

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA

CELSO SUCKOW DA FONSECA

Unidade Descentralizada de Nova Friburgo

CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

DEPARTAMENTO		PLANO DE CURSO DA DISCIPLINA			
		Agenciamento II			
CÓDIGO	PERÍODO	ANO	SEMESTRE	PRÉ-REQUISITOS	
GTUR8538NF	5º	2010	2	Agenciamento I	
CRÉDITOS	AULAS/SEMANA			TOTAL DE AULAS NO SEMESTRE	
	TEÓRICA	PRÁTICA	ESTÁGIO		
3	3	0	0	54	

EMENTA

Ao longo do trabalho desenvolvido no componente curricular o aluno deverá distinguir conceitos de agências de viagens e operadoras, considerando suas atribuições, estrutura organizacional, bem como planejar, organizar e controlar os produtos e serviços aplicados às agências de viagens e operadoras. Além disso, atentar para as inovações de profissões e realizar estudos de viabilidade econômica e financeira do segmento agência de viagens. No final do semestre apresentará nos trabalhos finais a implantação de uma agencia de viagens ou operadoras de turismo.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografia Básica

BRAGA, Debora Cordeiro (Org.). **Agências de viagens e turismo**: práticas de mercado. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

MAMEDE, Gladston, 1966-. **Agências, viagens e excursões**: regras jurídicas, problemas e soluções. São Paulo: Manole, 2003.

PETROCCHI, Mario; BONA, André. **Agências de turismo**: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2003.

Bibliografia Complementar

COBRA, Marcos. **Marketing de turismo**. São Paulo: Cobra, 2005.

DANTAS, José Carlos de Souza. **Qualidade do atendimento nas agências de viagens**: uma questão de gestão estratégica. 2.ed. São Paulo: Roca, 2008.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo**: transformando ideias em negócios. 3.ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

IGNARRA, L. **Fundamentos do turismo**. Rio de Janeiro: Pioneira, 2003.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. São Paulo: Ediouro, 2009.

OBJETIVOS

Possibilitar os conhecimentos necessários para que o acadêmico de Gestão do Turismo domine os elementos fundamentais para a implementação de uma agência de viagens e a realização de um trabalho eficaz e eficiente na oferta de produtos e serviços turísticos.

METODOLOGIA

- Aulas expositivas e dialogadas.
- Seminários.
- Visitas técnicas e palestras com profissionais da área.
- Debates.
- Produção de projetos para pesquisa.

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Atividades individuais e em grupo, prova dissertativa, frequência e participação em sala de aula.

CHEFE DO DEPARTAMENTO

NOME	ASSINATURA

PROFESSOR RESPONSÁVEL PELA DISCIPLINA

NOME	ASSINATURA

PROGRAMA

1. Abertura e estrutura organizacional da agência.
2. Ações de marketing e comercialização de roteiros.
3. Planejamento e comercialização de pacotes turísticos.
4. Mercados emergentes para o agenciamento.