



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO**  
**PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS**  
**DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DO ENSINO**

**PROGRAMA DE COMPONENTE CURRICULAR**

**TIPO DE COMPONENTE (Marque um X na opção)**

Disciplina  
 Atividade complementar  
 Monografia

Prática de Ensino  
 Módulo  
 Trabalho de Graduação

**STATUS DO COMPONENTE (Marque um X na opção)**

OBRIGATÓRIO

ELETIVO

OPTATIVO

**DADOS DO COMPONENTE**

Código	Nome	Carga Horária Semanal		Nº. de Créditos	C. H. Global	Período
		Teórica	Prática			
HT	Sistemas de Informação Aplicados ao Turismo e à Hotelaria	2	2	3	60	5º

Pré-requisitos	HT – Gestão de Serviços de Hospedagem	Co-Requisitos		Requisitos C.H.	60
----------------	---------------------------------------	---------------	--	-----------------	----

**EMENTA**

Abordagem sistêmica. Definição de Sistemas de informação. Tipologia de sistemas de informação. SGBD. Sistemas de informação e o processo decisório. Implantação e análise de sistemas de informação. Elaboração de projeto de automação dos serviços de empresas turísticas e hoteleiras; Sistemas Integrados ERP; CRM; Mídias Sociais; Uso e tipos de GDS. Modelos de sistemas para tecnologia da informação aplicados ao turismo e hotelaria: Softwares aplicativos para automação de processos no turismo e na hotelaria.

**OBJETIVO (S) DO COMPONENTE**

Explicitar aos alunos os conceitos básicos relacionados aos Sistemas de Informações Gerenciais (SIGs); Possibilitar ao aluno o entendimento da utilização dos SIGs dos benefícios e vantagens deste uso nos diversos setores do Turismo.  
 Permitir ao aluno perceber como a operação de sistemas operacionais e sistemas de controle da área de meios de hospedagens, agências de viagens e empresas do trade turístico.;  
 Promover o entendimento dos impactos das novas tecnologias na atividade turística.  
 Possibilitar ao aluno o entendimento de como as novas tecnologias podem contribuir para o desenvolvimento da atividade turística e como elas podem ser utilizadas de forma estratégica  
 Promover o entendimento dos softwares aplicativos para a área turístico-hoteleira.

**METODOLOGIA**

Aulas Expositivas, discursivas e participativas, com auxílio de equipamento multimídia, PC e DVD. Utilização do Laboratório de Informática para manuseio de alguns sistemas de informação.

**AVALIAÇÃO**

A avaliação será regida pela resolução 04/1994 do CCEPE (Conselho Coordenador de Ensino, Pesquisa e Extensão), de 23 de dezembro de 1994, onde esta resolução trata de diversos aspectos relativos ao processo de avaliação, tais como aprovação por média, aprovação, reprovação, reprovação por falta, frequência, número de exercícios escolares, formas de avaliação pertinentes, etc. O critério de cada avaliação poderá levar em conta, também, a participação e presença dos alunos em sala de aula.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### UNIDADE I

- Introdução aos Sistemas de Informação(SI): abordagem sistêmica organizacional; conceitos de SI. Tipos de SI e aplicação da tipologia.

Sistemas de Informações Gerenciais (SIG): conceito de Business Intelligence (BI). Aplicação dos SIG nos sistemas turísticos e hoteleiros

- Sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD): definição e importância dos SGBD. Data Warehouse e Data Mining..

- SI e Processo decisório: modelos de tomada de decisões. Aplicação dos SI na tomada de decisão.

- Enterprise resource planning (ERP): definição e importância; aplicação do ERP nos sistemas turísticos e hoteleiros

- Customer relationship management (CRM): uso estratégico do CRM. CRM como fonte de vantagem competitiva.

### UNIDADE II:

- Reservas on line: do SABRE aos sistemas modernos; sistemas de reservas utilizados pelos sistemas turísticos e hoteleiros. Uso do GDS.

- Uso Estratégico da Internet pelo Turismo: sistemas B2B, B2C, C2C, C2B, B2G, uso estratégico de mídias sociais aplicados ao turismo e hotelaria.

### UNIDADE III

- Aplicação de sistemas de informação às empresas turísticas e hoteleiras (abordagem prática): *Front office*, Governança, PDV, Controller, Relatórios gerenciais, Administrativo.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

STAIR, Ralph M. **Princípios de Sistemas de Informação – um enfoque gerencial**. 2ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

MATOSO, Joao Manuel Guerreiro. **A informática na hotelaria e turismo**. Lisboa : Platano, 1999.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de Informação com Internet**. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

GUIMARÃES, A. S. e BORGES, M. P. **E-Turismo: Internet e negócios do turismo**. São Paulo: Cengage Learning, 2008

TECNOLOGIA da informação aplicada ao turismo. Estudos da competitividade do turismo brasileiro. Ministério do turismo. 2007.

Tutorial dos software específico utilizado.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

O'BRIEN, James. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

ADEOTADO, Sérgio. Quem tem medo da internet? **Revista Host – Hospitalidade e Turismo Sustentável**. São Paulo, Out./Nov. 2007, ano 4, pg. 24-30. 2007.

ALBUQUERQUE, T. “**O uso da internet como ferramenta de promoção turística: um estudo de caso do projeto Conciêrge com base nos conceitos de marketing de lugar.**” Monografia do curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2008.

BUHALIS, Dimitrios. Marketing the competitive destination of the future. **Tourism Management**, volume 21, 2000.

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em rede – A era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura**. Vol. 1, 4ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

Cruz, G. “Promoción de destinos turísticos en la web: Estrategias e indicadores para destinos turísticos brasileiros” Tese do programa de doutorado Turismo y Sustentabilidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria – España Internacional de turismo - ULPGC, Las Palmas de Gran Canaria, 2005.

QUEVEDO, Mariana (Org). **Turismo na era do conhecimento**. Florianópolis, Pandion, 2007.

DEPARTAMENTO A QUE PERTENCE O COMPONENTE

Departamento de Hotelaria e Turismo

HOMOLOGADO PELO COLEGIADO DE CURSO

Hotelaria

ASSINATURA DO CHEFE DO DEPARTAMENTO

ASSINATURA DO COORDENADOR DO CURSO OU ÁREA



---

Emitido em 13/07/2022

**EMENTA Nº 1212/2022 - DEPHT (11.34.29)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 18/07/2022 08:19 )*  
ALEXANDRE CESAR BATISTA DA SILVA  
COORDENADOR - TITULAR  
CGH (11.34.19)  
Matrícula: 2675562

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:  
**1212**, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **13/07/2022** e o código de verificação: **166dde90e2**