

POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA	GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)	MODELO PED.009.03
--	---	-----------------------------

<i>Curso</i>	TURISMO E LAZER						
<i>Unidade curricular (UC)</i>	OPERAÇÃO E INTERMEDIACÃO TURÍSTICAS						
<i>Ano letivo</i>	2023/2024	<i>Ano</i>	2.º	<i>Período</i>	1.º semestre	<i>ECTS</i>	6
<i>Regime</i>	Obrigatório	<i>Tempo de trabalho (horas)</i>		Total: 162	<i>Contacto: 60</i>		
<i>Docente(s)</i>	Fernando Florim De Lemos						
<input type="checkbox"/> <i>Responsável da UC ou</i>							
<input checked="" type="checkbox"/> <i>Coordenador(a) Área/Grupo Disciplinar</i>	Gonçalo José Poeta Fernandes						
<input type="checkbox"/> <i>Regente (cf. situação de cada Escola)</i>							

GFUC PREVISTO

1. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

1. Conhecer o funcionamento do setor turístico e, em particular, da oferta e da procura turística;
2. Interpretar e analisar diversos indicadores relacionados com o setor do turismo;
3. Compreender as dinâmicas relacionadas com os sistemas de distribuição e a sua importância no turismo;
4. Distinguir os conceitos de distribuição turística direta e indireta, bem como as vantagens e desvantagens de cada um;
5. Analisar o enquadramento legal da atividade de agentes de viagens e turismo em Portugal;
6. Compreender a atividade dos intermediários e o seu papel no seio do sistema turístico;
7. Identificar as tendências e os desafios na distribuição turística;
8. Aprender e desenvolver as aptidões profissionais exigidas na atividade dos agentes de viagem e turismo;
9. Compreender as diversas fases de construção de pacotes turísticos;
10. Promover a realização de roleplays/simulações em contexto laboratorial.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Capítulo I – Turismo, viagens e produto turístico

- 1.1 Conceitos gerais e Cadeia de Valor do Turismo
- 1.2 A importância do turismo na economia mundial e nacional

Capítulo II – Intermediação e comercialização de produtos turísticos

- 2.1 Intermediários
 - 2.1.1 Agências de Viagens e Turismo: tipos de empresas e atividades
 - 2.1.2 CRS e GDS
 - 2.1.3 Outros canais de distribuição, metasearch e gatekeepers
- 2.2 Operação e Distribuição
 - 2.2.1 Distribuição turística: conceitos e funções
 - 2.2.2 Evolução e importância da distribuição turística para o setor do turismo
 - 2.2.3 Canais de Distribuição Offline e Online
 - 2.2.4 Enquadramento legal da atividade em Portugal

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p>MODELO PED.009.03</p>
--	--	--

2.2.4.1 Regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo (Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março)

2.2.4.2 Condições de realização e utilização do transporte rodoviário de passageiros e os respetivos direitos e deveres (Decreto-Lei n.º 9/2015 de 15 de janeiro)

2.2.5 Condicionantes e constrangimentos da distribuição turística

2.2.6 Tendências e desafios na distribuição turística

Capítulo III – Técnica e Prática de Operação e Distribuição

3.1 Tipos de Viagens, Produtos e Serviços

3.2 Tipos de operações: Incoming ou Outgoing

3.3 Programação de pacotes turísticos

3.3.1 Elementos prévios à construção de pacotes turísticos

3.3.2 Fases e elementos nucleares da construção de pacotes turísticos

3.3.3 Tipologia de programas e obrigações – condições gerais de programas e requisitos obrigatórios

3.4 Plataformas e sistemas de apoio

3.4.1 Role Plays/Simulações no Laboratório de Agência de Viagens

3. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UC

Os conteúdos programáticos foram definidos de acordo com os objetivos a atingir e competências a adquirir:

Cap.1: 1. Conhecer o funcionamento do setor turístico e, em particular, da oferta e da procura turística; 2. Interpretar e analisar diversos indicadores relacionados com o setor do turismo;

Cap.2: 3. Compreender as dinâmicas relacionadas com os sistemas de distribuição e a sua importância no turismo; 4. Distinguir os conceitos de distribuição turística direta e indireta, bem como as vantagens e desvantagens de cada um; 5. Analisar o enquadramento legal da atividade de agentes de viagens e turismo em Portugal; 6. Compreender a atividade dos intermediários (em particular as agências de viagens e os operadores turísticos) e o seu papel no seio do sistema turístico; 7. Identificar as tendências e os desafios na distribuição turística;

Cap.3: 8. Aprender e desenvolver as aptidões profissionais exigidas na atividade dos agentes de viagem e turismo; 9. Compreender as diversas fases de construção de pacotes turísticos; 10. Promover a realização de roleplays/simulações em contexto laboratorial.

4. BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL

- Abranja, N.; Alcântara, A. A.; Braga, C. N.; Marques, A. P.; Nunes, R. (2012) Gestão de agências de viagens e turismo. Lisboa: Lidel.
- Abranja, N.; Magalhães, C. (2018) Gestão de agências de viagens e turismo. 2.ª Edição. Lisboa: Lidel.
- Alpoim, M.; Pereira, S.; Araújo, M. (2011). OTET - Operações Técnicas em Empresas Turísticas. Lisboa: Porto Editora.

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p>MODELO PED.009.03</p>
--	--	--------------------------------------

- Blanco, A. (1999) Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Madrid: Síntesis.
- Braga, C. (2007). Agências de Viagens e Turismo. Elsevier Editora.
- Cobrerros, M. (1999). Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cooper, C.; Fletcher, J.; Wanhill, S.; Shepherd, R. (2003). Turismo: princípios e prática. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman.
- Cunha, L. (2013), Economia e Política do Turismo. 3.ª Edição. Lidel, Lisboa.
- Cunha, L. & Abrantes, A. (2013). Introdução ao Turismo. Lisboa: Lidel.
- Lemos, F. & Silva, M. (2023). Crise Covid19: impactes nas Redes de Operação e Distribuição Turística. Egítania Sciencia. Edição Especial ISITH II, pp. 127-148. ISSN:2975-9064.
- Ribeiro, L. (2019). Educação e Formação Profissional em Turismo na Área da Intermediação: uma análise aos agentes de viagens portugueses. [Dissertação de Mestrado, Universidade da Maia].
- Santos, J. D., Silva, Ó. L. (2020). Digital Marketing Strategies for Tourism, Hospitality, and Airline Industries. IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-5225-9783-4.
- Salvado, J. (2009). Agências de viagens do futuro: um arquétipo para Portugal. [Dissertação de Mestrado, Universidade de Aveiro]. <http://hdl.handle.net/11328/892>
- Silva, M. (2016). Liderança estratégica do turismo em Portugal: fatores moderadores. [Tese de Doutoramento, Universidade de Aveiro]. <http://hdl.handle.net/10773/23350>

5. METODOLOGIAS DE ENSINO (REGRAS DE AVALIAÇÃO)

A metodologia de ensino assenta na componente expositiva complementada com técnicas ativas. Serão utilizados: o debate, trabalho em grupo, estudo de casos e resolução de exercícios práticos.

A Avaliação Contínua consiste na realização de uma prova de avaliação escrita (de natureza teórico-prática) e dois trabalhos práticos. A classificação final do aluno foi obtida através da seguinte ponderação: 40% da nota da prova de avaliação, 20% da nota do trabalho prático I e 20% da nota do trabalho prático II. A aprovação na unidade curricular implica uma nota mínima de 8 valores em qualquer dos métodos de avaliação.

A Avaliação por Exame Final consiste na realização de uma prova de avaliação escrita, de natureza teórico-prática, que determina a classificação final do aluno.

6. DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DA UC

Para cada componente do conteúdo programático existe uma exposição de conceitos assim como um debate e estudo de exemplos concretos da aplicação da teoria. Em alguns conteúdos programáticos são resolvidos exercícios práticos. Desta forma promove-se a reflexão e espírito crítico dos alunos com vista à obtenção de conhecimentos específicos requeridos para o desempenho profissional nesta área. A realização de trabalhos permite desenvolvimento de competências e a aplicação prática dos conhecimentos apreendidos.

Para além disso, pretende-se desenvolver as capacidades pessoais dos alunos através da reflexão sobre as diversas componentes teóricas e a sua aplicação no seu saber-saber, saber-fazer, saber-ser e saber-estar, de modo a que estes futuros profissionais venham a desempenhar sua função em colaboração

<p>POLI ESCOLA SUPERIOR TURISMO HOTELARIA TÉCNICO GUARDA</p>	<p>GUIA DE FUNCIONAMENTO DA UNIDADE CURRICULAR (GFUC)</p>	<p>MODELO PED.009.03</p>
--	--	--------------------------------------

com os outros indivíduos na organização. A forma de avaliação permite aferir o nível de conhecimentos dos alunos assegurando que possuem conhecimentos sobre todos os conteúdos programáticos.

7. REGIME DE ASSIDUIDADE

Na avaliação contínua a cada aluno é exigida a obrigatoriedade de presença num mínimo de 2/3 das aulas lecionadas e das sessões de orientação tutorial para as quais foram convocados. Tal condição apenas não se aplica aos alunos com estatuto de trabalhador-estudante.

8. CONTACTOS E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O docente está disponível no gabinete pessoal B23 da ESTH, de acordo com o horário estabelecido e aprovado pela Direção da ESTH para o atendimento aos estudantes e através do correio eletrónico (ricardoguerra@ipg.pt).

DATA

18 de setembro de 2023

ASSINATURAS

O(A) Docente



(assinatura)

O(A) Coordenador(a) da Área/Grupo Disciplinar



(assinatura)