

**Gestão Turística e Cultural**

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho nº 14880/2013 de 15/11/2013

**Ficha da Unidade Curricular: Operadores Turísticos e Agências de Viagens**

ECTS: 6; Horas - Totais: 162.0, Contacto e Tipologia, T:30.0; TP:45.0;

Ano | Semestre: 2 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 964155

Área Científica: Turismo

**Docente Responsável**

João Pedro Tomaz Simões

Professor Adjunto Convidado

**Docente(s)**

João Pedro Tomaz Simões

Professor Adjunto Convidado

**Objetivos de Aprendizagem**

- Fornecer conhecimentos e competências que permitam compreender a estrutura da distribuição turística;
- Curso exclusivo da Travelport para Certificação Galileo destinado a dotar os formandos dos conhecimentos básicos necessários para elaborar reservas aéreas e emitir os diversos documentos.

**Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

- Fornecer conhecimentos e competências que permitam compreender a estrutura da distribuição turística;
- Dar a conhecer os conceitos e terminologias utilizadas pelos intermediários em turismo;
- Elaborar e comercializar pacotes turísticos;
- Conhecer e dominar o sistema de distribuição global.
- Consultar disponibilidades de voos
- Efetuar reservas de avião, incluindo pedidos especiais e outros elementos opcionais
- Efetuar alterações a reservas realizadas

- Consultar as notas das tarifas – alterações e cancelamentos
- Calcular o preço de uma viagem
- Fazer orçamentos de viagens
- Emitir documentos eletrónicos –bilhetes e EMD.

### **Conteúdos Programáticos**

1. Programação de Pacotes Turísticos;
2. O papel dos intermediários no sistema turístico; agências de viagens e operadores turísticos;
3. Sistemas de Distribuição Global (GSD);
4. Guias Intérpretes e Agências de Viagem;
5. O cliente;
6. Fatores de competitividade;
7. Elaboração e comercialização de pacotes.

### **Conteúdos Programáticos (detalhado)**

1. Programação de Pacotes Turísticos.
  - 1.1.O programa turístico;
  - 1.2.Tipos de programa turístico;
  - 1.3. O pacote turístico: conceito e classificações;
  - 1.4. Terminologia utilizada para definir o pacote turístico.
2. O papel dos intermediários no sistema turístico: agências de viagens e operadores turísticos:
  - 2.1. Antecedentes da agência de viagens;
  - 2.2. Empresas retalhistas;
  - 2.3. Empresas grossistas;
  - 2.4. Empresas grossistas/retalhistas;
  - 2.5. Estratégia dos grandes operadores internacionais;
3. Sistemas de Distribuição Global (GSD);
  - 3.1. O contexto dos GDS;
  - 3.2. Os Sistemas Globais de Distribuição;
  - 3.3. A distribuição turística na internet;
  - 3.4. Operacionalização da Plataforma de Vendas: Reservas, Tarifas e Emissões;
  - 3.5. Elaboração da reserva;
  - 3.6.Consulta de horários: frequência de voos e disponibilidades;
  - 3.7.Campos obrigatórios da reserva;
  - 3.8. Campos opcionais;
  - 3.9. Serviços especiais e marcação de lugar;
  - 3.10. Venda de serviços auxiliares – carrinho de compras;
  - 3.11. Alterações/cancelamento da reserva;
  - 3.12. Atualização de Status Codes;
  - 3.13. Divide Booking File,
  - 3.14. Tarifas:
    - 3.14.1.Consulta das Notas – restrições para alterações e cancelamento;
    - 3.14.2. Tarifas reservas – diferentes tipos de Fare Quote;
    - 3.14.3. Branded Fares;
    - 3.14.4. Tipos de passageiros (adulto, criança, bebé, etc) ;

