

Docente da Unidade Curricular de Sistemas de Reservas e Fluxos de Informação da Licenciatura em Gestão Turística / Nuno Ricardo Dias

Global Distribution Systems (GDS) no quadro da formação académica em Turismo.



A abordagem formativa aos GDS, em contexto académico, incorpora, em si mesmo, múltiplos desafios. Tendo presente a natureza complexa, volátil e sistémica da indústria do Turismo, a multiplicidade de atores e stakeholders e as vicissitudes e tendências do mercado turístico, importa dotar os alunos não apenas de competências técnicas, mas igualmente estimular e desenvolver massa crítica, aptidões analíticas e de decisão estratégica.

No contexto concreto dos GDS, considerando a natureza eminentemente técnica desta ferramenta de distribuição, impõe-se, numa perspetiva micro, uma abordagem formativa claramente orientada para o domínio das funcionalidades específicas, promovendo o desenvolvimento de competências técnicas, as quais são particularmente valorizadas pelos agentes de distribuição, os quais, não obstante, e amiúde, exigirem certificação formal adicional, o que, não desconsiderando totalmente a formação de natureza académica, a coloca num plano de insuficiência face aos requisitos do mercado. Neste sentido, a articulação entre as entidades de formação académica e a Travelport e a Amadeus, cujo contributo é de realçar por via da disponibilização de soluções de formação e treino mais dinâmicas e próximas da realidade do mercado, torna-se crítica no sentido de se encontrar uma solução integrada que responda a este constrangimento.

Numa perspetiva macro, considerando os GDS enquanto plataformas de distribuição multiproduto, que articula diferentes fornecedores e agentes de distribuição, importa estimular a compreensão e a capacidade analítica, sob diferentes prismas e

na ótica de diferentes atores, sejam fornecedores, distribuidores e/ou consumidores de serviços turísticos, sobre a importância e a utilidade tática e estratégica dos GDS, enquanto solução de distribuição. A título ilustrativo, assumamos aquele que continua a ser o seu produto core - o transporte aéreo. Na ótica das companhias de aviação, para uma melhor compreensão da utilidade dos GDS para a sua atividade e negócio e da própria estrutura e funcionalidades dos GDS, é crítico que os alunos conheçam e compreendam, entre outros aspetos, as dinâmicas associadas à definição de políticas de preço e a estruturas e regras tarifárias; as lógicas de gestão de redes e de planeamento do produto; as novas dinâmicas associadas a diferentes modelos de negócio no quadro da aviação comercial; e, os desafios à otimização da ocupação do espaço e da receita por via das técnicas de yield management.

Por outro prisma, importa situar os GDS no quadro dos prementes desafios que se colocam aos agentes de distribuição no quadro do fenómeno de desintermediação vs re-intermediação e das novas tendências, nomeadamente no que concerne às problemáticas associadas às novas realidades traduzidas na New Distribution Capability e no Value Creation Hubs, em linha com as novas tendências da procura e da mutação do perfil de consumidor.

É, pois, neste espírito que a ESHTE, no quadro da sua licenciatura em Gestão Turística, se posiciona no que concerne à formação associada aos GDS. ¶

* O autor escreve segundo o novo Acordo Ortográfico