UNIDADE 02

EMPRESAS TECNOLÓGICAS NO MERCADO TURÍSTICO

ALINE FELIPE RAMOS

CETAM CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS
AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO
CETAM EaD ESCOLA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL A DISTÂNCIA

TECNOLOGIAS DIGITAIS APLICADAS AO TURISMO

EIXO TECNOLÓGICO: TURISMO HOSPITALIDADE E LAZER

ALINE FELIPE RAMOS

MANAUS-AM | 2024

WILSON MIRANDA LIMA
GOVERNADOR DO ESTADO

FÁBIO HENRIQUE DOS SANTOS ALBUQUERQUE
DIRETOR PRESIDENTE

LUANA SILVA DE SOUZA
DIRETORA ACADÊMICA

AMILTON BEZERRA GADELHA
DIRETOR DE RELAÇÕES EMPRESARIAIS E INSTITUCIONAIS

ORLANDO MUNIZ DA SILVA
DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO E DE INTERIORIZAÇÃO

MARIA LUCIMAR JACINTO DE SOUSA
DIREÇÃO DA ESCOLA

MARLISON JORGE MONTE CANTO
COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

LUCAS CASAS
COORDENAÇÃO DE MÍDIA

JANDER RAMIRES RODRIGUES SILVA
DOCENTE CONTEUDISTA

©2024 BY CETAM
TODOS OS DIREITOS
RESERVADOS

CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CETAM EaD
ESCOLA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL A DISTÂNCIA

UNIDADE
02

PALAVRA DO PROFESSOR

Olá, estudante!

Que bom ter você conosco no Curso Tecnologias Digitais Aplicadas ao Turismo. Neste e-book, vamos conhecer como o advento de novas tecnologias têm desempenhado um papel fundamental na transformação do mercado turístico, revolucionando a forma como as viagens são planejadas e vivenciadas.

Com o avanço contínuo das tecnologias digitais, estas empresas têm introduzido inovações que não só melhoram sua eficiência operacional no turismo, mas também enriquecem a experiência do viajante. Desde a utilização de inteligência artificial e análise de big data até à implementação de realidade virtual e aumentada, estas tecnologias estão remodelando a indústria, oferecendo soluções mais personalizadas, seguras e convenientes. Esta evolução tecnológica cria novas oportunidades para o crescimento e a sustentabilidade do turismo, enquanto responde às exigências de um consumidor cada vez mais conectado e informado.

ALINE RAMOS
Docente Conteudista

Exploraremos a seguir como as empresas tecnológicas estão a impactar o mercado turístico e a moldar o futuro das viagens. Embarque comigo nesta incrível jornada de conhecimento e descobertas! Tenha orgulho do seu progresso e siga adiante com entusiasmo e curiosidade.

ICONOGRAFIA

Esses ícones irão aparecer em sua trilha de aprendizagem. Eles significam:

Indica o ponto de maior relevância no texto.

Quando curiosidades e indagações lúdicas, sobre o tema em estudo, forem necessárias.

Orienta ao estudante que desenvolva atividades de pesquisa, que complementem seus estudos em diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, livros e outras.

Indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.

Quando houver necessidade de chamar a atenção sobre algo a ser refletido ou discutido.

Quando for necessário acessar um ou mais sites para fazer download, assistir a um vídeo, ler um texto, ouvir um podcast, etc.

Apresenta dicas de vídeos que enriquecem o assunto tratado.

Apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.

Com esses ícones ficará mais fácil nos comunicarmos com você. Basta olhar para um deles e você saberá exatamente o que virá logo em seguida, com uma linguagem direta, lúdica e dialógica. Boa leitura!

SUMÁRIO

Empresas Tecnológicas no Mercado Turístico 7

A Nova Realidade dos Negócios Turísticos 8

Aplicando as Tecnologias nos Negócios Turísticos 10

Transporte 12

Eventos 13

Meios de Hospedagem 14

Atrações Turísticas 15

Restaurantes 16

Resumo 18

Resumo 19

UNIDADE 02

EMPRESAS TECNOLÓGICAS NO MERCADO TURÍSTICO

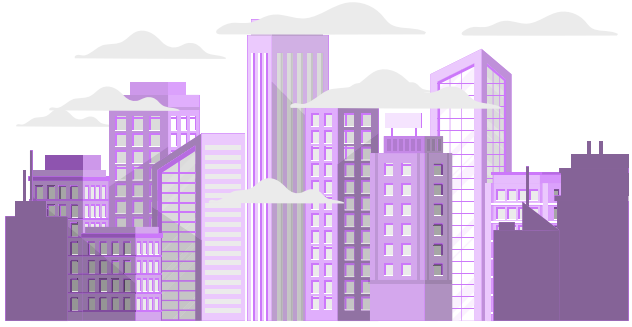
Objetivo:
Nesta aula você conhecerá como as tecnologias digitais estão inseridas nos empreendimentos do mercado turístico. São agências, hotéis, atrativos, restaurantes e muitas outras se moldam às mudanças tecnológicas. Neste contexto, é fundamental compreender como estas tecnologias estão a impactar o mercado turístico e como os principais recursos tecnológicos estão transformando a indústria. Vem comigo!

