coisas); Realidade Aumentada e Sinalética Digital em Turismo; Comunicações Unificadas; PMS, CRM e BI, entre outras tecnologias emergentes em Hotelaria. Abordar-se-ão conhecimentos ao nível da gestão de informação e conhecimento, no contexto da operação e do planeamento da gestão turística, dotando os alunos de competências para a rentabilização dos seus sistemas e uma correta decisão na aquisição/disponibilização de tecnologia e sistemas de informação e comunicação.</p> |                                               |                                                                  |  |
| 6.Learning Outcomes of the curricular unit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                               |                                                                  |  |
| <p>This module aims to empower students for effective use of information systems and online channels for the hotel management, promotion and marketing. It will address a range of topics related to the potential of ICT when developing tourism business, including: e-Marketing; e-Commerce; ERPs; IP Infrastructures for Hospitality,IoT (Internet of Things); Augmented Reality and Digital Signage in Tourism; PMS, CRM and BI. This subject will approach the management of information and knowledge in the context of the operation and planning of hotel management, giving students skills which will allow them to better purchase technology and information systems.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                                  |  |
| 7.Conteúdos programáticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                               |                                                                  |  |
| <p>1. As TIC no Contexto da Atividade Turística.</p> <p>2. e-Marketing no Negócio Turístico: Plano de e-Marketing: Websites/Portais; Motores de Busca (SEO/SEM); Marketing Via e-Mail; Banners; Web 2.0 (redes sociais, blogs, etc.); Monitorização de Resultados.</p> <p>3. e-Commerce em Turismo: Gestão da cadeia de fornecimento (B2B); Modelos de e-commerce (B2C), Loja,Leilões, Portais, Marcação de preço dinâmica; Integração com CRM. O impacto nos sistemas de distribuição turística (intermediação/re-intermediação).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                               |                                                                  |  |

4. Tecnologias e Sistemas de Informação em Turismo: eServices; Modelos de Gestão de IT em Parceria/Proprietários; Integração de Sistemas; Conectividade (Internet, VPN e VLAN); Segurança Informática.

5. Análise Inteligente de Dados (AID) : Data Warehousing; OLAP, Data Mining e BI em Turismo.

## **8.Syllabus**

1. The Context of ICT in Tourism Activity.

2. e-Marketing in the Tourism Business:

e-Marketing Plan (Websites/Portals; Search Engines (SEO / SEM);

e-Mail Marketing; Banners; Web 2.0 (social networks, blogs, etc.); Monitoring Results.

3. e-Commerce in Hotel Management: Management of the supply chain (B2B); Models of e-commerce (B2C- Shops, Auctions, Portals, Dynamic price); CRM. The impact on tourism distribution (brokering / re-intermediation) systems.

4. Technologies and Information Systems in Hospitality: e-Services; Management Models of Partnership in IT; Systems Integration in Hospitality; Connectivity (Internet, VPN and VLAN); Information Security.

5. Intelligent Data Analysis: Data Warehousing; OLAP; Data Mining and BI in Hotel Management.

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

A estruturação dos conteúdos foi realizada considerando a necessária adequação dos mesmos aos objectivos da unidade curricular, uma vez que dominar a terminologia associada ao negócio e promoção online, no contexto da atividade turística.

Acompanhar os processos de aquisição e integração de sistemas de informação ao nível de ERP, Data Warehousing , CRM, Data Mining , OLAP, Portal, Intranet, Extranet e BI, entre outros. desta forma, os conteúdos programáticos, são totalmente coerentes com os objetivos da UC.

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

The Approach of fundamental knowledge necessary for the proper use of e-Tourisms, in the context of Tourism Management, enable students to acquire theoretical knowledge and terminology that enable them to good integration and supervision of the developments of eTourism, in the context of its future professional activities. The use of case-studies will enable them to acquire skills for proper and efficient use of eTourism as a tool for professional productivity.

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

Exposição teórica por parte do docente com utilização de meios audiovisuais (videoprojector, demonstrações informáticas, gráficos, quadros e figuras) e utilização de métodos interrogativos, alternada com a utilização de métodos activos que envolvam os formandos nomeadamente através de casos práticos e resolução de exercícios;

Apresentação e análise de ferramenta informática para aplicação das matérias leccionadas; Análise, discussão e elaboração de documentos e trabalhos.

Av Continua: - 50% p/ Prova de Frequência individual; - 50% p/ Trabalhos de Grupo; - Assiduidade a 80% das aulas obrigatória. ii) Av Final: - Exame individual.

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

Methodology of teaching/learning supported by theoretical foundations applied to Hospitality. Use of study cases in problem solving. Evaluation Methodologies: - Continuous Assessment (1st Season) - The final grade will be comprised of a Theoretical Test (50%) and Group Work - Paper analysis e Final Project (50%); - Final Evaluation (2nd Season) - Final Exam (100%).

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

A metodologia de ensino assenta numa natureza híbrida que engloba a vertente de exposição dos conteúdos teóricos, complementados pela leitura por parte dos alunos fora da sala da bibliografia correspondente. Esta dimensão será articulada como uma dinâmica participativa, com destaque para o recurso a estudo de casos e a prática simulada através da resolução de exercícios. Os alunos serão solicitados a participar activamente nas aulas e nas tarefas propostas pelo docente quer a título individual quer em grupo, como reforço da aprendizagem. A avaliação engloba um trabalho de grupo, resolução de exercícios em sala de aula e uma frequência de avaliação individual que versa sobre todo o conteúdo da unidade curricular

## **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 a final project, in the context of hotel management, will allow the students to link the theory to the practice (learning by doing).

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

Benckendorff, P.J., Xiang, Z., Sheldon, P.J. (2019) Tourism Information Technology, 3rd Edition, BABI. Benckendorff, P., Sheldon, P. & Fesenmaier, d. (2014). Information Technology, 2nd Ed, Boston: Cadi. Dana V. Tesone (2006). Hospitality Information Systems and E-Commerce, New Jersey: Hoboken. Peter D. Nyheim & Daniel J. Connolly (2011). Technology Strategies for the Hospitality Industry - Second Edition, New Jersey: Prentice Hall. R. Egger, D. Buhalis, (2015), eTourism case studies, Routledge. World Tourism Organization & European Travel Commission (2014), Handbook on e-Marketing for Tourism Destinations - fully revised and extended version 3.0, UNWTO, Madrid. Zongqing, Z. (2013). E-Commerce and Information Technology in Hospitality and Tourism. Boston: Cengage.

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

Exposição teórica por parte do docente com utilização de meios audiovisuais (videoprojector, demonstrações informáticas, gráficos, quadros e figuras) e utilização de métodos interrogativos, alternada com a utilização de métodos activos que envolvam os

formandos nomeadamente através de casos práticos e resolução de exercícios; Apresentação e análise de ferramenta informática para aplicação das matérias leccionadas; Análise, discussão e elaboração de documentos e trabalhos.

Aulas ministradas à distância com recurso à ferramenta Zoom e Microsoft Teams. Todos os conteúdos de apoio utilizados pelo corpo docente, serão disponibilizados ao corpo discente em áreas específicas do Teams e do Microsoft Onedrive (SharePoint) partilhada para todos. Para os momentos de avaliação recorrer-se-á a uma ferramenta online Exam.net e/ou Formulários da Microsoft.

Inválido para efeito de certificação