



## DISTRIBUIÇÃO DA INFORMAÇÃO ELETRÔNICA EM TURISMO E HOTELARIA (2002)

O'CONNOR, Peter  
Porto Alegre. Ed. Bookman. 171p.

A presente obra enfoca a informação eletrônica no turismo e na hotelaria sob a perspectiva gerencial, tendo como autor Peter O'Connor, professor do Institut de Management Hôtelier International (IMHI), França, e a tradução de Roberto Cataldo Costa.

O autor inicia com a reflexão a respeito da importância da informação para o turismo. Os turistas precisam ter acesso às informações precisas, atualizadas e confiáveis que os auxiliem a planejar suas viagens e a escolher a opção mais adequada. Por sua vez, as empresas turísticas utilizam as novas tecnologias da informação operacionalização, distribuição e comercialização dos serviços e produtos turísticos.

Outro aspecto importante analisado, dentro da perspectiva gerencial proposta pelo autor, é que muitos setores estão incorporando e utilizando as tecnologias da informação como uma vantagem estratégica, visando melhorar sua eficiência, maximizar lucros, servir seus mercados-alvo, estreitar o relacionamento com o cliente e aperfeiçoar serviços.

Ressalta ainda que as tecnologias da informação – computação, e eletrônica –, têm grande efeito nos métodos de operação da indústria turística, entretanto, não afetaram todos os setores e funções da mesma forma, e que os maiores impactos acontecem nas funções de marketing e distribuição dos produtos turísticos.

O autor desenvolve um exame das formas nas quais a tecnologia da informação está sendo aplicada ao marketing e à distribuição no turismo, analisando os novos canais de distribuição. Retrata a distribuição eletrônica, destacando alguns problemas e limitações.

O texto está dividido em cinco capítulos, sendo cada um deles seguido por estudos de casos de empresas de turismo envolvidas com a distribuição eletrônica.

O primeiro capítulo apresenta o desenvolvimento e a evolução dos sistemas computadorizados de reservas das companhias aéreas aos sistemas de distribuição global, analisando aspectos como a operação dos sistemas, a desregulamentação do setor das companhias aéreas, a inclusão da hospedagem em hotéis no GDS (Global Distribution System), e as estratégias.

O segundo capítulo aborda os sistemas centralizados de reservas em hotéis, sua evolução e o conjunto de escolhas disponíveis para o administrador de hotéis com relação à distribuição eletrônica. Em seguida, discute-se sobre a incorporação dos CRS (Sistema de Reservas por Computador), de hotéis aos GDS, as empresas comutadoras e a compatibilidade entre os sistemas. Finaliza com quatro estudos de casos: Holiday Inn, Grupo Accor, Utell International e Best Western.

No terceiro capítulo encontra-se a análise da distribuição eletrônica em pequenos hotéis e empresas de turismo. O autor ressalta o papel dos órgãos regionais de turismo e a necessidade da utilização de sistemas de gerenciamento de destinos. Finaliza com dois estudos de caso, que se concentram em realidades de países europeus.

O quarto capítulo analisa as mudanças no processo de distribuição, enfocando o potencial da Internet, o marketing da WEB e o comércio eletrônico. Em seguida, faz a reflexão referente a desintermediação e o novo posicionamento das empresas turísticas. Apresenta estudos de casos sobre as empresas Degriptour, TravelWeb e Microsoft Expedia.

No quinto capítulo, o autor repassa outros grupos de tecnologias apontando algumas tendências para a distribuição dos produtos turísticos. Ao inserir o último capítulo, Peter O'Connor ressalta seu dilema em escrever sobre tecnologias e tentar prever um futuro onde a única certeza é a incerteza.

Uma observação importante a ser feita é que o texto, embora trate de novas tecnologias da informação, computação e eletrônica, não se constitui em abordagem técnica para profissionais dessas áreas. Sendo assim, o livro é destinado ao público em geral, aos administradores de empresas turísticas e estudantes de turismo e hotelaria.

Portanto, considera-se que esta obra possibilita a compreensão dos fatores que contribuem para as modificações no processo de distribuição do turismo. Apresenta linguagem narrativa bastante acessível, ilustrada por estudos de casos, o que facilita o entendimento da evolução da distribuição e das influências da informação, computação e eletrônica no mundo dos negócios do turismo.

**Roslaine Kovalczuk de Oliveira Garcia**