UNIDADE: INSTITUTO DE GEOGRAFIA – IGEOG

DEPARTAMENTO: TURISMO

DISCIPLINA: AGENCIAMENTO E OPERAÇÃO DO TURISMO

CH TOTAL 60	**CRÉDITOS** 4	**CÓDIGO** IGEOG03-11422

Característica:	**Cursos: Turismo**
[x] **Obrigatória**	
[ ] **Eletiva restrita**	
[ ] **Eletiva definida**	
[ ] **Eletiva universal**	

Carga Horária:		**Distribuição de carga horária da disciplina:**		
		Tipo de aula:	**Semanal**	**Semestral**
do Aluno	**do Professor**	**Teórica**	**4**	**60**
		Prática		
60 **H**	60 **H**	**Laboratório**		
		Estágio		
		Total	**4**	**60**

Objetivos:

GERAIS:

Qualificar e capacitar os alunos de acordo com o mercado turístico e conforme o novo perfil das Agências de Viagens, trabalhando o conhecimento das empresas e suas repercussões em âmbitos econômicos, sociais e políticos. Capacitar os alunos a montar, cotizar e operar roteiros e pacotes turísticos aéreos, rodoviários e intermodais, nacionais e internacionais, individuais ou em grupos.

ESPECÍFICOS:

Ao final da disciplina o aluno deverá ser capaz de: a) estabelecer o relacionamento interpessoal efetivo com o cliente, de modo a torná-lo satisfeito no contato com o profissional de Turismo (agente de viagens); b) demonstrar conhecimento técnico no cotidiano da atividade. c) discutir o novo papel do agente de viagens, com enfoque na consultoria em viagens.

Conceitos de outras disciplinas necessários para a aprendizagem desta disciplina:

Pré-requisito(s) sugerido(s):	**Código:**
Pré-requisito:	**Código:**

Ementa:

Surgimento das Agências de Viagens, definição e sua importância. Tipologia. Legalização de uma Agência de Viagem. Organograma de uma Agência de Viagens e seus principais mercados. Código de Ética do Agente de Viagens. Documentos e formulários que tramitam em uma Agência de Viagens. Outros serviços (locação de veículos, cruzeiros marítimos, passes ferroviários, hotel, seguro viagem). Tipos e modalidades dos roteiros turísticos; tempos e distâncias na elaboração de roteiros; componentes do custo de pacotes turísticos; formação do preço de venda; canais de distribuição; estabelecimento das condições gerais; montagem da folheteria.
Uso de softwares e sistemas de reservas específicos para o setor turístico.

INSTRUMENTOS DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO:

Provas escritas, discursivas, de caráter interpretativo. Trabalhos complementares. Exercícios. Seminários.

Bibliografia (Clássica / Básica da área):

BRAGA, Débora Cordeiro (org.). *Agência de viagens e turismo: práticas de mercado***.** Rio de Janeiro: Campus, 2007.

PETROCCHI, Mário e BONA, André Luís Viola. *Agências de turismo planejamento e gestao.* São Paulo: Futura, 2003.

DANTAS, José Carlos de Sousa. *Qualidade do atendimento nas agências de viagens.* São Paulo: Roca, 2002.

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

Professor proponente		**Chefe do Departamento**		**Diretor**	
Data	**Assinatura/matr.**	**Data**	**Rubrica**	**Data**	**Rubrica**