



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Santa Catarina
Centro Tecnológico
Departamento de Engenharia do Conhecimento

PLANO DE ENSINO – 2023/2

1. IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: EGC 6717 – Destino Turístico Inteligente e Inovador

Carga Horária: 72 h/a

Professor: Dr. Alexandre Augusto Biz

e-mail: alexandre.biz@ufsc.br

Oferta: Curso de Administração

EMENTA:

Modelos Contemporâneos de Gestão de Destinos Turísticos; *Smart Tourism Destination*; Políticas Públicas em Turismo; *Commons* Turístico; Plataforma de Negócios em Turismo; Ecossistemas de Inovação em Turismo; Turismo e Consumidor 5.0; Métodos e técnicas de engenharia e gestão do conhecimento para gestão de destinos turísticos inteligentes e inovadores.

2. OBJETIVOS:

2.1. Objetivo geral

Disseminar a importância do turismo como eixo de desenvolvimento socioeconômico, cultural e ambiental de uma localidade, região, estado e nação por meio das práticas e modelos inovadores de gestão, planejamento, inovação e métodos e técnicas de engenharia e gestão do conhecimento para a formação de senso crítico, analítico e empreendedor na gestão de destinos turísticos.

2.2. Objetivos específicos

- Discutir os paradigmas conceituais de *Smart Tourism Destination*;
- Analisar e resolver problemas referente aos modelos de gestão de destinos turísticos;
- Discutir o turismo como plataforma de negócios e a importância do ecossistema de inovação;
- Estudar os impactos e perspectivas do turismo e consumidor com as novas tecnologias;
- Compreender os métodos e Métodos e técnicas de engenharia e gestão do conhecimento para gestão;
- Abordar problemas e oportunidades de forma sistêmica;
- Analisar e resolver problemas referente aos modelos de gestão de destinos turísticos.
- Aprender de forma autônoma e desenvolver habilidades de trabalho em grupo e de projeto ao final do curso.

3. METODOLOGIA

A disciplina será oferecida na modalidade presencial e o processo de ensino-aprendizagem será feito em aulas expositivas (transmissão de informação e conhecimento) e sala de aula invertida com atividades de simulação, atividades de projeto, apresentação de seminários (trabalhos em grupo), debates e resolução de problemas contemporâneos.

- a) apresentação de seminários (grupo) com temáticas definidas/discutidas em sala aula, apresentação do trabalho final (grupo) e palestra.

A tutoria da disciplina será realizada pelo próprio docente. Como ferramentas de apoio ao processo de ensino-aprendizagem, considera-se adotar recursos disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) Moodle de suporte à disciplina, em especial os fóruns de discussão, compartilhamento de slides de aula, repositórios para submissão de atividades e projetos, materiais para leitura e videoaulas.

4. AVALIAÇÃO

A verificação do rendimento compreenderá **frequência e aproveitamento**. Será obrigatória a frequência às atividades correspondentes a disciplina, com no mínimo 75% das aulas (Frequência Suficiente - FS), ficando reprovado o aluno com mais de 25% de faltas (Frequência Insuficiente - FI).

Para as atividades/trabalhos no ambiente virtual de aprendizagem serão computadas frequências somente quando o aluno realizar atividade prevista.

Para fins de avaliação:

- Cases (CA) – peso 10%
- Prova Escrita (PE) – peso 30%
- Seminário (SE) – peso 30%
- Trabalho Final (TF) – peso 30%

$$\text{Média Final (MF)} = (\text{CA} \times 0,10) + (\text{PE} \times 0,30) + (\text{SE} \times 0,30) + (\text{TF} \times 0,30)$$

O aluno que não comparecer às avaliações ou não apresentar trabalhos no prazo estabelecido será atribuída nota 0 (zero). (Art. 70, § 4º da Res. nº 17/CUn/1997)

Seminário: (em grupo) Cada grupo fará apresentação no tempo determinado. Material da apresentação e no mínimo dois artigos científicos que serão a base da apresentação deverão ser disponibilizados pelo grupo via Moodle. Avaliação se dará em relação ao conteúdo apresentado e a discussão ocorrida.

