
Ano Letivo 2020-21

Unidade Curricular OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Cursos TURISMO (1.º ciclo)

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14161015

Área Científica TURISMO E LAZER

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português

Modalidade de ensino Presencial e à distância

Docente Responsável Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida	OT; TP	TP1; OT1	63TP; 3OT

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
2º	S1	67.5TP; 4.5OT	196	7

* A-Anual; S-Semestral; Q-Quadrimestral; T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Noções de Turismo apreendidas nas UC do 1º ano da Licenciatura em Turismo:

- Introdução ao Turismo
- Sistema turístico

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

No final da unidade curricular de operações turísticas espera-se que os estudantes sejam capazes de:

- Compreender a envolvente do setor turístico e as diferentes interações existentes entre os vários atores do mercado;
- Entender as operações associadas a Operadores turísticos (on-line e off-line), Alojamento (Contratação) e Agências de viagens e turismo (outgoing e incoming);
- Distinguir os diferentes profissionais de turismo e compreender o seu papel e funções no mercado.

Conteúdos programáticos

1. O Setor turístico. Considerações
2. Dinâmica operacional inerente aos atores do setor turístico (TO, Alojamento e AVT).
 - 2.1. Operadores turísticos (On-line e Off-line)
 - 2.2. Alojamento (Contratação)
 - 2.3. Agências de viagens (Outgoing e Incoming)
3. Os profissionais de turismo. Papel e funções no setor

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Pretende-se que esta unidade curricular permita aos estudantes compreenderem os processos inerentes às operações turísticas.

O programa é iniciado com uma análise do setor turístico (ponto 1), com destaque para análise de documentos oficiais de turismo.

O ponto 2 pretende focar as várias dinâmicas operacionais que existem entre os atores Operadores turísticos (ponto 2.1), alojamento (ponto 2.2) e agências de viagens e turismo (2.3) de forma a que se compreendam os diferentes processos inerentes à elaboração de uma brochura, processo de contratação, cotização e venda de pacotes de férias.

Ao longo do semestre são organizadas várias palestras com empresários e antigos alunos, cujo objetivo é a partilha de informação relativamente às atividades que exercem no sector turístico, com especial enfoque na questão operacional em sectores como o das agências de viagens, operadores turísticos, alojamento e outros serviços de apoio (ponto 3).

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)
- Avaliação da CAF: 45% - 1º teste: 45% - 2º teste: 10% - Avaliação do docente
- Admissão a exame de época normal: CAF >= 6 valores.
- Dispensa de exame: CAF >= 12 valores
- Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.
- Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.
- O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

A unidade curricular de Operações Turísticas é constituída por aulas teórico-práticas e por um conjunto de palestras.

Esta unidade curricular visa oferecer aos estudantes a possibilidade de contatarem de perto com a realidade das operações turísticas inerentes a diferentes realidades empresariais, recorrendo-se a estudos de caso e a exercícios práticos que permitam uma maior proximidade à realidade.

Com vista a atingir este propósito é efetuada em sala de aula uma exposição sistemática e organizada da informação. Esta abordagem é complementada com a apresentação de estudos de caso que ilustrem de forma particularmente esclarecedora os conceitos em análise.

Complementarmente, os estudantes irão participar, se possível, em visitas de estudo a empresas relacionada com as temáticas em análise para deste modo poderem contactar de perto com a realidade empresarial onde as mesmas estão inseridas.

Esta unidade curricular tem apoio tutorial onde se pretende acompanhar o estudo dos estudantes.

