Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2023-24

Unidade Curricular: [50009] Sistemas Informáticos e e-Business em Hotelaria

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo:	2023-24
Unidade Curricular:	[50009] Sistemas Informáticos e e-Business em Hotelaria

[5000] Gestão Hoteleira			
Plano Curricular	[2] Gestão Hoteleira com opções	**Ramo**	[0] Tronco comum
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	S2 - 2º Semestre
ECTS	5		

[5000] Gestão Hoteleira			
Plano Curricular	[1] Gestão Hoteleira	**Ramo**	[0] Tronco comum
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	1	**Período**	S2 - 2º Semestre
ECTS	5		

Curso	[5000] Gestão Hoteleira
Plano	[2] Gestão Hoteleira com opções
Ramo	[0] Tronco comum

Horas Contacto	
(T) Teórico	0002:00 Semanais
(TP) Teórico Pratico	0002:00 Semanais
(S) Seminário	0002:00 Semanais
(OT) Orientação e tutorial	0015:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)	**Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)**
0101:00	0140:00

Curso	[5000] Gestão Hoteleira
Plano	[1] Gestão Hoteleira
Ramo	[0] Tronco comum

Horas Contacto	
(T) Teórico	0002:00 Semanais
(TP) Teórico Pratico	0002:00 Semanais

Inválido para efeitos de certificação

(S) Seminário	0002:00 Semanais
(OT) Orientação e tutorial	0015:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)	Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)
0101:00	0140:00

4.Docentes

Docentes Responsáveis	
Nome	PEDRO FRANCISCO MANIQUE SILVA MOITA

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

Esta UC tem por objetivo sensibilizar e capacitar os discentes para um uso eficaz dos sistemas de informação e dos canais *online* para a gestão, promoção e comercialização do produto Hoteleiro.

Abordar-se-á uma panóplia de temas relacionados com as potencialidades das TIC no desenvolvimento da atividade hoteleira, nomeadamente: e-Marketing; e-Commerce; ERP; Infraestruturas IP em Hotelaria; IdC (Internet das Coisas); Realidade Aumentada e Sinalética Digital em Hotelaria; Comunicações Unificadas; PMS, CRM e BI.

Abordar-se-ão conhecimentos ao nível da gestão de informação e conhecimento, no contexto da operação e do planeamento da gestão hoteleira, 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 hotel business, including: e-Marketing; e-Commerce; ERPs; IP Infrastructures for Hospitality,IoT (Internet of Things); Augmented Reality and Digital Signage in Hospitality; 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 Gestão Hoteleira.

2. e-Marketing em Hotelaria: Plano de e-Marketing (Websites/Portais; Motores de Busca; e-Mail Marketing; Banners; Web 2.0; Plataformas Moveis; Monitorização de Resultados.

3. e-Commerce em Hotelaria: Gestão da cadeia de fornecimento (B2B); Modelos de *e-commerce* (B2C); Integração com CRM. O impacto na distribuição (intermediação/re-intermediação).

4. Tecnologias e Sist. de Informação em Hotelaria: Inovação Tecnológica; Hiper-personalização; e-Services; CRM; Metaverse; Realidade Aumentada/Virtual.

Validado para efeito de certificação

5. Data Science em Hotelaria: Big Data; Data Warehousing; OLAP, Data Mining e BI.

6. Inteligência Artificial em Hotelaria: a IA; Sistemas de Apoio à Decisão; Potencial em Hotelaria.

7. Segurança Informática: Cibersegurança; Segurança de rede/aplicativos/informação; segurança operacional; recuperação de desastres; educação do utilizador.

8. Gestão de STIC em Hotelaria: Modelos de Gestão de IT (Parceria/Proprietários).

8.Syllabus

1. ICT in the Context of Hotel Management.

2. e-Marketing in Hospitality: e-Marketing Plan (Websites/Portals; Search Engines; e-Mail Marketing; Banners; Web 2.0; Mobile Platforms; Results Monitoring.

3. e-Commerce in Hospitality: Supply Chain Management (B2B); e-commerce Models (B2C); Integration with CRM. The impact on distribution (intermediation/re-intermediation).

4. Technologies and Information Systems in Hospitality: Technological Innovation; Hyper-personalization; e-Services; CRM; Metaverse; Augmented/Virtual Reality.

5. Data Science in Hospitality: Big Data; Data Warehousing; OLAP, Data Mining and BI.

6. Artificial Intelligence in Hospitality: AI; Decision Support Systems; Potential in Hospitality.

7. Computer Security: Cybersecurity; Network/Application/Information security; operational security; disaster recovery; user education.

8. IT Management Models in Hospitality (Partnership/Owners).

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

Abordar os conhecimentos fundamentais necessários à boa utilização das tecnologias de informação e do e-Business, no contexto da gestão hoteleira, possibilitará aos alunos a aquisição de conhecimentos teóricos e terminológicos que lhes possibilitem uma melhor integração e acompanhamento do desenvolvimentos das TIC no contexto do seu futuro profissional. O recurso a case-studies possibilitar-lhes-á a aquisição de competências para uma utilização correta e eficiente das TIC, como instrumento de produtividade.

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 and e-Business, in the context of Hotel Management, enable students to acquire theoretical knowledge and terminology
that enable them to good integration and supervision of the developments of ICT, 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 ICT as a tool for professional productivity.

11.Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Metodologia de ensino/aprendizagem suportada por fundamentos teóricos aplicados à Hotelaria e o recurso a exemplos práticos na resolução de problemas.

Invalido por efeito de certificação

Metodologias de Avaliação:
- Avaliação Contínua - A nota final será composta por uma prova individual de Frequência (50%) e por Trabalhos de Grupo - Resumo de Artigos e Projeto (50%);
- Avaliação Final - Exame Final (100%).

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 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, no contexto de um profisisonal de turismo, 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 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, CABI.

Wallace, P. (2018). Introduction to Information Systems: People, Technology and Processes, 3rd Ed, Baltimore:Pearson.

Nyheim, P., Connolly, D. (2022). Technology Strategies for the Hospitality Industry - Third 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.

Gustavo, N., Pronto, J., Carvalho, L., Belo, M. (2022), Optimizing Digital Solutions for Hyper-Personalization in Tourism and Hospitality, IGI Global.

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 efeito de certificação