

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**Unidade Curricular** GESTÃO DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

---

**Cursos** GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES TURÍSTICAS (2.º Ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Faculdade de Economia

---

**Código da Unidade Curricular** 14661019

---

**Área Científica** GESTÃO DE EMPRESAS

---

**Sigla**

---

**Código CNAEF (3 dígitos)** COD.349

---

**Contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS (Indicar até 3 objetivos)** 8;9;12

---

**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	TP	TP1	15TP
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	TP	TP1	15TP

\* 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	S2	24TP; 18OT; 6O	168	6

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

**Precedências**

Sem precedências

**Conhecimentos Prévios recomendados**

Alguns conhecimentos 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, planear e gerir operações em determinadas áreas do setor turístico

## Conteúdos programáticos

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

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

### 2 - Gestão das Operações em empresas de Transportes

- Transportes e turismo
  - A importância dos transportes para o desenvolvimento dos destinos turísticos
  - Aeroportos e desenvolvimento regional
- 

## Metodologias de ensino (avaliação incluída)

### Elementos de avaliação da Época Normal:

- *Trabalho de grupo* (opcional): 40%. Para o trabalho de grupo ser considerado na avaliação, há um requisito de participação mínima em 75% das aulas e uma nota mínima de 7.5 valores no exame de época normal. Um guia de trabalho detalhado com orientações e critérios de avaliação consta da tutoria eletrónica

- *Exame escrito*: 60% (com trabalho de grupo; nota mínima de 7,5 valores) ou 100% (sem trabalho de grupo; nota mínima 9,5 valores)

### Época de Recurso/Melhoria:

- *Exame escrito*: 100% (de acordo com os regulamentos em vigor)

### **Bibliografia principal**

Budd, L. & Ison, S. (2020). *Air Transport Management: An International Perspective* [2nd Edition]. Routledge;

Dileep, M. R. (2019). *Tourism, Transport and Travel Management* [1st Edition]. Routledge;

Gursoy, D., & Kaurav, R.P.S. (2022). *Handbook on Tourism and Social Media*. Edward Elgar Publishing;

Holland, J. & Leslie, D. (2017). *Tour operators and operations: development, management and responsibility*. Wallingford: CABI;

Holloway, J.C.; Humphrey, C. (2019). *The Business of Tourism* [11ª edição]. Pearson, New Jersey;

Lei, S. S. I., Nicolau, J. L. & Wang, D. (2019). The impact of distribution channels on budget hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 141-149;

Morrison, A. M. (2022). *Tourism Marketing - In the Age of the Consumer* (1<sup>st</sup> Ed.). Routledge;

Romero, I. & Tejada, P. (2020). Tourism intermediaries and innovation in the hotel industry. *Current Issues in Tourism*, 23:5, 641-653.

---

**Academic Year** 2022-23

---

**Course unit** OPERATIONS MANAGEMENT IN TOURISM

---

**Courses** TOURISM ORGANIZATIONS MANAGEMENT  
Common Branch

---

**Faculty / School** THE FACULTY OF ECONOMICS

---

**Main Scientific Area**

---

**Acronym**

---

**CNAEF code (3 digits)** COD.349

---

**Contribution to Sustainable Development Goals - SGD (Designate up to 3 objectives)** 8;9;12

---

**Language of instruction** English

---

**Teaching/Learning modality** Face-to-face in-class teaching (and/or distance learning)

**Coordinating teacher** Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida	TP	TP1	15TP
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	TP	TP1	15TP

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

Contact hours	T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
	0	24	0	0	0	0	18	6	168

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 notions of tourism.

#### 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

- Tour operators. History, Concepts and Development
- The package. Concepts and Elements
- Travel Agencies

##### 2. Operations in Transport Management Enterprises

- Transports and Tourism
- The importance of air transport to tourism development
- Airports and regional development

### Teaching methodologies (including evaluation)

#### Assessment model:

- *Group work* (optional): 40%. For group work to be considered in the evaluation, there is a requirement of minimum participation in 75% of the classes and a minimum grade of 7.5 in the regular exam. A detailed work guide with guidelines and evaluation criteria is included in the electronic tutorial

- *Written exam* : 60% (with group work; minimum grade of 7.5 values) or 100% (without group work; minimum grade of 9.5 values)

#### Re-sit/improvement exams

- Written exam: 100% (check regulations and calendar).

---

### Main Bibliography

Budd, L. & Ison, S. (2020). *Air Transport Management: An International Perspective* [2nd Edition]. Routledge;

Dileep, M. R. (2019). *Tourism, Transport and Travel Management* [1st Edition]. Routledge;

Gursoy, D., & Kaurav, R.P.S. (2022). *Handbook on Tourism and Social Media* . Edward Elgar Publishing;

Holland, J. & Leslie, D. (2017). *Tour operators and operations: development, management and responsibility* . Wallingford: CABI;

Holloway, J.C.; Humphrey, C. (2019). *The Business of Tourism* [11ª edição]. Pearson, New Jersey;

Lei, S. S. I., Nicolau, J. L. & Wang, D. (2019). The impact of distribution channels on budget hotel performance. *International Journal of Hospitality Management* , 81, 141-149;

Morrison, A. M. (2022). *Tourism Marketing - In the Age of the Consumer* (1<sup>st</sup> Ed.). Routledge;

Romero, I. & Tejada, P. (2020). Tourism intermediaries and innovation in the hotel industry. *Current Issues in Tourism* , 23:5, 641-653.