Competências:
1. Identificar recursos tecnológicos
2. Conhecer plataformas tecnológicas no mercado
3. Personalizar a venda de produtos e serviços no turismo

Preparado, preparada para uma viagem rumo ao conhecimento? Então vamos lá!

Introdução

O mercado turístico está passando por uma transformação profunda impulsionada pelas inovações tecnológicas. As novas tecnologias revolucionaram a forma como viajamos, oferecendo soluções que vão desde a planificação de viagens até à experiência no destino. Este novo cenário não só melhora a eficiência operacional das empresas do setor, mas também eleva a qualidade das experiências dos viajantes.



UNIDADE 02

A NOVA REALIDADE DOS NEGÓCIOS TURÍSTICOS

O mercado turístico é uma das indústrias mais dinâmicas e de rápido crescimento no mundo. Envolve uma ampla gama de atividades e serviços, incluindo transporte, hospedagem, alimentação, entretenimento, e atrações turísticas, além disso, o setor do turismo é um grande utilizador de tecnologia em diversos segmentos. O seu crescimento depende constantemente da capacidade de inovação e do uso da tecnologia para melhorar a gestão, desenvolver novos produtos, aperfeiçoar a comunicação, otimizar as experiências de viagem e personalizar o atendimento. Segundo Guimarães e Borges, 2008, parte desse crescimento e inovação, dá-se em face ao desenvolvimento das comunicações e do transporte. Desde a criação das ferrovias no século VXIII e o início das viagens organizadas por Thomas Cook que os transportes vêm evoluindo e diminuindo a distância entre a demanda e a oferta.

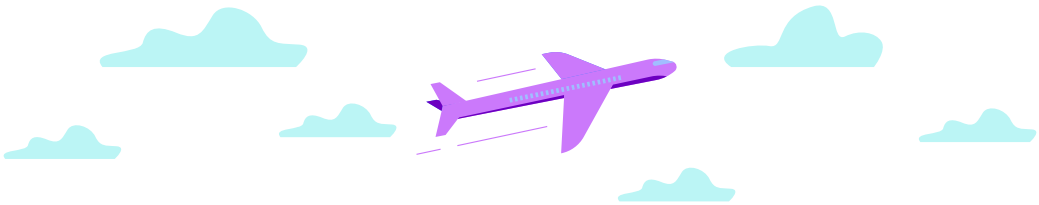
Um outro ponto crucial, é a facilidade de comunicação global. Com o advento da internet, as distâncias diminuíram e a internet desempenhou um papel importante na melhoria da comunicação no setor do turismo, facilitando a interação entre viajantes, empresas e destinos.

> *Thomas Cook é considerado o pai do turismo moderno e das agências de viagens, visto que, em 1841, organizou a primeira viagem coletiva da história do turismo internacional, ao andar 15 milhas e transportar 578 pessoas, de Loughborough a Leicester, na Inglaterra, a fim de participar de um congresso.*

Conforme o Sebrae, o Brasil possui mais de 179.450 empresas de turismo ativas no Brasil em 2023. Deste total, 225 empresas são do segmento de travel tech e segundo a ABStartups, o setor cresceu 123% em relação a 2020. . A demanda por tecnologia no turismo é evidente e é refletida no crescente número de empresas de Travel Tech ou Turistech no Brasil.
Atualmente existe uma variedade de plataformas, sites, aplicativos e redes sociais à disposição das empresas de turismo, proporcionando um leque de opções para aprimorar suas experiências e o avanço da tecnologia acessível às pessoas está redefinindo a forma como os consumidores diretos dos serviços de turismo interagem com o mercado. Por isso, vamos conhecer um pouco dessas empresas e plataformas que estão dominando o mercado.

GLOSSÁRIO

O termo “travel tech” é usado para definir empresas essencialmente de tecnologia que atuam de alguma forma no segmento de Viagens e Turismo.



