Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2022-23

Unidade Curricular: [21010] e-Turismo

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo:	2022-23
Unidade Curricular:	[21010] e-Turismo

Inválido para efeitos de certificação

[2001] Mestrado em Turismo			
Plano Curricular	[10] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências - 2021	**Ramo**	[0] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Semestral
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo			
Plano Curricular	[10] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências - 2021	**Ramo**	[0] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Semestral
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo			
Plano Curricular	[9] Gestão Estratégica de Eventos - 2021	**Ramo**	[0] Gestão Estratégica de Eventos
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Semestral
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo			
Plano Curricular	[9] Gestão Estratégica de Eventos - 2021	**Ramo**	[0] Gestão Estratégica de Eventos
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Semestral
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo			
Plano Curricular	[8] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos - 2021	**Ramo**	[0] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Semestral
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo			
Plano	[8] Gestão Estratégica de Destinos		[0] Gestão Estratégica de Destinos

Curricular	Turísticos - 2021	**Ramo**	Turísticos
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Semestral
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo

Plano Curricular	[7] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências - 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] Gestão Estratégica de Eventos - 2020	**Ramo**	[0] Gestão Estratégica de Eventos
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	Anual
ECTS	5		

[2001] Mestrado em Turismo

Plano Curricular	[5] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos - 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	[10] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências - 2021
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	[10] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências - 2021
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	[9] Gestão Estratégica de Eventos - 2021
Ramo	[0] Gestão Estratégica de Eventos

Horas Contacto

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

Inválido para efeito de certificação

Curso	[2001] Mestrado em Turismo
Plano	[9] Gestão Estratégica de Eventos - 2021
Ramo	[0] Gestão Estratégica de Eventos

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	[8] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos - 2021
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

Curso	[2001] Mestrado em Turismo
Plano	[8] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos - 2021
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

Curso	[2001] Mestrado em Turismo
Plano	[7] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências - 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] Gestão Estratégica de Eventos - 2020
Ramo	[0] Gestão Estratégica de Eventos

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	[5] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos - 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

Inválido para efeito de certificação

4.Docentes

Docentes Responsáveis	
Nome	JOÃO MIGUEL HENRIQUES PRONTO

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

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 Turistico. 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.

6.Learning Outcomes of the curricular unit

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.

7.Conteúdos programáticos

1. As TIC no Contexto da Atividade Turística.

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.

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).

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:

Impresso para efeitos de certificação

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 conteudos foi realizada considerando a necessaria adequação dos mesmos aos objectivos da unidade curricular, uma vez que dominar a terminologia associada ao negócio e promoção online, no conexto da atividade turística.

Acompanhar os processos de aquisição e integração de sistemas de informação ao nivel 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)

Exposic¿a¿o teo¿rica por parte do docente com utilizac¿a¿o de meios audiovisuais (videoprojector, demonstrações informáticas, gra¿ficos, quadros e figuras) e utilizac¿a¿o de me¿todos interrogativos, alternada com a utilizac¿a¿o de me¿todos activos que envolvam os formandos nomeadamente atrave¿s de casos pra¿ticos e resoluc¿a¿o de exerci¿cios; Apresentac¿a¿o e ana¿lise de ferramenta informa¿tica para aplicac¿a¿o das matérias leccionadas; Ana¿lise, discussa¿o e elaborac¿a¿o de documentos e trabalhos.

Av Continua: - 50% p/ Prova de Freque¿ncia individual; - 50% p/ Trabalhos de Grupo; - Assiduidade a 80% das aulas obrigato¿ria. 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 Theorical Test (50%) and Group Work - Paper analisis e Final Project (50%); - Final Evaluation (2nd Season) - Final Exam (100%).

13.Demontração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade

O método expositivo permitirá aos alunos apreender as matérias (do ponto de vista teórico), paralelamente, a análise de várias demonstrações e exemplos (no contexto da unidade curricular) irá ajudá-los a compreender os objetivos. A nível prático o desenvolvimento de um projeto final, no âmbito do turismo, permitirá aos alunos ligar a teoria à prática (aprender fazendo).

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 tourism, 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.

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)

Não Aplicável

Inválido para efeitos de certificação