

---

**Ano Letivo** 2022-23

---

**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**

---

**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 (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; 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	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** 2022-23

---

**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**

---

**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	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.