Aplicando as tecnologias nos negócios turísticos

Aplicar tecnologias nos negócios turísticos pode trazer uma série de benefícios, como maior eficiência operacional, melhor experiência do cliente, maior alcance de mercado e mais dados para tomadas de decisões informadas. Aqui estão algumas maneiras de como as tecnologias podem ser aplicadas em diferentes aspectos dos negócios turísticos:

Agências de Viagens

No ramo das agências de viagens, várias empresas têm se destacado ao proporcionar soluções inovadoras que facilitam o planejamento, reserva e gestão de viagens. Aqui estão algumas das principais empresas tecnológicas no setor de agências de viagens, incluindo aquelas com atuação significativa no Brasil:

1. Decolar, Viajanet, Skyscanner, Expedia Group, Submarino Viagens – Plataformas de reservas que oferecem um leque abrangente de reservas de voos, hotéis, pacotes de viagem, aluguel de carros e atividades turísticas.

2. CVC - A CVC é uma das maiores operadoras de turismo no Brasil. Embora tradicionalmente conhecida por suas lojas físicas, a CVC tem investido fortemente em tecnologia para oferecer reservas online, pacotes personalizados e uma experiência digital aprimorada.

3. MaxMilhas - Plataforma inovadora que permite aos usuários comprar passagens aéreas com milhas de terceiros a preços reduzidos, além de vender suas próprias milhas, tornando as viagens mais acessíveis.
4. Zupper - Uma solução de tecnologia para agências de viagens, que oferece uma plataforma de reservas e gestão de viagens, ajudando as agências a automatizar processos e melhorar o atendimento ao cliente.
5. Google Travel - É uma plataforma que ajuda os usuários a planejar e reservar viagens. Utilizando a poderosa infraestrutura de busca do Google, a plataforma oferece pesquisa de voos, hotéis, pacotes de viagem e atividades, além de recomendações personalizadas e ferramentas de planejamento de itinerário.
6. Hopper - Hopper utiliza inteligência artificial para prever os melhores momentos para reservar voos e hotéis, ajudando os viajantes a economizar dinheiro. A empresa envia alertas de preços e recomendações baseadas em análises de dados históricos.

Transporte

As empresas tecnológicas estão transformando o mercado turístico de transportes de várias maneiras, introduzindo inovação e eficiência em um setor tradicionalmente dominado por empresas de transporte convencionais. Vejamos a seguir:

1. Uber, Lyft, InDrive, 99 – Aplicativos que oferecem serviços de transporte, facilitando a mobilidade dos viajantes em destinos ao redor do mundo. Além do transporte urbano, podem oferecer também, serviços de alimentação em algumas regiões.

2. BlaBlaCar - Plataforma de caronas que conecta motoristas com lugares vagos em seus carros a passageiros que procuram uma viagem econômica e sustentável. Popular na Europa, especialmente na França e Espanha.

3. Trainline - Uma plataforma de reserva de passagens de trem e ônibus na Europa, permitindo aos viajantes comparar preços e horários de várias operadoras e reservar diretamente através do aplicativo.

5. FlixBus - Empresa de ônibus de longa distância que utiliza tecnologia para oferecer bilhetes acessíveis e operações eficientes. A plataforma permite reservas fáceis e fornece informações em tempo real sobre horários e itinerários.

6. ClickBus - Especializada em passagens de ônibus, a ClickBus facilita a compra de bilhetes para viagens rodoviárias, conectando os passageiros a uma vasta rede de empresas de ônibus em todo o Brasil.

7. Latam Airlines e Gol Linhas áreas - Maiores companhias aéreas, utilizam tecnologia avançada para melhorar a experiência de reserva, check-in e gestão de voos para seus passageiros.

8. Google Maps e Waze - Ajudam os viajantes a planejar rotas eficientes, evitando congestionamentos e economizando tempo.

Eventos

O setor de eventos ganhou com a internet, a possibilidade de divulgação em escala global. Além disso, por meio de uma funcionalidade operacional relativamente simples, passou a ter a capacidade de coletar inscrições e receber pagamentos de qualquer parte do mundo. Não são apenas as facilidades de transmissão de som e imagens pela internet que ampliam a dimensão de alcance dos eventos; outras tecnologias também estão facilitando os serviços relacionados a eventos, por exemplo:

1. Eventbrite, Ticketmaster, Cvent – Plataformas que simplificam o processo de venda de ingressos e gestão de eventos, permitindo que organizadores de eventos planejem, promovam e vendam ingressos de maneira mais eficiente. Essas plataformas também oferecem ferramentas para check-in de participantes e gestão de logística.

2. Zoom, YouTube Live, Microsoft Teams - Facilitam a realização de eventos online e híbridos, permitindo que os organizadores alcancem um público global.

