

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**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**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** COD.812

---

**Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - 4; 8 ODS (Indicar até 3 objetivos)**

---

**Línguas de Aprendizagem** Português

---

**Modalidade de ensino**

Presencial

---

**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	63TP; 3OT	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.
  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
- 

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

- Componente de Avaliação por Frequência CAF (peso 40%) + Exame (peso 60%)
- Avaliação da CAF: 40% - 1º teste: 40% - 2º teste: 20% - Avaliação do docente
- Admissão a exame de época normal: CAF  $\geq$  6 valores.
- Dispensa de exame: CAF  $\geq$  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.

### **Bibliografia principal**

Fletcher, J.; Fyall, A.; Gilbert, D. & Wanhill, S. (2017). *Tourism: Principles and Practice* [6ª edição]. Pearson;

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;

Lohmann, G. & Panosso, A. (2017). *Tourism Theory. Concepts, Models and Systems*. CAB International, UK;

Page, S. (2019). *Tourism Management* [6<sup>th</sup> Edition]. Routledge, NY;

Piñole, I. (2015). *Gestión de viajes, servicios y productos turísticos*. Editorial Universitaria Ramon Areces, Madrid;

Robinson, P.; Fallon, P.; Cameron, H. & Crofts, 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 (2021). *Annual Report 2020*. World Tourism Organization, Madrid

---

**Academic Year** 2022-23

---

**Course unit** TOUR OPERATIONS

---

**Courses** TOURISM

---

**Faculty / School** SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** COD.812

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 4; 8

---

**Language of instruction** Portuguese

---

**Teaching/Learning modality** Presential

**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	63	0	0	0	0	3	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.
  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
- 

### **Teaching methodologies (including evaluation)**

- Continuous Assessment (CA) component (40%) + Exam (60%)
- The CA component comprises: 1st test, 40%; 2nd test, 40%; teacher individual evaluation, 20%
- Students with a final FAC  $\geq 6$  values are admitted to the exam
- Students with a final CA grade of  $\geq 12$  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.

### Main Bibliography

Fletcher, J.; Fyall, A.; Gilbert, D. & Wanhill, S. (2017). *Tourism: Principles and Practice* [6ª edição]. Pearson;

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;

Lohmann, G. & Panosso, A. (2017). *Tourism Theory. Concepts, Models and Systems*. CAB International, UK;

Page, S. (2019). *Tourism Management* [6<sup>th</sup> Edition]. Routledge, NY;

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 (2021). *Annual Report 2020*. World Tourism Organization, Madrid