Trabalho de Pesquisa: (em grupo). A estrutura e o processo de análise serão discutidos em documento específico nas duas primeiras aulas.

- As tarefas serão agendas pelo professor com entrega em sala de aula e/ou em Ambiente Virtual de Aprendizagem. As tarefas não entregues na data terão subtração de um ponto na nota para cada dia de atraso. Não serão aceitos trabalhos enviados por e-mail;
- A Prova Escrita está prevista para o dia 18 de maio.
- O Trabalho de Pesquisa deverá ser entregue até o dia 26 de junho, e as apresentações ocorrerão entre os dias 29 e 30 de junho.
- A prova de recuperação será realizada no dia 06 de julho.

5. BIBLIOGRAFIA

Ao longo do semestre, a bibliografia é acrescida com a indicação de artigos publicados em periódicos científicos e disponibilizados aos alunos, via Portal de Periódicos da CAPES. Este procedimento é adotado tendo em vista o alto grau de inovações que surgem para esta disciplina.

ALBERTIN, A. L. **Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação**. 6. ed. atual. ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

DEPINÉ, Á; TEIXEIRA, C. S. **Habitats de inovação: conceito e prática** / Ágatha Depiné; Clarissa Stefani Teixeira (Orgs.) – São Paulo: Perse. 220p. v.3: il. 2020. Disponível em: <https://via.ufsc.br/download-ebook-habitats-conceito-e-pratica-vol-3/>

MUNIZ, E. C. L. **Gestão do Conhecimento do Cliente e Destinos Turísticos Inteligentes: um framework para gestão inteligente da experiência turística SMARTOUR**. [tese]. Florianópolis: Programa de pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina; 2020. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/?s=emerson>

NORTH, K. & KUMTA, G., **Knowledge Management: Value Creation Through Organizational Learning**. Second Edition, Cham, Switzerland: Springer International Publishing, 2018

ROTTA, M. J. R. **As plataformas de governo eletrônico e seu potencial para a promoção dos princípios dos commons: O caso dos municípios brasileiros** [tese]. Florianópolis: Programa de pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina; 2018. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/?s=ROTTA%2C+Maur%C3%ADcio+Jos%C3%A9+Ribeiro>

6. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

AMOROSO, D. L.; CHENEY, P. H. **Quality end User-Developed Applications: Some Essential Ingredients**. ACM: New York, USA: ACM SIGMIS Database, 1992.

BIZ, A. A. **eTourism e Branding Aplicados aos Negócios Turísticos**. Ed Senac: São Paulo, 2019.

BIZ, A. A.; TODESCO, J. L.; PACHECO, R. C. S. Estrutura Conceitual de Plataforma de eGov para o Ministério do Turismo (MTur). Caderno Virtual de Turismo (UFRJ), v. 19, p. 1-13, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18472/cvt.19n3.2019.1483>

CAUMO, R. B.; SOUZA, J. A.; BIZ, A. A. Big Data para a Geração de Indicadores de Turismo: **Fontes de dados e aplicações**, v. 13, p. 53-70, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18624/e-tech.v13i1>

LACERDA, L. L. L.; BIZ, A. A.; PACHECO, R. C. S. Turismo, Gestão do Conhecimento e Trabalhos Coletivos: uma Revisão Integrativa. **Revista Turismo Estudos e Práticas**, v. 10, p. 1-24, 2021. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/558/533>.

LACERDA, L. L. L. DE; CUNHA, C. J. C. DE A.; BIZ, A. A. Leadership for Innovation in Hospitality and Tourism: Integrative Literature Review. **Rosa dos Ventos**, v. 13, p. 22-49, 2021. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/8148>

MUNIZ, E. C. L.; DANDOLINI, G. A.; BIZ, A. A.; RIBEIRO, A. C. Customer knowledge management and smart tourism destinations: a framework for the smart management of the tourist experience? SMARTUR. **Journal of Knowledge Management**, v. 1, p. 1, 2021. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2021.1991897?needAccess=true&journalCode=rcit20>.

