

Ano Letivo 2019-20

Unidade Curricular GESTÃO DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Cursos GESTÃO (2.º ciclo) (*)
GESTÃO DO TURISMO

(*) Curso onde a unidade curricular é opcional

Unidade Orgânica Faculdade de Economia

Código da Unidade Curricular 17831009

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	12TP; 12OT
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	12TP; 12OT

* 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	30TP; 12OT	168	6

* 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, planear 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

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

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Pretende-se que esta unidade curricular permita aos mestrandos compreenderem a dinâmica inerente às operações turísticas tanto ao nível do turismo nacional como internacional, suscitando o debate e a reflexão sobre os problemas atuais e futuros do sector.

Num primeiro momento, a unidade curricular visa promover a compreensão da complexidade da gestão das operações turísticas, particularmente acutilante devido à forte interdependência existente entre os diferentes intervenientes. Num segundo momento, a unidade curricular tem como objetivos promover um entendimento mais aprofundado das dinâmicas atuais na intermediação turística e no setor do transporte aéreo.

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.

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

A unidade curricular de Gestão das Operações Turísticas é constituída por aulas teórico-práticas e por dois seminários. A unidade curricular tem como principal objetivo fornecer um referencial teórico e um conjunto de ferramentas que permitam ao estudante compreender os conceitos fundamentais da gestão de operações turísticas. Um especial enfoque é dado às dinâmicas inerentes à distribuição em turismo e ao transporte aéreo. Com vista a atingir este propósito é efetuada em sala de aula uma exposição sistemática e organizada da informação. Esta abordagem é complementada com a apresentação de estudos de caso que ilustrem de forma particularmente esclarecedora os conceitos em análise.

Bibliografia principal

BUHALIS, D. e Law, B. (2008). «Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet. The state of eTourism research». *Tourism Management*, vol. 29, pp. 609-623;

BUHALIS, D. e Licata, M. C. (2002). «The future eTourism intermediaries». *Tourism Management*, vol. 23, pp. 207-220;

DOGANIS, R. (2006). *The Airline business*. [2a edição]. Routledge;

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

GRAHAM, A. (2005). *Managing airports, an international perspective*. [2a edição]. Elsevier Butterworth Heinemann;

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

HOLLOWAY, J. C. & Humphreys, C. (2012). «*The Business of Tourism*» (9th Ed.). Pearson;

RITCHIE, J. e Crouch, G. (2003). *The competitive destination. A sustainable tourism perspective*. Cabi Publishing;

SYRATT, G. e Archer, J. (2003). *Manual of Travel Agency Practice*, Elsevier;

Academic Year 2019-20

Course unit MANAGEMENT OF TOURISM OPERATIONS

Courses MANAGEMENT (*)
- MANAGEMENT TOURISM (2nd Cycle)

(*) Optional course unit for this course

Faculty / School THE FACULTY OF ECONOMICS

Main Scientific Area GESTÃO

Acronym

Language of instruction English

Teaching/Learning modality In class.

Coordinating teacher Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Cláudia Margarida Brito Ribeiro de Almeida	OT; TP	TP1; OT1	12TP; 12OT
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	12TP; 12OT

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

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	30	0	0	0	0	12	0	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 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

Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

It is intended that this course will enable postgraduate students to understand the dynamics inherent to tourism both at the national and international level tourism operations, raising debate and reflection on the current and future problems of the sector.

Initially, the course aims to promote understanding of the complexity of tourism operations and the interdependence between the different actors. In this sense, the unit is organized in two introductory seminars concerning the operations management in tourism with particular focus on accommodation, tourist entertainment and transportation.

Secondly, the course will promote a deeper understanding of the current dynamics in the tourism intermediation and in the air transport sector.

Teaching methodologies (including evaluation)

The course Management of Tourism Operations 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.

Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The course Management of Tourism Operations consists of theoretical and practical lectures and two seminars. The course aims to provide a theoretical framework and a set of tools that enable the student to understand the fundamental concepts of management of tourism operations. A special focus is given to the dynamics inherent to distribution in tourism and air transport. In order to achieve this purpose is accomplished in the classroom a systematic and organized display of information. This approach is complemented by the presentation of case studies that illustrate particularly enlightening manner the concepts under consideration.

Main Bibliography

BUHALIS, D. e Law, B. (2008). «Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet. The state of eTourism research». *Tourism Management*, vol. 29, pp. 609-623;

BUHALIS, D. e Licata, M. C. (2002). «The future eTourism intermediaries». *Tourism Management*, vol. 23, pp. 207-220;

DOGANIS, R. (2006). *The Airline business*. [2a edição]. Routledge;

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

GRAHAM, A. (2005). *Managing airports, an international perspective*. [2a edição]. Elsevier Butterworth Heinemann;

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

HOLLOWAY, J. C. & Humphreys, C. (2012). «The Business of Tourism» (9th Ed.). Pearson;

RITCHIE, J. e Crouch, G. (2003). *The competitive destination. A sustainable tourism perspective*. Cabi Publishing;

SYRATT, G. e Archer, J. (2003). *Manual of Travel Agency Practice*, Elsevier;