
Ano Letivo 2023-24

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.

Nesta UC pretende-se ainda capacitar os alunos a desenvolver competências sociais, tais como:

- (i) Assiduidade e pontualidade;
- (ii) Autonomia;
- (iii) Comunicação verbal e não verbal;
- (iv) Iniciativa e criatividade;
- (v) Orientação para as pessoas.

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)

Metodologia de ensino: Aulas teórico-práticas, com recurso a debate sobre temas relacionados com os conteúdos programáticos, exercícios e análise de estudos de caso. Pretende-se estimular o estudo autónomo do estudante.

Avaliação por frequência:

Teste 1 - 40%;

Teste 2 - 40%;

Trabalho individual - 20%

- Reúnem as condições de acesso ao teste 2 os estudantes que tenham obtido uma nota mínima de 6 valores no teste 1 e no trabalho individual.
- O último teste decorre nas últimas semanas do período letivo.
- O estudante que tenha realizado a totalidade das provas obrigatórias da avaliação por frequência sem aprovação não tem acesso ao exame de época normal.
- Os estudantes admitidos, em simultâneo, ao teste final e ao exame de época normal que pretendam optar pelo exame têm de efetuar a inscrição na tutoria eletrónica, no mínimo, até 3 dias úteis antes da realização do teste final.

Avaliação por exame : 100%.

Condições de acesso aos exames (exceto épocas de melhoria e para conclusão do curso):

- Nota mínima de 6 valores no teste 1 e no trabalho individual.

Avaliação por frequência ou por exame:

Aprovação com nota final maior ou igual a 10 valores (arredondada às unidades), desde que sejam cumpridos os requisitos de avaliação expressos na FUC.

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* [6th 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.

Academic Year 2023-24

Course unit TOUR OPERATIONS

Courses TOURISM (1st cycle)

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

This UC also intends to enable students to develop social skills, such as:

- (i) Attendance and punctuality;
- (ii) Autonomy;
- (iii) Verbal and non-verbal communication;
- (iv) Initiative and creativity;
- (v) People orientation.

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)

Teaching methodology: Theoretical-practical classes, with the use of debate on topics related to the syllabus, exercises, and analysis of case studies. It is intended to stimulate the student's autonomous study.

Continuous assessment:

- Test 1 - 40%
- Test 2 - 40%
- Individual work - 20%

- In order to take Test 2, students need a grade of 6 in Test 1 and Individual work.

The test will take place during the last weeks of classes.

- Students who have completed the mandatory components of continuous assessment but have not passed (overall grade of 10 or more) will not be admitted to the 1st exam (época normal) but may take the 2nd exam (época de recurso).

- Students admitted to both Test 2 and 1st exam (época normal) and who wish to opt for the exam must enrol (via Tutoria platform) up to 3 working days before the date of Test 2.

Assessment by exam : 100%.

- 1st, 2nd and special exam periods: a minimum grade of 6 is required in Test 1 and Individual work.

Exams for improving the grade or concluding the course : no conditions apply.

Continuous assessment or assessment by exam:

The pass mark is 10 (rounded to the units), as long as all the requirements for assessment as defined in the FUC have been met.

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* [6th 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.