MUNIZ, E. C. L.; DANDOLINI, G. A.; BIZ, A. A. A Customer Knowledge Management Framework. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 20, p. 2150028, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1142/S0219649221500283>

NEVES, M. S.; ESCHER, L.; LOFF, S. M.; FERREIRA, J. D.; BIZ, A. A.; TEIXEIRA, C. S. Proposition of an Innovation Center in Santa Rosa, RS, Brazil, by means of the Via Cycle Methodology. **International Journal for Innovation Education and Research**, v. 9, p. 20-41, 2021. Disponível em: <https://ijer.net/ijer/article/view/3144>

OTOWICZ, M. H.; LACERDA, L. L. L.; EMMENDOERFER, L. ; BIZ, A. A. Tourism, knowledge management and its processes: an integrative literature review. **Revista brasileira de pesquisa em turismo**, v. 16, p. 1-21, 2022. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/download/2368/1483>

THOMAZ, G. M.; BIZ, A. A.; BETTONI, E. M.; MENDES-FILHO, L.; BUHALIS, D. Content mining framework in social media: A FIFA world cup 2014 case analysis. **Information & Management**, v. 54, p. 786-801, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.11.005>

Departamento de Engenharia do Conhecimento
Centro Tecnológico
Universidade Federal de Santa Catarina

7. CRONOGRAMA PREVISTO

Dia	Aula	Tipo	Conteúdo Programático
10/08	01	Teórica	Apresentação e discussão do plano de ensino
11/08	02	Teórica	Turismo e Consumidor 5.0
17/08	03	Teórica	Turismo e Consumidor 5.0
18/08	04	Prática	Seminário 1 – Turismo e Consumidor 5.0
24/08	05	Teórica	Ecosistema de Inovação
25/08	06	Prática	Case 1 - Ecosistema de Inovação
01/09	07	Teórica	Plataforma de Negócios em Turismo – eixo de desenvolvimento socioeconômico, cultural e ambiental
14/09	08	Teórica	Plataforma de Negócios em Turismo – eixo de desenvolvimento socioeconômico, cultural e ambiental
15/09	09	Prática	Seminário 2 & Case 2 – Plataforma de Negócios em Turismo
21/09	10	Prática	Trabalho Final – Apresentação dos resultados parciais
22/09	11	Prática	Trabalho Final – Apresentação dos resultados parciais
28/09	12	Teórica	<i>Commons</i> Turístico (políticas públicas e desenvolvimento)
29/09	13	Prática	Case 3 - <i>Commons</i> Turístico
05/10	14	Prática	Prova
06/10	15	Teórica	<i>Smart Cities</i>
19/10	16	Teórica	Seminário 2 – <i>Smart Cities</i> & Case 2 – <i>Smart Cities</i>
20/10	17	Teórica	<i>Smart Destination</i>
26/10	18	Prática	Seminário 3 – <i>Smart Destination</i> & Case 3 – <i>Smart Destination</i>
27/10	19	Teórica	<i>Smart Tourism Destination</i>
09/11	20	Teórica	<i>Smart Tourism Destination</i>
10/11	21	Prática	Seminário 4 – <i>Smart Tourism Destination</i>
16/11	22	Prática	Case <i>European Commission</i>

17/11	23	Teórica	Case SEGITTUR – INVAT.TUR
23/11	24	Teórica	Case MTur/ICF
24/11	25	Prática	Palestra Implementação DTI
30/11	26	Prática	Trabalho Final – Apresentação dos resultados parciais
01/12	27	Teórica	Métodos e técnicas de engenharia e gestão do conhecimento
07/12	28	Prática	Apresentação dos Trabalhos
08/12	29	Prática	Apresentação dos Trabalhos
14/12	30	Teórica	EXAME