- 3.14.5. Procurar a melhor tarifa – shopping;
- 3.14.6. Elaborar orçamentos para os clientes.
- 3.15. Emissão de Documentos
  - 3.15.1. Familiarização com os campos do bilhete;
  - 3.15.2. Emissão de bilhete eletrónico;
  - 3.15.3. Cancelamento de bilhetes;
  - 3.15.4. Emissão do EMD para pagamento de serviços auxiliares;
  - 3.15.5. Relatório de emissões
- 4. Guias Intérpretes e Agências de Viagem:
  - 4.1. Guias Intérpretes no Turismo em Portugal;
  - 4.2. Acesso à profissão de guia intérprete;
  - 4.3. Profissão de Guia - Serviço local e circuitos;
  - 4.4. Serviços em vários idiomas.
- 5. O Cliente:
  - 5.1. Cliente ou turista;
  - 5.2. Motivações e necessidades do consumidor turístico;
  - 5.3. O processo que conduz o turista à compra de um produto turístico;
  - 5.4. Análise do pacote ou programa turístico.
- 6. Fatores de competitividade:
  - 6.1. Conceito de competitividade;
  - 6.2. A qualidade;
  - 6.3. A inovação;
  - 6.4. A criatividade;
- 7. Elaboração e comercialização de pacotes;
  - 7.1. A produção turística;
  - 7.2. O desenho do circuito turístico;
  - 7.3. A operação turística.

## **Metodologias de avaliação**

### 1. Avaliação contínua:

- 1.1. Teste escrito - 40% da nota final - o aluno/a, no mínimo, deve obter 7,5 valores para permanecer em avaliação contínua;
- 1.2. Trabalho prático #1 (em grupo) - equivale a 40% da nota final em avaliação contínua;
- 1.3. Trabalho prático #2 (individual) - a realizar na sala de aula - equivale a 20% da nota final em avaliação contínua.

### 2. Época de Exames:

- 2.1. A classificação no exame escrito equivale a 100% da nota para os alunos que não participaram na avaliação contínua.
- 2.2. Para o caso dos alunos que participaram na avaliação contínua e reprovaram, mas cujos trabalhos obtiveram aproveitamento, estes serão contemplados na avaliação final (contam 60%

da nota final), desde que os alunos sejam classificados, pelo menos, com 7,5 valores no exame escrito (que assim contará em 40% para a sua nota final).

### **Software utilizado em aula**

GALILEO

### **Estágio**

N/A

### **Bibliografia recomendada**

- Chan, N. (2011). *Circuitos turísticos - Programación y Cotización*. . 4ª, Ediciones Turísticas de Mario Banchik. Buenos Aires
- Abranja, N. e Magalhães, C. (2018). *Gestão de Agências de Viagens e Turismo*. 2ª, Lidel. Lisboa
- Archer, J. (2003). *Manual of Travel Agency Practice*. 2ª, Butterworth-Heinemann. Oxford
- Holland, J. e Leslie, D. (2017). *Tour Operators and Operations*. 1ª, CABI. Wallingford

### **Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos**

A disciplina fornece conceitos e teorias relacionados com as funções das agências de viagem e operadores turísticos assim como conteúdos que permitem que o aluno compreenda o papel destes intermediários na cadeia turística. Numa abordagem mais prática, são fornecidos conteúdos mais operacionais como elaboração e venda de pacotes turísticos e operacionalização dos sistemas.

### **Metodologias de ensino**

As aulas teórico-práticas terão como finalidade munir o aluno com ferramentas e conhecimentos essenciais à atividade específica das agências de viagens e turismo, assim como capacitar o aluno no Software Galileo.

### **Coerência das metodologias de ensino com os objetivos**

Os conteúdos conceptuais e teóricos além de prepararem o aluno para compreender o papel dos intermediários turísticos, dão suporte à utilização dos sistemas, elaboração e venda de pacotes turísticos. Por fim, estes conteúdos mais operacionais, complementam os objectivos da disciplina permitindo que os alunos adquiram habilidades e competências operacionais no âmbito da distribuição.

### **Língua de ensino**

Português

**Pré-requisitos**

N/A

**Programas Opcionais recomendados**

N/A

**Observações**

Pretende-se contribuir para o desenvolvimento dos Ods 4 e 12 ao longo do período letivo.

---

**Docente responsável**  
  

---