English version at the end of this document

Ano Letivo	2018-19
Unidade Curricular	OPERAÇÕES TURÍSTICAS
Cursos	TURISMO (1.º ciclo) - Portimão
Unidade Orgânica	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo
Código da Unidade Curricular	14231015
Área Científica	TURISMO E LAZER
Sigla	
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	67.5TP; 4.5OT

* 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

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 (trabalho individual)

- 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.

Bibliografia principal

Holland, J. & Leslie, D. (2018). *Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility* . CABI International;

Page, S. (2015). *Tourism management* [5ª edição]. Routledge, NY;

Picazo, C. (2014). *Los servicios turísticos de asistencia y guia* . Editorial Sintesis, Madrid.

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

Rodríguez-Zulaica, A.; Fernandez-Villarán, A.; Ageitos, N. e Lecuona, M. (2016). *Cómo gestionar una agencia de viajes en internet?* Editorial UOC, Barcelona.

UNWTO (2018). *Annual Report 2017* . World Tourism Organization, Madrid.

Academic Year	2018-19
Course unit	TOUR OPERATIONS
Courses	TOURISM
Faculty / School	Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo
Main Scientific Area	TURISMO E LAZER
Acronym	
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	67.5TP; 4.5OT

* 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 inteactions 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

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% (individual work)

- 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.

Main Bibliography

Holland, J. & Leslie, D. (2018). *Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility* . CABI International;

Page, S. (2015). *Tourism management* [5ª edição]. Routledge, NY;

Picazo, C. (2014). *Los servicios turísticos de asistencia y guia* . Editorial Sintesis, Madrid.

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

Rodríguez-Zulaica, A.; Fernandez-Villarán, A.; Ageitos, N. e Lecuona, M. (2016). *Cómo gestionar una agencia de viajes en internet?* Editorial UOC, Barcelona.

UNWTO (2018). *Annual Report 2017* . World Tourism Organization, Madrid.