

Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit

Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU): Agências de Viagens e Operadores Turísticos / Travel Agencies and Tour Operators

Área científica da UC / CU Scientific Area: Turismo e Lazer / Tourism and Leisure

Semestre / Semester: 5º

Número de créditos ECTS / Number of ECTS credits: 5

Carga horária por tipologia de horas / Workload by type of hours: TP: 45; OT: 6; O: 9

Carga letiva semanal / Weekly letive charge: 3h

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- Identificar as tipologias de agências de viagens / operadores turísticos e os restantes intermediários no canal tradicional de intermediação turística;
- Identificar as funções das agências de viagens e operadores turísticos e o seu papel na intermediação turística;
- Conhecer as principais OTAS B2B, para prestação de um melhor serviço ao cliente;
- Saber efetuar a programação e orçamentação de viagens para individuais e para grupos;
- Explicar métodos de funcionamento e detalhar a atividade para escolher os seus fornecedores: (O.T., GDS, centrais de reservas), selecionar os agentes locais, determinar tipologias de clientes;
- Fazer reservas no sistema Galileo, introduzindo os elementos necessários para a constituição dos booking files, para além dos elementos adicionais fundamentais para a boa viagem do passageiro.

Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

- Identify the types of travel agencies / tour operators and other intermediaries in the traditional tourism intermediation channel;
- Identify the functions of travel agencies and tour operators and their role in tourism intermediation;
- Know the main OTAS B2B to provide a better service to the customer;
- Know how to schedule and budget trips for individuals and groups;
- Explain operating methods and detail the activity to choose your suppliers: (O.T., GDS, reservation centers), select local agents, determine types of customers;
- Make reservations in the Galileo system, introducing the necessary elements for the constitution of the booking files, in addition to the additional essential elements for the passenger's good trip.

Conteúdos programáticos:

1. *Noções gerais sobre o sistema de distribuição de produtos / serviços turísticos*
2. *O contexto histórico e o papel das agências de viagens e operadores turísticos na cadeia de distribuição turística*
3. *Programação e Orçamentação de pacotes turísticos*
4. *Galileo*
 - 4.1. Sign On, Pseudo City, GTID
 - 4.2. Disponibilidade de VOOS
 - 4.2.1. Listagem de alianças com Companhias aéreas
 - 4.2.2. Availability com preferência a uma afiança
 - 4.2.3. Consulta de horários e de disponibilidades
 - 4.3. Elaboração da reserva
 - 4.4. Queues - breve abordagem
 - 4.5. Tarifas
 - 4.5.1. Consulta das Notas
 - 4.5.2. Diferentes tipos de Fare Quote
 - 4.5.3. Procedimentos de reserva para INF, CHD, UMNR
 - 4.5.4. Acordos de Interline
 - 4.5.5. TASF - Travel Agent Service Fee
 - 4.5.6. Cancelamento de bilhetes
 - 4.5.7. Introdução às reemissões
 - 4.5.8. Electronic Ticket
 - 4.5.9. Relatório de documentos
 - 4.6. Viewtrip
 - 4.7. Revisão final através dos diversos meios de consulta: MyTravelport, site Galileo, Help

Syllabus:

1. *General explanations about the distribution system of tourist products / services*
2. *The historical context and role of travel agencies and tour operators in the tourism distribution chain*
3. *Programming and Budgeting of tourist packages*
4. *Galileo*
 - 4.1. Sign On, Pseudo City, GTID

4.2. Flight availability

- 4.2.1. Listing of Alliances with Airlines
- 4.2.2. Availability with preference to an a/liance
- 4.2.3. Consultation of schedules and avai/ability

4.3. Preparation of the reserve

4.4. Queues - brief approach

4.5. Rates

- 4.5.1. Consultation of Notes
- 4.5.2. Different types of Fare Quote
- 4.5.3. Reservation procedures for INF, CHD, UMNR
- 4.5.4. Interline Agreements
- 4.5.5. TASF - Travel Agent Service Fee
- 4.5.6. Cancellation of tickets
- 4.5.7. Introduction to reissues
- 4.5.8. Electronic Ticket
- 4.5.9. Document report

4.6. Viewtrip

4.7. Final review through the various means of consultation: MyTravelport, Galileo website, Help

Sem Validade
Administrativa