

## Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit

**Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU):** Sistemas de Informação e Operações em Agências de Viagens / Information and Operations Systems in Travel Agencies

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

**Semestre / Semester:** 2º

**Número de créditos ECTS / Number of ECTS credits:** 6

**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):

1. Identificar as tipologias de agências de viagens/operadores turísticos.
2. Identificar as funções das agências de viagens e operadores turísticos e o seu papel na intermediação turística.
3. Conhecer as principais OTAS B2B, para prestação de um melhor serviço ao cliente.
4. Saber efetuar a programação e orçamentação de viagens para individuais e para grupos.
5. 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.
6. 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):

1. Identify the types of travel agencies/tourist operators.
2. Identify the functions of travel agencies and tour operators and their role in tourist intermediaition.
3. Meet the main OTAS B2B, to provide better customer service.
4. Know how to schedule and budget travel for individuals and groups.
5. Explain methods of operation and detail the activity to choose your suppliers: (O.T., GDS, reservation centers), select local agents, determine customer typologies.
6. Make reservations in the Galileo system by introducing the elements necessary for the establishment of the booking files, in addition to the essential additional elements for the passenger's safe journey.

## Conteúdos programáticos:

### 1. Noções gerais sobre o sistema de distribuição de produtos / serviços turísticos

- 1.1. O papel dos intermediários no sistema turístico
- 1.2. Características específicas dos produtos/serviços turísticos

**2. O contexto histórico e o papel das agências de viagens e operadores turísticos na cadeia de distribuição turística**

- 2.1. Operadores turísticos, tipologias, características e missão
- 2.2. Agências de viagens, tipologias, características e missão
- 2.3. Outros intermediários turísticos, tipologias, características e missão
- 2.4. Enquadramento legal das agências de viagens, operadores turísticos, agentes de animação turística, agentes de animação marítimo-turísticas

**3. Programação de pacotes turísticos.**

- 3.1. Elementos prévios à programação turística
- 3.2. Tipologias de programas
- 3.3. Fatores de negociação na construção de pacotes turísticos

**4. Galileo**

- 4.1. Sign On; Pseudo City; GTID; Familiarização com o sistema; ambiente de trabalho Smartpoint; Codificação e descodificação
- 4.2. Disponibilidade de voos; listagem de alianças com Companhias aéreas o Availability com preferência a uma aliança
- 4.3. Elaboração da reserva; APIS; Serviços especiais e marcação de lugar; Venda de serviços auxiliares;; Alterações/cancelamento da reserva
- 4.4. Viewtrip
- 4.5. Tarifas; consulta das Notas – restrições para alterações e cancelamento de reservas; Booking File o Procedimentos de reserva para INF, CHD
- 4.6 Queues – breve abordagem

**Syllabus:**

**1. General notions on the distribution system for tourism products/services**

- 1.1. The role of intermediaries in the tourism system
- 1.2. Specific features of tourist products/services

**2. The historical context and role of travel agencies and tour operators in the tourist distribution chain**

- 2.1. Tour operators, typologies, features and mission
- 2.2. Travel agencies, typologies, features and mission
- 2.3. Other tourist intermediaries, typologies, features and mission
- 2.4. Legal framework for travel agencies, tour operators, tourist animation agents, agents Maritime-touristic animation

**3. Programming of tourist packages.**

- 3.1. Elements prior to tourist planning
- 3.2. Program types
- 3.3. Trading factors in the construction of tourist packages

**4. Galileo**

- 4.1. Sign On; Pseudo City; GTID; System familiarization; Smartpoint desktop; Encoding and decoding
- 4.2. Flight availability; list of alliances with Airlines Availability with preference to an alliance
- 4.3. Preparation of the reservation; APIS; Special services and seating marking; the sale of ancillary services; Changes/cancellation of the reserve
- 4.4. Viewtrip
- 4.5. Rates; Notes consultation – restrictions for changes and cancellation of reservations; Booking File the Booking Procedures for INF, CHD
- 4.6 Queues – brief approach

*Sem Validade  
Administrativa*