Bibliografia principal

- Fletcher, J.; Fyall, A.; Gilbert, D. & Wanhill, S. (2017). *Tourism: Principles and Practice* [6ª edição]. Pearson;
- Cunha, L. (2017). *Turismo e desenvolvimento. Realidade e perspectivas*. LIDEL, Lisboa;
- Holland, J. & Leslie, D. (2018). *Tour operators and operations. Development, management and responsibility*. Cabi International;
- Holloway, J.C.; Humphrey, C. (2019). *The Business of Tourism* [11ª edição]. Pearson, New Jersey;
- Picazo, C. (2014). *Los servicios turísticos de asistencia y guía*. Editorial Sintesis, Madrid;
- Piñole, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Editorial Universitaria Ramon Areces, Madrid;
- Robinson, P.; Fallon, P.; Cameron, H. & Crotts, J. (2016). *Operations management in the travel industry* [2ª edição]. Cabi International;
- Rodríguez-Zulaica, A.; Fernandez-Villarán, A.; Ageitos, N. e Lecuona, M. (2016). *Cómo gestionar una agencia de viajes en internet*. Editorial UOC, Barcelona.
- UNWTO (2020). *Annual Report 2019*. World Tourism Organization, Madrid

Academic Year 2020-21

Course unit TOUR OPERATIONS

Courses TOURISM

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality Presential and distance learning

Coordinating teacher Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida	OT; TP	TP1; OT1	63TP; 3OT

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	67.5	0	0	0	0	4.5	0	196

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

Units of 1st year (Introduction of tourism and Tourism system)

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

At the end of this unit students are able to:

- Evaluate the tourism sector and understand the different interactions between the tourism actors;
- Understand the operations related to Tour operators (On-line e off-line); Accommodation (Contracts) and Travel agencies (outgoing and incoming);
- Distinguish the different professionals in tourism, their main tasks and relation with the tourism operations

Syllabus

1. Tourism sector. Considerations.
2. Operational dynamics of tourism actors (TO, Accommodation and Travel agencies).
 - 2.1 - Tour operators (On-line and Off-line)
 - 2.2 - Accommodation (Contracts)
 - 2.3 - Travel agency (Outgoing e Incoming)
3. Tourism professional. Main tasks in the sector

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

In this unit students will understand all the processes that happen in the tourism sector, mainly the ones in the tourism sector, tour operators , travel agencies and accommodation.

Students also analyse in deep some of the tourism professions in order to understand the main tasks and importance in the sector.

Teaching methodologies (including evaluation)

- Continuous Assessment (CA) component (40%) + Exam (60%)
- The CA component comprises: 1st test, 45%; 2nd test, 45%; teacher individual evaluation, 10%
- Students with a final FAC ≥ 6 values are admitted to the exam
- Students with a final CA grade of ≥ 12 are exempt from the exam.
- If favourable to the student, the exam mark from the 1st exam period calculated with the CA grade will be applied for admission to further exam periods during the same academic year.
- In the Special Exam Period for concluding the Course, or for improving the final classification, the exam weighting is 100%.
- The student may use the CA grade obtained in the previous academic year by applying in writing to the course unit teacher.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

In this unit students should have the possibility of contacting and learning the overall operations that normally exists in the tourism sector, mainly the ones related with tour operators, travel agencies and accommodation.

The case studies and some other readings and invited speakers will allow the students to understand in the best way possible all of this issues.

Main Bibliography

- Fletcher, J.; Fyall, A.; Gilbert, D. & Wanhill, S. (2017). *Tourism: Principles and Practice* [6ª edição]. Pearson;
- Cunha, L. (2017). *Turismo e desenvolvimento. Realidade e perspectivas*. LIDEL, Lisboa;
- Holland, J. & Leslie, D. (2018). *Tour operators and operations. Development, management and responsibility*. Cabi International;
- Holloway, J.C.; Humphrey, C. (2019). *The Business of Tourism* [11ª edição]. Pearson, New Jersey;
- Picazo, C. (2014). *Los servicios turísticos de asistencia y guía*. Editorial Sintesis, Madrid;
- Piñole, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Editorial Universitaria Ramon Areces, Madrid;
- Robinson, P.; Fallon, P.; Cameron, H. & Crotts, J. (2016). *Operations management in the travel industry* [2ª edição]. Cabi International;
- Rodríguez-Zulaica, A.; Fernandez-Villarán, A.; Ageitos, N. e Lecuona, M. (2016). *Cómo gestionar una agencia de viajes en internet*. Editorial UOC, Barcelona.
- UNWTO (2020). *Annual Report 2019*. World Tourism Organization, Madrid