

DISCIPLINA: AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO	
Código:	
Carga Horária Total: 40H/AULAS	CH Teórica: 40H CH Prática: -
CH - Práticas como componente curricular do ensino:	-
Número de Créditos:	02
Pré-requisitos:	Matrícula em disciplina sem cumprimento de pré-requisito
Semestre:	3º Semestre
Nível:	Superior
EMENTA	
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.	
OBJETIVO	
<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer as classificações oficiais e mercadológicas; bem como o posicionamento do setor de viagens na economia do turismo no Brasil e no mundo; • Proporcionar a aplicação de conhecimentos teóricos práticos indispensáveis à atuação de gestores e consultores especialistas no segmento turístico de Agência de Viagens. • 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; • Verificar as principais operações realizadas pelas agências de viagem. 	
PROGRAMA	
<p>UNIDADE 1 - As Agências de Viagens e Posicionamento na Atividade Turística.</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>UNIDADE 2 - Área de Atuação e o Mercado Turístico</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.I.]: 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. **Agencias de viajes:** 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. **Tecnología da información 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.

Coordenador do Curso	Setor Pedagógico
_____	_____