

**Turismo e Gestão do Património Cultural**

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho n.º 7822/2020 - 07/08/2020

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

ECTS: 4; Horas - Totais: 108.0, Contacto e Tipologia, T:28.0; PL:28.0; OT:14.0;

Ano | Semestre: 3 | S2

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 820738

Área Científica: Turismo

**Docente Responsável**

João Pedro Tomaz Simões

Professor Adjunto

**Objetivos de Aprendizagem**

- 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.

**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
- Realizar orçamentos de viagens

**Conteúdos Programáticos**

1. Programação de Pacotes Turísticos
2. O Trade Turístico
3. Sistemas de Distribuição Global (GSD)
4. Introdução ao GDS Galileo
5. 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 Trade Turístico
  - 2.1. Operadores Turísticos
  - 2.2. Operadores Turísticos Vs Operadores de mercado
  - 2.3. Agências de viagens: Atributos, competências e legislação
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
4. Introdução ao GDS Galileo
  - 4.1. Elaboração da reserva
  - 4.2. Consulta de horários: frequência de voos e disponibilidades
  - 4.3. Campos obrigatórios da reserva
  - 4.4. Campos opcionais
  - 4.5. Serviços especiais e marcação de lugar
  - 4.6. Venda de serviços auxiliares – carrinho de compras
  - 4.7. Alterações/cancelamento da reserva
  - 4.8. Atualização de Status Codes
  - 4.9. Divide Booking File
  - 4.10. Tarifas
    - 4.10.1. Consulta das Notas – restrições para alterações e cancelamento
    - 4.10.2. Tarifar reservas – diferentes tipos de Fare Quote
    - 4.10.3. Branded Fares
    - 4.10.4. Tipos de passageiros (adulto, criança, bebé, etc) ;
    - 4.10.5. Procurar a melhor tarifa – shopping;
    - 4.10.6. Elaborar orçamentos para os clientes.
  - 4.11. Emissão de Documentos
    - 4.11.1. Familiarização com os campos do bilhete;
    - 4.11.2. Emissão de bilhete eletrónico;
    - 4.11.3. Cancelamento de bilhetes;
5. Elaboração e comercialização de pacotes;
  - 5.1. A produção turística;
  - 5.2. O desenho do circuito turístico;
  - 5.3. A operação turística.

## **Metodologias de avaliação**

### 1. Avaliação contínua:

1.1. Trabalho prático #1 (em grupo) - equivale a 40% da nota final em avaliação contínua.

1.2. Frequência - 60% da nota final.

### 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.

## **Software utilizado em aula**

Microsoft Teams; Zoom; Mendeley e Galileo

## **Estágio**

N/A

## **Bibliografia recomendada**

- 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
- Chan, N. (2011). *Circuitos turísticos - Programación y Cotización... 4ª*, Ediciones Turísticas de Mario Banchik. Buenos Aires
- 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 os 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.  
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- 4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
  - 12 - Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis;
- 

**Docente responsável**  
  

---