Programa de Mestrado em Turismo - PPTUR

**Plano da Disciplina: Análise Mercadológica e Gestão de Empresas Turísticas**

**TUR5008 – 1 (2º sem. 2017) 4as feiras – sala 30 CRP (prédio 3 da ECA)**

Responsáveis: Profa. Dra. Debora Cordeiro Braga e

Prof. Dr. Edegar Luís Tomazzoni

**Objetivo:** Analisar e discutir a realidade do mercado de empresas de turismo no Brasil considerando os processos de gestão empregados nos vários tipos de organizações que compõem o setor turístico com especial atenção às agências de turismo que são empresas que têm importante papel na conjunção entre prestadores de serviços e consumidores.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data** | **Conteúdo** | **Bibliografia Básica – leitura obrigatória** |
| 15/03  1ª | Apresentação da disciplina,  trabalhos e atividades.  Mercado de turismo brasileiro: empresas, órgãos públicos e sociedade civil organizada | - Construção e aplicação de um roteiro de entrevista junto a um gestor de Associação do Setor.  - Elaboração de um artigo conjunto sobre Travel Tech e os órgãos associativos do setor  - Atividades obrigatórias: leitura dos textos base.  - Principais players e associações do setor de turismo. |
| 22/03  2ª | Travel Tech e suas aplicações | Tappatá, M. & Lotitto, E. **Maximizando los beneficios del uso de Plataformas Traveltech en América Latina**. Banco Interamericano de Desarrollo. Instituto para la Integración de América Latina y el CaribeMayo, 2021. <http://dx.doi.org/10.18235/0003249>  Reportagem: <https://www.onfly.com.br/blog/mapa-das-travel-techs-brasil/>  <https://medium.com/traveltechmedia/venture-capital-in-travel-tech-9726e9d6300a> |
| 29/03  3ª | Cadeia de Suprimentos do Turismo | Palang, D. & Tippayawong, K.Y. Performance evaluation of tourism supply chain management: the case of Thailand. Business **Process Management Journal**. Vol. 25 No. 6, 2019. pp. 1193-1207. DOI 10.1108/BPMJ-05-2017-0124. [www.emeraldinsight.com/1463-7154.htm](http://www.emeraldinsight.com/1463-7154.htm)  <https://www.onfly.com.br/blog/retomada-turismo-de-acordo-com-players-globais/> |
| 05/04 | Semana Santa  Não haverá aula |  |
| 12/04  4ª | Peer to peer (P2P) | Martins, B.M.L. & Denkewicz, P. Clusterização da tecnologia aplicada ao turismo por meio do mapeamento das travel techs brasileiras. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, v. 15, n. 3, dezembro/2021. <https://doi.org/10.17648/raoit.v15n3.7146>  Reportagem: https://www.onfly.com.br/blog/finalmente-travel-techs/ |
| 19/04  5ª | Novas tecnologias e turismo | Sigala, M. New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. **Tourism Management Perspectives**. 25 (2018) 151–155. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.12.003>. |
| 26/04  6ª | Economia compartilhada e turismo (O2O) | WANG, Fengsheng et al. Empirical study to design field applications for O2O (online to offline) business model in tourism with Mobile computing and cloud service supports. 2014. <https://www.researchgate.net/profile/Feng-sheng-Wang-3/publication/272165365_Empirical_Study_to_Design_Field_Applications_for_O2O_Online_to_Offline_Business_Model_in_Tourism_with_Mobile_Computing_and_Cloud_Service_Supports/links/54dcc2760cf25b09b912c9bf/Empirical-Study-to-Design-Field-Applications-for-O2O-Online-to-Offline-Business-Model-in-Tourism-with-Mobile-Computing-and-Cloud-Service-Supports.pdf>  Reportagem:<https://www.onfly.com.br/blog/por-que-e-como-usar-uma-travel-tech/> |
| 03/05  7ª | - Amanda- Análise sistemática da literatura  - Pedro- Entrega Texto sobre definições e classificação  - Todos  - Elaboração do roteiro de entrevista e consolidação do método de pesquisa | Atividade prática  Agendar entrevistas |
| 10/05  8ª | Fusão, Aquisição e associação no turismo  - Vinicius- Quadro com TT Brasil (por cluster)  - Debora- Caracterização do mercado de agenciamento | COELHO, Alfredo; CASTILLO-GIRÓN, Victor Manuel. The medium of exchange in mergers and acquisitions: The cases of travel agencies and tour operators. **Administrative Sciences**, v. 10, n. 4, p. 97, 2020. <https://doi:10.3390/admsci10040097> |
| 17/05  9ª | Responsabilidade Social Corporativa | SÁNCHEZ-CAMACHO, C.; CARRANZA, R.; MARTÍN-CONSUEGRA, D.; DÍAZ, E. Evolution, trends and future research lines in corporate social responsibility and tourism: a bibliometric analysis and science mapping. **Sustainable Development**, v. 30, n. 3, p. 462-476, 2021. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/sd.2260> |
| 24/05  10ª | Tendências nos serviços em Turismo | PINHO, M.; MARQUES, J. The bleisure tourism trend and the potential for this business-leisure symbiosis in Porto. Journal of Convention & Event Tourism, v. 22, n. 4, 2021. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15470148.2021.1905575> |
| 31/05  11ª | Gestão de mídias sociais | DOLAN, Rebecca; SEO, Yuri; KEMPER, Joya. Complaining practices on social media in tourism: A value co-creation and co-destruction perspective. **Tourism Management**, v. 73, p. 35-45, 2019. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517719300172?via%3Dihub> |
| 07/06  12ª | Apresentação do resultado das entrevistas | Atividade prática |
| 14/06  13ª | Consolidação do referencial teórico | Atividade prática |

