

---

**Ano Letivo** 2020-21

---

**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 (e/ou à distância)

---

**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; 6OT
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	15TP; 6OT

\* 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

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)

A unidade curricular segue o formato de aulas teórico-práticas e adota como métodos de ensino a exposição e a discussão crítica de casos práticos. Presença mínima às aulas: 75%.

#### Modelo de avaliação :

- Prova individual escrita a decorrer na época normal de exames:

a) Ponderação de 60%, caso o aluno opte por realizar trabalho de grupo. Neste caso, a nota mínima na componente individual será de 8 valores.

b) Ponderação de 100%, caso o aluno opte por não realizar trabalho de grupo. Neste caso, a nota mínima na componente individual é de 10 valores.

- Trabalho de grupo facultativo (40%). Os estudantes terão acesso a um guião detalhado com linhas de orientação para a elaboração dos trabalhos e respetivos critérios de avaliação. O resultado do trabalho de grupo é apenas contabilizado se beneficiar a nota final do aluno. Para os alunos que não optem pela realização do trabalho, a prova individual escrita terá uma ponderação de 100%.

- Exame de recurso/melhoria: 100% (ver regulamento e calendário)

---

### 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;
- 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;
- Minazzi, R. (2015). Social Media Marketing in Tourism and Hospitality . Springer;
- Romero, I. & Tejada, P. (2020). Tourism intermediaries and innovation in the hotel industry. Current Issues in Tourism , 23:5, 641-653.

**Academic Year** 2020-21

**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**

**Acronym**

**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; 6OT
Maria Margarida Teixeira Custódio dos Santos	OT; TP	TP1; OT1	15TP; 6OT

\* 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 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

- 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 developmen

### Teaching methodologies (including evaluation)

Classes follow the theoretical/practical format. The course adopts both teacher and student-centred teaching/learning methods. Practical cases are to be analysed and discussed. A minimum of 75% attendance is required.

Assessment model:

- Individual written assessment (test) to take place on the normal season exam date:

- a) If the student performs the group work: the individual assessment weighs 60%; the minimum score for approval in this component is 8.
- b) If the student opts not to perform the group assignment: the individual assessment weighs 100%; the minimum score for approval is 10.

- Group assignment (40%). This assignment is optional (students will have access to a guide with instructions and assessment criteria). The mark of this assignment will be considered only if it benefits the students` final grade. If students opt not to perform this assignment, the individual written assessment weighs 100%.

- Re-sit/improvement exams: 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;
- 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;
- Minazzi, R. (2015). Social Media Marketing in Tourism and Hospitality . Springer;
- Romero, I. & Tejada, P. (2020). Tourism intermediaries and innovation in the hotel industry. Current Issues in Tourism , 23:5, 641-653.