3. Whova, EventMobi - Oferecem aos participantes uma forma conveniente de acessar informações sobre o evento, como programação, mapas, perfis de palestrantes e networking com outros participantes.

4. Drift, Intercom - Fornecem suporte ao cliente automatizado e personalizado, respondendo a perguntas frequentes e ajudando os participantes a navegar pelo evento.

Meios de hospedagem

Os empreendimentos hoteleiros já utilizam intensamente sistemas de informação para redução de seus custos operacionais e maximização do uso da capacidade instalada. Sistemas que fazem previsão de ocupação, gestão das acomodações, tarifação eletrônica são alguns exemplos de ferramentas tecnológicas que, quando funcionam de forma integrada, reduzem custos e ajudam o gestor hoteleiro no processo de monitoramento abrangente do meio de hospedagem. Agora, conheça outras tecnologias no mercado hoteleiro:

1. Booking.com, Airbnb, Expedia, Hurb(Hotel Urbano), Reserve - Facilitam a reserva de acomodações, permitindo que os usuários comparem preços, leiam avaliações e reservem estadias de forma conveniente. Airbnb, em particular, popularizou o conceito de hospedagem em casas e apartamentos particulares.

2. Cloudbeds, Opera (Oracle), RoomRaccoon - Sistemas de gestão de propriedades ajudam os hoteleiros a gerenciar reservas, check-ins, check-outs, limpeza e outras operações diárias de maneira mais eficiente e integrada.

3. Omnibees, Stays - Fornece tecnologia de distribuição e gestão para hotéis e pousadas, ajudando as agências de viagens a acessar inventários de acomodações e a gerenciar reservas de forma eficiente.

4. TOTVS - Seus sistemas de gestão ajudam hotéis e outras empresas de hospitalidade a otimizar suas operações, gerenciar reservas e melhorar a experiência do cliente.

Atrações Turísticas

No mercado turístico das atrações turísticas, várias empresas tecnológicas brasileiras estão trazendo inovações que transformam a forma como as pessoas descobrem, reservam e experimentam atrações turísticas. Aqui estão algumas das principais empresas brasileiras que estão fazendo a diferença nesse setor:

1. Ingresso Rápido, Sympla, Ticket360 – plataformas que facilitam a gestão, compra de ingressos para shows, teatros, parques temáticos e outras atrações, oferecendo conveniência e segurança aos usuários.

2. Turistando, TourOn, Viator (by TripAdvisor) - plataformas que oferecem roteiros personalizados e experiências turísticas, reserva de passeios, avaliação dos atrativos e recomendações a outros viajantes.

3. Peixe Urbano - é uma plataforma de compras coletivas que oferece descontos em várias atrações turísticas, restaurantes e serviços.

4. Guia Bolso - é uma plataforma financeira que também oferece dicas de economia para viagens e atrações turísticas. Ajuda os usuários a planejar suas finanças de forma eficiente, permitindo que economizem dinheiro para gastar em atrações turísticas.

5. Musement - É uma plataforma internacional que também oferece serviços no Brasil, focada em experiências turísticas e culturais.

6. Easy Travel Shop - É uma plataforma de turismo que conecta turistas a guias locais para tours personalizados.

Restaurantes

Nos restaurantes as tecnologias estão presentes desde a interação inicial com o cliente até o processamento de pedidos e a gestão das operações diárias. A adoção dessas inovações pode proporcionar uma vantagem competitiva significativa no mercado de hospitalidade. Vejamos as principais empresas de alimentação:

1. Toast, Square, Revel Systems - Sistemas de POS modernos são mais do que apenas caixas registradoras. Eles melhoram a eficiência no processamento de pedidos e pagamentos, oferecem insights detalhados sobre vendas e ajudam na gestão de estoque.

2. Goomer, Menu Drive - Cardápios digitais acessíveis por QR code permitem que os clientes visualizem o menu e façam pedidos diretamente de seus smartphones.

3. iFood, Uber Eats, Rappi - Plataformas que conectam restaurantes a clientes para entrega de alimentos. Expandem o alcance dos restaurantes, permitindo que atendam a clientes que preferem comer em casa ou em outros locais fora do restaurante.

4. TheFork (Restorando), OpenTable - Plataformas que permitem aos clientes fazer reservas online. Elas simplificam o processo de reservas para clientes e ajudam os restaurantes a gerenciar sua capacidade e prever a demanda.

5. Robôs de cozinha como os da Miso Robotics e Flippy sistema automatizado de preparação de alimentos - Robos que aumentam a eficiência na cozinha, reduzem erros humanos e podem melhorar a consistência e qualidade dos alimentos.

