

Caraterização da Unidade Curricular / Characterisation of the Curricular Unit

Designação da Unidade Curricular / Curricular Unit:	[318623133] Sistemas de Informação em Turismo [318623133] Information System in Tourism		
Plano / Plan:	Plano 2015/2016		
Curso / Course:	Gestão Turística, Cultural e Patrimonial Tourism, Cultural and Heritage Management		
Grau / Diploma:	Licenciado		
Departamento / Department:	Departamento de Gestão, Administração e Turismo		
Unidade Orgânica / Organic Unit:	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamago		
Área Científica / Scientific Area:	Sistemas de Informação		
Ano Curricular / Curricular Year:	3		
Período / Term:	S1		
ECTS:	4		
Horas de Trabalho / Work Hours:	0108:00		
Horas de Contacto/Contact Hours:			
(T) Teóricas/Theoretical:	0000:00	(TC) Trabalho de Campo/Fieldwork:	0000:00
(TP) Teórico-Práticas/Theoretical-Practical:	0045:00	(OT) Orientação Tutorial/Tutorial Orientation:	0000:00
(P) Práticas/Practical:	0000:00	(E) Estágio/Internship:	0000:00
(PL) Práticas Laboratoriais/Practical Labs:	0000:00	(O) Outras/Others:	0000:00
(S) Seminário/Seminar:	0000:00		

Docente Responsável / Responsible Teaching

[1040] José Filipe Ribeiro De Figueiredo Lopes [1029] Manuela Damiana Dos Santos Almeida Guedes ;

Outros Docentes / Other Teaching

[1029] Manuela Damiana dos Santos Almeida Guedes | Horas Previstas: 45h

Objetivos de Aprendizagem

Desenvolver a capacidade de aplicação dos conhecimentos obtidos na resolução de tarefas de índole prática e da vida ativa.

Dotar os alunos da capacidade de operar software específicos de na área das agências de viagens.

Configurar as janelas de Smartpoint

Utilizar os diversos meios de consulta auxiliar

Consultar disponibilidade de voos

Efetuar reservas de avião, incluindo pedidos especiais e outros elementos opcionais

Efetuar alterações a reservas realizadas

Fazer a gestão dos Queues da Agência

Consultar tarifas e respectivas notas

Calcular o preço de viagens e elaborar orçamentos

Emitir documentos eletrónicos

Learning Outcomes of the Curricular Unit

Develop the ability to apply the knowledge obtained in the resolution of tasks of practical nature and active life.

Provide students with the ability to operate specific software in the area of travel agencies.

Set up Smartpoint windows

Use the various means of auxiliary consultation

See flight availability

Make airline reservations, including special requests and other optional elements

Make changes to bookings made

Manage the Agency's Queues

See rates and their notes

Calculate the price of trips and draw up budgets

Issue electronic documents

Conteudos Programáticos (Lim:1000)

Introdução
Sign On , Pseudo City , GTID
Familiarização com o sistema: Focalpoint/Viewpoint/Smartpoint
Codificação e decodificação
Meios de consulta: Local Time, Timatic
Função de Scrolling
Disponibilidade de voos
Frequência de voos
Venda de lugares
Elaboração da reserva
Campos obrigatórios
Campos opcionais
Serviços especiais e marcação de lugar
Venda de serviços auxiliares & carrinho de compras
Alterações/cancelamento da reserva
Atualização de Status Codes
Divide Booking File
Queues
Tarifas
Consulta e interpretação das Notas das Tarifas
Consulta das Classes de Reserva
Consulta das Rotas
Tarifar reservas & diferentes tipos de Fare Quote
Tipos de passageiros (adulto, criança, bebé, etc)
Procurar a melhor tarifa & shopping
Elaborar orçamentos para os clientes
Emissão de Documentos
Familiarização com os campos do bilhete
Emissão de bilhete electrónico
Cancelamento de bilhetes
Emissão do EMD para pagamento de serviços auxiliares
Relatório de emissões
Outros meios de consulta

Syllabus (Lim:1000)

Introduction
Sign On, Pseudo City, GTID
Familiarization with the system: Focalpoint/Viewpoint/Smartpoint
Encoding and decoding
Means of consultation: Local Time, Timatic
Scrolling function
Flight availability
Frequency of flights
Sale of seats
Preparation of the reserve
Required fields
Optional fields
Special services and seat marking
Sale of ancillary services - shopping cart
Changes/cancellation of booking
Status Codes Update
Divide Booking File
Queues
Rates
Consultation and interpretation of The Tariff Notes
Booking Classes Consultation
Route Consultation
Rate reservations - different types of Fare Quote
Types of passengers (adult, child, baby, etc.)
Search for the best rate - shopping
Budget for customers
Issuing Documents
Familiarization with ticket fields
Electronic ticketing
Cancellation of tickets
Emd issuance for payment of ancillary services
Emissions report
Other means of consultation

Metodologias de Ensino (Avaliação incluída; Lim:1000)

A unidade curricular funciona com base em aulas teórico-práticas e práticas. Nas teórico-práticas é feita uma abordagem inicial à temática prevista e, posteriormente, é proposta uma atividade prática para complementar. Nas aulas práticas são colocadas questões de resolução prática.

1ª Fase

Nota final = Teste 70% + Trabalho 30%

Os trabalhos serão realizados em grupos de 4 alunos (máximo) ou individualmente (apenas no caso de o aluno ser trabalhador-estudante ou manifeste essa vontade). A sua apresentação e defesa são obrigatórias (se o aluno faltar terá 0 valores).

Os testes escritos são individuais e sem consulta. Nota mínima: 9,5 valores em cada momento de avaliação. Abrangem toda a matéria dada.

2ª Fase

Exame Época Normal = exame 70% + Trabalho 30% e os trabalhos realizados durante o semestre contam para a nota final desta época.

3ª Fase

Exame recurso / melhoria = Exame e os trabalhos realizados durante o semestre contam para a nota final desta época.

Teaching Methodologies (Including evaluation; Lim:1000)

The curricular unit operates based on theoretical-practical and practical classes. In the theoretical-practices an initial approach to the planned theme is made and, later, a practical activity is proposed to complement. Practical resolution questions are asked in practical classes.

Phase 1

Final score = Test 70% + Work 30%

The work will be carried out in groups of 4 students (maximum) or individually (only in case the student is a student worker or expresses this will). Your presentation and defense are mandatory (if the student is missing you will have 0 values).

Written tests are individual and unquered. Minimum score: 9.5 values at each evaluation time. They cover all the matter given.

Phase 2

Normal Season Exam = exam 70% + Work 30% - the work performed during the semester counts towards the final grade of this season.

Stage 3

Examination resource / improvement = Examination - the work carried out during the semester counts towards the final grade of this season.

Bibliografia de Consulta (Lim:1000)

Literatura principal:

Manual do Programa de Global Distribution System - Galileo

Literatura acessória:

IATA (International Air Transport Association) e UFTAA (Universal Federation of Travel Agents Associations) (1990) International Travel Agents Training Programme.

SYRATT, G. (2006) Manual of Travel Agency Practice, 3 ed. Butterworth -Heinemann, Oxford.

Bibliography (Lim:1000)

Main literature:

Global Distribution System Program Manual - Galileo

Ancillary literature:

IATA (International Air Transport Association) and UFTAA (Universal Federation of Travel Agents Associations) (1990) International Travel Agents Training Programme.

SYRATT, G. (2006) Manual of Travel Agency Practice, 3 ed. Butterworth - Heinemann, Oxford.

Observações

«Observações»

Observations

«Observations»

Observações complementares