

# MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

## CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUCKOW DA FONSECA

CURSO BACHARELADO EM TURISMO - CAMPUS PETRÓPOLIS

COORDENAÇÃO		PROGRAMA DA DISCIPLINA			
BTURPET		AGENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE VIAGENS			
CÓDIGO	PERÍODO	ANO	SEMESTRE	PRÉ-REQUISITOS	
BTURPE5135	3	2018	2		
CRÉDITOS	AULAS/SEMANA			TEORIA GERAL DO TURISMO II	
3	TEÓRICA	PRÁTICA	ESTÁGIO		
	3	-	-	TOTAL DE AULAS NO SEMESTRE	
				54	

### EMENTA

Aspectos históricos, conceituação e classificações das agências de turismo. Legalização das agências de viagens. Produtos turísticos e principais fornecedores do agenciamento. Tecnologias e canais de distribuição. Processos de intermediação, desintermediação e reintermediação. Códigos e termos específicos do agenciamento. Agências e serviços receptivos. Serviços emissivos de apoio a viagens. Roteirização turística. Formatação e precificação de pacotes turísticos. Segmentação e mercados emergentes para o agenciamento.

### BIBLIOGRAFIA

#### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1. BRAGA, Débora Cordeiro (org.) **Agências de Viagens e Turismo**: Práticas de Mercado. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
2. DE LA TORRE, Francisco. **Agências de viagens e transportes**. São Paulo: Roca, 2003.
3. PETROCCHI, Mario; BONA, André Luís Viola. **Agências de Turismo**: Planejamento e Gestão. São Paulo: Futura, 2003.

#### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1. BEAVER, Allan. **A dictionary of travel and tourism terminology**. Wallingford, UK: CABI Publi., 2005.
2. DANTAS, José Carlos de Souza. **Qualidade do atendimento nas agências de viagens**: uma questão de gestão estratégica. Rio de Janeiro: Roca, 2002.
3. MAMEDE, Gladston. **Agências, viagens e excursões**: regras jurídicas, problemas e soluções. São Paulo: Manole, 2002.
4. MARIN, Aitor. **Tecnologia da informação nas agências de viagens**: em busca da produtividade e do valor agregado. São Paulo: Aleph, 2004.
5. TAVARES, Adriana de Menezes Tavares. **City Tour**. São Paulo: Aleph, 2002.

### OBJETIVOS GERAIS

Apresentar aos discentes os fundamentos básicos do agenciamento e da operação de viagens com foco na qualificação técnica e prática dos mesmos para o trabalho nesse mercado.

### METODOLOGIA

Aulas expositivas e participativas. Visitas Técnicas.

### CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Participação em aulas, provas e trabalhos individuais e em grupos.

### COORDENADOR DO CURSO

NOME	ASSINATURA
Alexandra Rocha	

### PROFESSOR RESPONSÁVEL PELA DISCIPLINA

NOME	ASSINATURA
Rafael Teixeira de Castro	

**APROVADO PELO CONSELHO DO CAMPUS:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### PROGRAMA

#### 1. Introdução ao Agenciamento

- 1.1 Aspectos históricos do agenciamento . de Thomas Cook até os dias atuais.
- 1.2 Conceituação e classificação das agências de viagens.
- 1.3 Legalização das agências de viagens.

#### 2. As relações das Agências com o trade turístico

- 2.1 As tecnologias e os canais de distribuição.
- 2.2 Processos de intermediação, desintermediação e reintermediação no agenciamento de viagens.
- 2.3 Produtos turísticos e os principais fornecedores do agenciamento.

#### 3. Terminologia Turística

- 3.1 Termos específicos do mercado turístico.
- 3.2 Alfabeto fonético.
- 3.3 Códigos de aeroportos e cidades.
- 3.4 Aplicação dos códigos a partir dos sistemas GDS.

#### 4. Serviços Emissivos e Receptivos

#### 5. Roteirização e Formatação de Pacotes Turísticos

- 5.1 Roteirização turística.
- 5.2 Tecnologias aplicadas à roteirização.
- 5.3 Formatação, precificação e operação de Pacotes Turísticos.

#### 6. Segmentação do mercado de Agenciamento

- 6.1 Segmentação . conceitos, critérios e variáveis.
- 6.2 Mercados emergentes do agenciamento.