

<b>DISCIPLINA: AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO</b>	
<b>Código:</b>	
<b>Carga Horária Total:</b> 40H/AULAS	<b>CH Teórica:</b> 40H <b>CH Prática:</b> -
<b>CH - Práticas como componente curricular do ensino:</b>	-
<b>Número de Créditos:</b>	02
<b>Pré-requisitos:</b>	Matrícula em disciplina sem cumprimento de pré-requisito
<b>Semestre:</b>	3º Semestre
<b>Nível:</b>	Superior
<b>EMENTA</b>	
<p>Agências de Viagens: Histórico do agenciamento, desenvolvimento, conceituação e situação mercadológica atual. A estrutura de uma agência, aspectos legais do agenciamento, gestão da informação em agências. Legislação das Agências de Viagens no Brasil. O emissor de bilhetes vs. agente de viagens vs. consultor de turismo. Mercado de trabalho e a tecnologia da informação. Mudanças contemporâneas na economia no setor de viagens e a comercialização de serviços turísticos.</p>	
<b>OBJETIVO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecer as classificações oficiais e mercadológicas; bem como o posicionamento do setor de viagens na economia do turismo no Brasil e no mundo;</li> <li>• Proporcionar a aplicação de conhecimentos teóricos práticos indispensáveis à atuação de gestores e consultores especialistas no segmento turístico de Agência de Viagens.</li> <li>• Apreender sobre o papel dos agentes de viagens e seu predomínio no sistema de distribuição; Compreender as rotinas e o cotidiano, bem como os diferentes controles existentes em uma agência de viagens;</li> <li>• Verificar as principais operações realizadas pelas agências de viagem.</li> </ul>	
<b>PROGRAMA</b>	
<p><b>UNIDADE 1 - As Agências de Viagens e Posicionamento na Atividade Turística.</b></p> <p>1.1. O relacionamento das Agências de Viagens com os prestadores de serviços turísticos e os clientes em geral;</p> <p>1.2. Origem e desenvolvimento das Agências de Viagens;</p> <p>1.3. Tipologia Oficial e Mercadológica das Agências de Viagens;</p> <p>1.4. Funções de Intermediação das Agências de Viagens;</p> <p>1.5. Glossário básico das Agências;</p> <p><b>UNIDADE 2 - Área de Atuação e o Mercado Turístico</b></p> <p>2.1. Segmentação de mercado;</p> <p>2.2. Público alvo X especializações das Agências de Viagens;</p> <p>2.3. Turismo receptivo, emissivo, contas correntes, viagens de incentivo, agências corporativas</p>	

- casas de câmbio, consolidadoras, representações.  
2.4. Perfil de um bom Agente de Viagens;  
2.5. Tecnologia da Informação e as Agências de Viagens;  
2.6 O mercado de trabalho do agente de viagem do século XXI;

### **UNIDADE 3 - Legalização de Uma Agência de Viagem**

- 3.1. Documentação necessária para abertura de uma empresa;  
3.2. Diretrizes para legalização de uma Agência de Viagem;  
3.3. Registros: no Ministério do Turismo, no SNEA, no SINDETUR e na ABAV;  
3.4. Código de ética do Agente de Viagem;  
3.5. Organograma de uma Agência de Viagem e os mercados a serem comercializados;  
3.6. Parcerias estratégicas;  
3.7. Qualidade no Atendimento das Agências de Viagens;

### **UNIDADE 4 - Reserva e Vendas de Passagens Aéreas**

- 4.1. A IATA e sua relação com as Agências de Viagens;  
4.2. Termos técnicos e códigos específicos;  
4.3. Normas e procedimentos necessários à venda de passagens aéreas;

### **UNIDADE 5 - Reserva e Vendas de Serviços de Hospedagem**

- 5.1. Hotéis: cadeias hoteleiras, tipos e categorias;  
5.2. Termos técnicos e códigos específicos;  
5.3. Normas e procedimentos necessários à venda de serviços de hospedagem;

