
Ano Letivo 2017-18

Unidade Curricular GESTÃO DAS OPERAÇÕES

Cursos GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS (2.º Ciclo)

Unidade Orgânica Faculdade de Economia

Código da Unidade Curricular 14661006

Área Científica GESTÃO

Sigla

Línguas de Aprendizagem
Inglês

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	9TP; 9OT
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 9OT

* 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
1º	T3	18TP; 18OT; 3O	140	5

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

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Algumas noções de turismo

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Depois de concluir esta UC o estudante deve:

- Compreender a complexidade que caracteriza a gestão de empresas relacionadas com o setor do turismo;
- Avaliar e descrever a importância da gestão de processos em determinadas áreas críticas das empresas do setor turístico
- Saber desenhar, planejar e gerir operações em determinadas áreas do setor turístico

Conteúdos programáticos

Ponto 1 - Gestão de Operações nos Operadores Turísticos e Agências de viagens

1. Operadores turísticos. História, conceitos e desenvolvimento
2. O Package. Conceitos e elementos
3. Agências de viagens e turismo

Ponto 2 - Gestão das Operações em empresas de Transportes Transportes e turismo

1. A importância dos transportes para o desenvolvimento dos destinos turísticos
2. Aeroportos e desenvolvimento regional

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A unidade curricular de Gestão das Operações Turísticas adota como métodos de ensino a exposição de conceitos teóricos e práticos, a análise de estudos de caso e a sua discussão em sala de aula. A avaliação desta unidade curricular é constituída por um teste a realizar na data do exame de época normal e um trabalho de grupo com apresentação escrita e oral e posterior discussão em sala de aula.

Bibliografia principal

Doganis, R. (2006). The Airline business. [2a Ed.]. Routledge;

Duval, D. (2007). Tourism and transport. Modes, networks and flows. Channel View Publications;

Graham, A. (2005). Managing airports, an international perspective. [2a Ed.]. Elsevier Butterworth Heinemann;

Graham, A.; Papatheodorou, A. e Forsyth, P. (2008). Aviation and tourism. Implications for leisure travel. Ashgate;

Holland, J. & Leslie, D. (2017). *Tour Operators and Operations* . Cabi Publishing.

Holloway, J. C. & Humphreys, C. (2012). *The business of tourism* [9 Ed.]. Pearson.

Law, R., Leung, R. & Ada, L. (2015). Distribution channel in hospitality and tourism: revisiting disintermediation from the perspectives of hotels and travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 27(3), 431-452.

Ritchie, J. & Crouch, G. (2003). *The competitive destination. A sustainable tourism perspective* . Cabi Publishing.

Syratt, G. & Archer, J. (2003). *Manual of travel agency practice* . Elsevier.

Academic Year 2017-18

Course unit OPERATIONAL MANAGEMENT

Courses TOURISM ORGANIZATIONS MANAGEMENT

Faculty / School Faculdade de Economia

Main Scientific Area GESTÃO

Acronym

Language of instruction
English

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	9TP; 9OT
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	9TP; 9OT

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

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	18	0	0	0	0	18	3	140

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

Some regarding tourism issues

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

After approval in the discipline, it is expected that the student is able to:

- Understanding the complexity characteristic of the management of tourism organizations;
- Acquire knowledge to describe the intervention of management, in areas critical to the success of tourism organizations;
- Train staff capable of intervention in the design, planning and operations management within the tourism activities.

Syllabus

1. Operation management in tour operators and travel agencies

- a) Tour operators. History, Concepts and Development
- b) The package. Concepts and Elements
- c) Travel Agencies

2. Operations in Transport Management Enterprises

- a) Transports and Tourism
- b) The importance of air transport to tourism development
- c) Airports and regional development

Teaching methodologies (including evaluation)

The course adopts the methods of teaching the exposure of theoretical and practical concepts, analysis of case studies and their discussion in class. The assessment of this course consists of a test on the scheduled date of the examination of normal season and group work with written and oral presentation and subsequent discussion in the classroom.

Main Bibliography

Doganis, R. (2006). The Airline business. [2a Ed.]. Routledge;

Duval, D. (2007). Tourism and transport. Modes, networks and flows. Channel View Publications;

Graham, A. (2005). Managing airports, an international perspective. [2a Ed]. Elsevier Butterworth Heinemann;

Graham, A.; Papatheodorou, A. e Forsyth, P. (2008). Aviation and tourism. Implications for leisure travel. Ashgate;

Holland, J. & Leslie, D. (2017). *Tour Operators and Operations* . Cabi Publishing.

Holloway, J. C. & Humphreys, C. (2012). *The business of tourism* [9 Ed.]. Pearson.

Law, R., Leung, R. & Ada, L. (2015). Distribution channel in hospitality and tourism: revisiting disintermediation from the perspectives of hotels and travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 27(3), 431-452.

Ritchie, J. & Crouch, G. (2003). *The competitive destination. A sustainable tourism perspective* . Cabi Publishing.

Syratt, G. & Archer, J. (2003). *Manual of travel agency practice* . Elsevier.