

Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit

Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU): Operações Técnicas em Agências de Viagens / Technical Operations 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):

- Identificar as tipologias de agências de viagens/operadores turísticos;
- 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;
- Identify the functions of travel agencies and tour operators and their role in tourism intermediation;
- Know the main OTA's B2B, to provide better customer service;
- Know how to make programming and budgeting for individual travel and groups;
- Explain operating methods and detail the activity to choose your suppliers: (O.T., GDS, reservation centers), select local agents, determine customer typologies;
- Make reservations in the Galileo system, introducing the necessary elements for the constitution of the booking files, in addition to the additional elements essential for the passenger's good trip.

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 about the distribution system of tourism products /services

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

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

- 2.1. Tour operators, typologies, characteristics and mission
- 2.2. Travel agencies, types, characteristics and mission
- 2.3. Other tourist intermediaries, types, characteristics and mission

2.4. Legal framework for travel agencies, tour operators, tourist animation agents, maritime-tourist animation agents

3. Programming of tour packages

3.1. Elements prior to tourist programming

3.2. Types of programs

3.3. Negotiation factors in the construction of tourist packages

4. Galileo

4.1. Sign On, Pseudo City, GTID

- Familiarization with the system: Smartpoint work environment; Encoding and decoding

4.2. Availability of flights Listing of airline alliances

- Availability with an alliance preference

4.3. Reservation Preparation APIS

- Special services and place marking Sale of ancillary services Reservation changes/cancellation

4.4. Viewtrip

4.5. Rates

- Notes Consultation - restrictions for changes and cancellation of reservations Booking File o Booking procedures for INF, CHD

4.6. Queues - brief approach

Sem Validade Administrativa