Click no link e conheça o mapa das travel Techs. https://www.onfly.com.br/blog/mapa-das-travel-techs-brasil/

A aplicação estratégica dessas tecnologias permite que empresas do setor turístico melhorem a eficiência operacional, aumentem a satisfação do cliente e se mantenham competitivas em um mercado dinâmico e em constante evolução. Ao adotar inovações tecnológicas, os negócios turísticos podem oferecer serviços mais personalizados e convenientes, otimizar suas operações e tomar decisões mais informadas, criando um ciclo de melhorias contínuas que beneficiam tanto os fornecedores quanto os consumidores. O futuro do turismo é, sem dúvida, digital, e as empresas que abraçam essa transformação estão bem posicionadas para liderar o mercado.

Conclusão do assunto

O impacto da tecnologia no mercado turístico é inegável e transformador. Empresas tecnológicas têm revolucionado todos os aspectos deste setor, desde a hotelaria aos meios de transporte. Através de soluções inovadoras, estas empresas não só aumentam a eficiência operacional como também economizam tempo e custo junto a seus usuários. Em suma, as empresas tecnológicas no mercado turístico estão a abrir novas fronteiras, de inovação contínua e, a adaptação às novas tendências e necessidades dos consumidores serão fundamentais para o futuro sucesso e crescimento deste setor dinâmico e essencial.

Resumo

Nesta unidade você estudou sobre como a internet e a evolução dos transportes foram essenciais para o avanço do setor de turismo e como o uso dessas tecnologias, iniciaram um processo gradual e contínuo de inserção das tecnologias atuais no turismo. Conheceu também como as empresas tecnológicas de plataformas, aplicativos e outros, estão inseridas no mercado turístico nas áreas de agências de viagens, transporte, restaurantes, eventos e atrativos turísticos.

O conhecimento dessas informações lhe ajudará a manter-se atualizado na indústria do turismo, propondo e utilizando recursos atuais na sua área de trabalho.

Agora que você já sabe sobre esses assuntos, que tal praticar um pouco?

Realize a atividade de aprendizagem proposta e continue sua trilha no Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Agora que você está atualizado das tecnologias e empresas que estão no mercado turístico. Comente uma experiência com uso de tecnologias em qualquer setor do turismo como: bares, restaurantes, atrativos, agências, hotelaria, eventos e outros.

Resposta esperada:
No planejamento de uma viagem para Fortaleza, utilizei o aplicativo da Latam Airlines para a compra de passagens aéreas e realização de check-in. Além disso, ao chegar em Fortaleza, utilizei o aplicativo uber para locomoção e o aplicativo Fortaleza digital que oferece uma vasta gama de informações sobre pontos turísticos, eventos, transporte público, restaurantes, entre outros.

REFERÊNCIAS

Afinal o que são as Travel Techs?. Blog Onfly. 2024. Disponível em: https://www.onfly.com.br/blog/afinal-o-que-sao-travel-techs/. Acesso em 08/07/2024.

GUIMARÃES. André Sathler e BORGES. Marta Poggi. E-Turismo: Internet e negócios no turismo. 1ºed. Ed. Cengage. 2008.

Inovação no Mercado de Turismo. Liga Ventures. 09/2022. Disponível em: https://liga.ventures/insights/startups/inovacao-no-mercado-de-turismo-entenda-o-papel-das-traveltechs//. Acesso em 08/07/2024.

CURRÍCULO DO PROFESSOR

Aline Felipe Ramos

Especialista em Gestão Cultural e Eventos - Uninorte, Especialista em Docência e Gestão na Educação a Distância pelo Instituto Nacional Saber, Graduada em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas e em Pedagogia pelo Centro Universitário Internacional Uninter. Possui vasta experiência em educação profissional e tecnológica, pois atua desde 2008 como professora nos cursos de qualificação e técnicos do Cetam. Em 2015 ingressou na Escola de Educação Profissional a Distância - Cetam EaD, onde vem atuando em diversas áreas, incluindo coordenação de planejamento, coordenação de tutoria e tutoria presencial e a distância. Suas habilidades incluem o planejamento e organização de projetos educacionais, a orientação de alunos e a facilitação de ambientes de aprendizagem tanto presencialmente quanto em plataformas online. É comprometida com a promoção de um ensino de qualidade e com a inovação na educação, utilizando tecnologias digitais para enriquecer a experiência de aprendizado.

CETAM
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DO AMAZONAS

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CETAM EaD
ESCOLA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL A DISTÂNCIA