

Índice

Módulo 1 | As empresas turísticas – Tipologia

Apresentação do módulo	7
1. As empresas turísticas	8
1.1. Tipologia e classificação quanto ao segmento de mercado em que se enquadram	10
1.2. Tipologia dos serviços prestados	11
1.2.1. Operadores turísticos	12
1.2.2. Transportadoras aéreas e ferroviárias	14
1.2.3. Agências de viagens	19
1.2.4. Unidades hoteleiras e de alojamento turístico	21
1.2.5. Empresas de organização e gestão de eventos	28
1.2.6. Empresas de animação turística	33
Propostas de trabalho	40
Portefólio de competências	41
Momento lúdico	42
Para aprofundar conhecimentos	43

Módulo 2 | A organização da indústria turística

Apresentação do módulo	45
1. Organização institucional do turismo	46
1.1. Organizações internacionais	46
1.2. Organizações nacionais	50
1.3. O papel da União Europeia e o turismo	60
1.4. O papel da Organização Mundial do Turismo (OMT)	63
2. A política nacional do turismo	66
2.1. Diagnósticos e perspectivas	68
3. Entidades reguladoras do turismo	71
4. Formas de organização da indústria do turismo em Portugal	73
Propostas de trabalho	76
Portefólio de competências	78
Momento lúdico	78
Para aprofundar conhecimentos	79

Módulo 3 | Agências de viagens e transportes

Apresentação do módulo	81
1. A agência de viagens	82
1.1. A legislação que regulamenta a sua actividade	84
1.2. A organização interna de uma agência de viagens	85
1.3. O <i>incomi</i> ng	89
1.3.1. Características dos vários tipos de grupos que visitam Portugal	89
1.3.2. O orçamento para um grupo estrangeiro	92
1.3.3. A elaboração de um programa – itinerário, serviços e preço final	92
1.3.4. Os contratos com o cliente	95
1.4. O <i>outgoing</i>	99
1.4.1. Atendimento	100
1.4.2. Documentos de viagem	103
1.4.3. Programas dos operadores turísticos	111
1.4.4. Elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem	113
2. Os serviços administrativos	117
Propostas de trabalho	120
Portefólio de competências	121
Momento lúdico	121
Para aprofundar conhecimentos	123

Módulo 4 | Operações técnicas em agências de viagens

Apresentação do módulo	125
1. Software informático	126
2. Galileo: códigos dos aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões	137
3. Galileo: disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia dos aviões)	139
4. Galileo: reservas de viagens	152
Propostas de trabalho	164
Portefólio de competências	167
Momento lúdico	168
Para aprofundar conhecimentos	169
Actividades extra	170