**Formas de Avaliação:**

Trabalho 1 – Participação em aula, entrega de resumos (textos indicados).

Trabalho 2 –Artigo coletivo sobre Travel Tachs e investigação em empresas/associações reais. (entrega 1ª versão 07/07, entrega da versão final 30/07).

**Bibliografia básica:**

Bandeira, Renata Albergaria de Melo; Ariotti, Paula; Marins, Luciana Manhães. Análise da qualidade de um serviço de transporte turístico: estudo empírico da Linha Turismo de Porto Alegre. In: Turismo Visão e Ação. Balneário Camboriu: UNIVALI. Vol. 10 no. 2. Mai.-Ago. 2008.

BRAGA, D.C.(Org.). Agências de Viagens e Turismo: práticas de mercado. Rio de Janeiro: Elsevier. 2008.

BRTHLEM, A. Gestão estratégica de empresas brasileiras. São Paulo: Atlas. 2005.

CAON, M. Gestão estratégica de serviços na hotelaria. São Paulo: Atlas. 2008.

COSTA, B. K.; ALMEIDA, M. I. R. (Org.). Estratégia: direcionando negócios e organizações. São Paulo: Atlas. 2005.

DREDGE, D.; LOHMANN, GM (eds). Tourism in Brazil: environment, management and segments, Routledge studies in contemporary geographies of leisure, tourism and mobility; vol. 31, Routledge, London; New York. 2012.

DRUCKER, P. Administração na era das grandes transformações. Rio de Janeiro: Elsevier. 2012.

FLEURY, Afonso. (Org.). Gestão empresarial para a internacionalização das empresas brasileiras. São Paulo: Atlas, 2010.

KUAZAQUI, E.; COVAS, T.; GAMBOA, M. Gestão estratégica em empresas de serviços privadas e públicas. São Paulo: Nobel. 2005.

KUNKEL, L. M. Analysis of the niche tourism segment. Grin Verlag. 2010.

LEE, S.; SEO, K.; SHARMA, A. Corporate social responsibility and firm performance in the airline industry: the moderating role of oil price. Tourism Management. Vol. 38. October 2013. p. 20-30.

MARÍN, A. Tecnologia da informação nas agências de viagens. São Paulo: Aleph. 2004.

MARTINS, V. G., MURAD Jr., Eduardo. Viagens Corporativas. São Paulo: Aleph 2010.

PAGE, S. J. Transporte e Turismo. Tradução Roberto C. Costa. Porto Alegre: Bookman. 2001.

POON, A. Tourism, Technology and Competitive Strategies. Wallingford. CAB International. 1993.

SETTE, I. R.; [TOMAZZONI, E. L.](http://lattes.cnpq.br/8738058687012139) Os desafios, as limitações e as perspectivas do modelo do índice de competitividade turística no contexto da política nacional de turismo brasileira. Revista de Turismo – Visão e Ação, v. 19, p. 292-318, 2017.

SANTOS, C. M.; KUAZAQUI, E. Consolidadores de turismo: serviços e distribuição. São Paulo: Pioneira Thomson. 2004.

SILVA JÚNIOR, A. B. A. B. Empresas em redes: desenvolvendo competências organizacionais. Rio de Janeiro: Elsevier. 2013.

VASCONCELLOS, E. P. G. (Org.). Internacionalização, estratégia e estrutura. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

VIVIAN, L. C. A qualidade no serviço hoteleiro: um estudo de caso na cidade de Gramado-RS com base no modelo SERVQUAL. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação em Turismo. Universidade de Caxias do Sul. 2016.

RASCUNHO

Problema de pesquisa:

Qual a percepção das Associações de turismo com relação uso de TT no mercado brasileiro?

Como as Ass. Incentivam o uso de TT.

Quais são as interações dos GDS com as TT?

Objetivo verificar fatores que as Associações indicam como favoráveis ou desfavoráveis à incorporação das TT pelas empresas.

Pedro – definições e categorias

Vini – Tabela com categorias do Mapa Onfly

Amanda – Análise sistemática – Travel tech /Plataforma turismo/ technology travel/ travel startup

Debora – Contextualizar mercado