



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

Ano	2024
Tp. Período	Primeiro semestre
Curso	TURISMO (560/I)
Disciplina	2099/I - DISTRIBUICAO DE PRODUTOS TURISTICOS I
Turma	TUN/I

Carga Horária: 51

PLANO DE ENSINO

EMENTA

Agência de turismo: Legislação vigente, conceituação, aspectos históricos, classificação, tipologia, particularidades e a importância das agências no desenvolvimento do turismo. Funcionamento e estrutura organizacional. Sistemas operacionais utilizados pelas agências de turismo. Procedimentos para a abertura e gestão de uma agência. Relação agente/cliente. Órgãos fiscalizadores das agências. Perspectivas e realidades da atividade.

I. Objetivos

Introduzir os conceitos, tipologias e atuações gerais das agências e operadoras de turismo. Desenvolver a ideia de ecossistema de trade turístico aplicado ao agenciamento. Analisar as legislações e normatizações aplicadas ao agenciamento turístico. Apresentar as técnicas e ferramentas utilizadas em agências e operadoras de turismo. Debater a atualidade e o futuro do mercado das agências, operadoras e o papel dos consultores de turismo.

II. Programa

Unidade 1. Histórico, Conceitos, Classificação e Evolução do Agenciamento turístico no Brasil e no Mundo

Unidade 2. Legislação, Tipologias e atuação profissional de Agências e Operadoras de Turismo

Unidade 3. Funcionamento e Operacionalização de Agências e Operadoras de Turismo: Técnicas, Ferramentas e Práticas do Ecossistema Turístico

Unidade 4. Mercado de Trabalho em Agências, Operadoras e Consultoria em Turismo: atualidade e futuro da profissão

III. Metodologia de Ensino

- Aulas expositivas dialogadas e discutidas; com utilização de recursos audiovisuais, quadro e giz pelo docente.
- Leitura e compreensão de livros e artigos científicos, para debates em sala de aula.
- Saída técnica

IV. Formas de Avaliação

- Participação e entrega de um relatório na saída técnica: peso 2,0
- Atividades complementares, conforme cada unidade: peso 2,0
- Apresentação didática sobre um tema preestabelecido pelo docente: peso 3,0
- Prova escrita: peso 3,0
- Recuperação de conteúdo: apresentação didática de um tema preestabelecido pelo docente, com peso 10,0.

V. Bibliografia

Básica

BRAGA, D. C. (Org.). Agências de viagens e turismo: práticas de mercado. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

TOMELIM, Carlos Alberto. Mercado das agências de viagem e turismo. São Paulo: Aleph, 2001.

HOLLANDA, J. Turismo: operação e agenciamento. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2003.

Complementar

DANTAS, J.C. S. Qualidade do atendimento nas agências de viagens. São Paulo: Roca, 2002.

DE LA TORRE, F. Agências de viagens e transportes. São Paulo, Roca, 2000.

MAMEDE, G. Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções. São Paulo: Manole, 2002.

PETROCCHI, M.; BONA, A. Agências de turismo: planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2003

APROVAÇÃO

Inspetoria: DETUR/I

Tp. Documento: Ata Departamental

Documento: 144

Data: 24/04/2024