

Curso de Turismo

Programa Disciplina CRP- 0484 – Agências de Turismo

Primeiro Semestre 2020

Programa básico:

1. Agência de viagens: conceituação e classificação;
2. Agências de viagens no Brasil: legislação, procedimentos para abertura e funcionamento, entidades de classe;
3. Relacionamento e integração entre as agências de turismo e os fornecedores;
4. Rotina operacional de uma agência: organograma e fluxograma;
5. Informatização e novas tecnologias no sistema de informação das agências de turismo;
6. Reserva e emissão de bilhetes: o e-kt.
7. Desregulamentação, comissionamento, globalização: desintermediação e reintermediação;
8. Eficiência e competitividade das agências de viagens no mercado turístico: a busca pela segmentação;
9. Elaboração e operação de pacotes turísticos no Brasil: procedimentos operacionais;
10. Prática de elaboração de pacote, contratação de fornecedores e comercialização;
11. Características de gestão: mudança de perfil, customização, fidelização, qualidade e consultoria;
12. A responsabilidade social das agências de viagens;
13. Agência de viagens como instrumento de planejamento turístico;
14. Estudo de caso;
15. Prova.

Sistema de Avaliação:

(5,0) Planejamento Roteiro Temático - Trabalho em Grupo

(5,0) Trabalhos Individuais - (São 8 TI podem entregar apenas 6)

Plano de aulas

Dia	Conteúdo
20/02	Semana dos Calouros
27/02	Debora com atividades de planejamento
05/03	- Apresentação do programa, trabalhos e formas de avaliação. - Cadeia Produtiva do Turismo / Intermediação, desintermediação, reintermediação. (Cap. 4 e 6)
12/03	Elaboração e operação de roteiros turísticos no Brasil. (Cap. 9) - Divisão de grupos, escolha de temas e delegação de tarefas Rio Roteiro Temático
19/03	Sem atividade
26/03	Sem atividade
02/04	1ª aula virtual Reorganização do programa Roteiro turístico Trabalho prático
09/04	Semana Santa

16/04	Aula 1- Tipologia e atuação das agências de turismo no mundo e no Brasil (funções, produtos e serviços). (Cap. 2) TI 1- Diagrama do Mercado de Agenciamento segundo SISTUR
23/04	Aula 2 – Planejamento de uma empresa e Estrutura organizacional. (Cap. 3, 5 e 8) TI 2 - Contrato Social e Organograma
30/04	Aula 3 – Tributação e Gestão de Agências TI 3 – Sistemas de gestão e reserva
07/05	Aula 4 – Intermediação, desintermediação, reintermediação. (Cap. 4) TI 4 – Pesquisa sobre tipos de Fee
14/05	Aula 5 - Orientação sobre Roteiro Temático Entrega de Etapas 1. Conceção inicial do produto TI 5 – Segmentação do Ministério do Turismo
21/05	Aula 6 – Segmentação e Posicionamento de mercado TI 6
28/05	Aula 7 – Mercado de Viagens Corporativas TI 7
04/06	Aula 8 – Tendências do mercado de agenciamento TI 8
11/06	Feriado Corpus Christ
18/06	Apresentação roteiro temático (grupos G1, G2, G3, G4)
25/06	Apresentação roteiro temático (grupos G5, G6, G7, G8)
02/07	Entrega do Relatório Final do Roteiro Temático Fechamento da Disciplina

Bibliografia Básica:

BRAGA, Débora Cordeiro (Org.). *Agências de Viagens e Turismo: práticas de mercado*. Rio de Janeiro: Elsevier. 2008.

CANDIOTO, Marcela Ferraz. *Agências de Turismo no Brasil*. Rio de Janeiro: Elsevier. 2012.

MARTINS, Vivianne e MURAD Jr. Eduardo. *Viagens Corporativas*. São Paulo: Aleph. 2010.

Bibliografia Complementar:

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

O'CONNOR, Peter. *Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria*. Porto Alegre: Bookman. 2001.

PANOSSO NETO, Alexandre e ANSARAH, Marília. *Segmentação do Mercado Turístico*. Barueri: Manole. 2008.

PETROCCHI, Mario e BONA, André. *Agências de Turismo*. São Paulo: Futura. 2003.

SANTOS, Célia Maria e KUAZAQUI, Edmir. *Consolidadores de turismo: serviços e distribuição*. São Paulo: Pioneira Thomson. 2004.

TOMELIN, Carlos Alberto. *Mercado de agências de viagens e turismo*. São Paulo Aleph. 2001.

Grupos trabalho do Roteiro Temático

Roteiro Turístico Temático (5,0) – Aula Planejamento de pacotes turísticos – Cap. 9

- Escolher tema (Etapa 1)
- Pesquisar demanda (Etapa 1)
- Descrever concorrência (Etapa 1)
- Planejar roteiro (Etapa 2)
- Pesquisar fornecedores (Etapa 3)
- Montar planilha de gastos (Etapa 4)
- Definir preço de venda (Etapa 4)
- Explicar estratégia de divulgação e comercialização (Etapa 5, 6, 7)

Fazer relatório final com: justificativa da escolha do tema; resultado da pesquisa de demanda; análise da concorrência; descritivo do roteiro hora a hora; comprovação de dados dos fornecedores; planilha de gastos e elaboração de preço; estratégia de divulgação e comercialização com modelo do material de divulgação e contrato e recibo de venda.

G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8
Anaiara Melani de Al. Silva	Breno Augusto Costa e Silva	Alessandra S. Constantini	Carolina F. Lourenção	Gabriel M. Santamaria	Clara Ribeiro Silva	Caroline V. da Paixao	Denise de Almeida
Giovanna M. Sandes	Daniel Cioffi G. de Oliveira	Ana Elise Costa Santos	Isabeli de Brito Pereira	Vinicius Couto Schlindwein	Larissa F. Alves	Shirley Silva Sousa	Thamiris A. de Aleluia Coelho
Rosangela M. da Silva	Joao Carlos dos Santos	Bianca Daniotti Miranda	Katia R. dos Anjos		Martina G. Lemos	Thaila E. P. de Souza	Víctor Mazuca Scagion
Shirley Caroline Duarte	Kleber de Oliveira Viana		Mariana P. dos Santos		Vitoria Oliveira das Chagas		Carolina Vakahara
	Outdoor Ecoturismo	Bem estar e Saúde	Histórico Cultural	Hidromineral			Turismo Rural
Luxe	Ecoturismo	Bem-estar-e Saúde	Eventos	Saúde	Luxe	Neve	Turismo de Base Comunitária/ Rural