
Ano Letivo 2023-24

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 - 8;9;12
ODS (Indicar até 3 objetivos)**

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	15TP; 3OT
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* (1st 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 2023-24

Course unit OPERATIONS MANAGEMENT IN TOURISM

Courses TOURISM ORGANISATIONS MANAGEMENT (2nd cycle)
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	OT; TP	TP1; OT1	15TP; 3OT
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* (1st Ed.). Routledge;

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