### **Unidade 6. Reserva E Vendas De Pacotes Nacionais e Internacionais.**

- 6.1. *Tours e transfers*: regulares e privativos. Seguros de Viagens;  
6.2. Termos técnicos e códigos específicos;  
6.3. Normas e procedimentos necessários à venda de pacotes nacionais e internacionais;

### **UNIDADE 7 - Reserva e Vendas de Cruzeiros Marítimos**

- 7.1. Cruzeiros marítimos: cias marítimas e áreas de navegação;  
7.2. Termos técnicos e códigos específicos;  
7.3. Normas e procedimentos necessários à venda de cruzeiros marítimos;

### **UNIDADE 8 - Reserva E Vendas de Locação de Autos**

- 8.1. Locação de automóveis e *leasing*;  
8.2. Termos técnicos e códigos específicos;  
8.3. Normas e procedimentos necessários à venda de locação de automóveis e leasing;

### **UNIDADE 9 - Reserva e Vendas de Passes Ferroviários**

- 9.1. Passes ferroviários: empresas ferroviárias, tipos de passes e características específicas;  
9.2. Termos técnicos e códigos específicos;  
9.3. Normas e procedimentos necessários à venda de locação de passes ferroviários;

### **UNIDADE 10 - Documentos Operacionais**

- 10.1. Voucher;  
10.2 Vistos, Passaportes e Consulados/Embaixadas;  
10.2. Ordem de Passagem;  
10.3. Nota Fiscal;  
10.4. *Rooming List*;

## **METODOLOGIA DE ENSINO**

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

## RECURSOS

Listas os recursos necessários para o desenvolvimento da disciplina:

- Material didático-pedagógico;
- Recursos Audiovisuais;
- Insumos de laboratórios;

## AVALIAÇÃO

A avaliação da disciplina ocorrerá em seus aspectos quantitativos, segundo o Regulamento da Organização Didática – ROD, do IFCE. A avaliação terá caráter formativo, visando ao acompanhamento permanente do aluno. Desta forma, serão usados instrumentos e técnicas diversificadas de avaliação, deixando sempre claras os seus objetivos e critérios. Alguns critérios a serem avaliados:

- Grau de participação do aluno em atividades que exijam produção individual e em equipe
- Planejamento, organização, coerência de ideias e clareza na elaboração de trabalhos escritos ou destinados à demonstração do domínio dos conhecimentos técnico-pedagógicos e científicos adquiridos;
- Desempenho cognitivo;
- Criatividade e o uso de recursos diversificados;
- Domínio de atuação discente (postura e desempenho).

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

**AGÊNCIAS de viagens e turismo:** práticas de mercado. 10. tiragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

MAMEDE, Gladston. **Agências, viagens e excursões:** regras jurídicas, problemas e soluções. Barueri: Manole, 2003.

RAQUEL PAZINI. **Gestão De Agências De Viagem:** orientações para você abrir e administrar o seu negócio. [S.l.]: InterSaberes. 266 p. ISBN 9788544300497. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788544300497>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

ACERENZA, Miguel. **Agências de viagens:** organización y operación. México: Trillas, 1990.

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

MARÍN, Aitor. **Tecnologia da informação nas agências de viagens:** em busca da produtividade e do valor agregado. São Paulo: Aleph, 2007.

PAGE, Stephen. **Transporte e turismo.** Porto Alegre: Bookmann, 2000.

TOMELIN, Carlos Alberto. **Mercado de agências de viagens e turismo:** como competir diante das novas tecnologias. São Paulo: Aleph, 2001.



**INSTITUTO FEDERAL**

Ceará

Campus Canindé

**DEPARTAMENTO DE ENSINO E PESQUISA.**  
**CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO.**

**Coordenador do Curso**

\_\_\_\_\_

**Setor Pedagógico**

\_\_\_\_\_