



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)  
ESCOLA DE TURISMOLOGIA

**PROGRAMA DE DISCIPLINA**

**CURSO:** Turismo

**DEPARTAMENTO:** CCH (Centro de Ciências Humanas e Sociais)

**DISCIPLINA:** Agência de Viagens

**CÓDIGO:** HTP 0041

**CARGA HORÁRIA:** 60h/a      **NÚMERO DE CRÉDITOS:** 4

**EMENTA:**

Considerações sobre o Mercado Turístico. Agência de Viagens. Conceituação e funções básicas. Histórico e evolução. Caracterização de produtos e serviços. Tipologia e classificação. Evolução e atuação no Brasil. Entidades de classe e associações. Produção e distribuição. Análise estrutural. Planejamento e desenvolvimento de pacotes e “forfaits”. Critérios de lançamento de pacotes. Processos de programação e contratação. Política de preços. Promoção e vendas. Processos de distribuição. Eficiência e competitividade. Aspectos organizacionais e de integração. Sistema de franchising. Definição do campo e atuação e da linha de produtos. Prestação de serviços x defesa do consumidor. Treinamento e capacitação de recursos humanos. Agência de Turismo e desenvolvimento sustentável. Planejamento e marketing estratégico. Estudos de caso. Operadora Turística emissiva. Operadora turística receptiva. Agência de Turismo vendedora. Agência “ecoturística”. Agência de viagens de estudo e intercâmbio. Agência posto de serviço. Outros. Considerações finais. Análise de tendências.

**OBJETIVOS DA DISCIPLINA:**

**Geral:** Fornecer conhecimentos básicos e avançados sobre o tema, objetivando o entendimento e atuação do aluno no mercado de trabalho do campo das agências de turismo.

**Específicos:** Analisar e conhecer os diferentes aspectos políticos, sociais e econômicos da área; investigar as variadas relações estabelecidas entre empresa e cliente; investigar os novos papéis do agente de viagens na atualidade; identificar as novas tecnologias da informação (TIC) na transformação e reestruturação do mercado das agências de turismo; analisar as noções de qualidade de atendimento na área, estabelecer relações entre roteiros e guias turísticos com a prática das agências de turismo, identificar temas acadêmicos de pesquisa relacionados às agências de turismo.

**METODOLOGIA:**

Aulas expositivas, debates, leituras de textos, seminários, equipamento áudio-visual, pesquisas.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Reflexões sobre a “viagem”: sua dinâmica, mediação e distribuição. A “viagem” na perspectiva das Ciências Sociais. Panorama histórico nacional e internacional das agências de turismo no Brasil. Principais funções e serviços das agências de turismo. Noções de Legislação ligadas às agências de turismo. As novas tecnologias e a nova dinâmica das agências de viagem. Entidades e associações de classe. O mercado atual das agências de viagem. Novas tendências de viagens na contemporaneidade. O novo papel dos agentes de viagem na contemporaneidade. Segmentação e agências de turismo. Relações entre Turismo Cultural e as agências de turismo. Roteiros, itinerários e guias turísticos. Possibilidades de pesquisa tendo como objeto as agências de turismo.

## AVALIAÇÃO:

Avaliações quantitativas e qualitativas:

Avaliação escrita individual, avaliação de participação individual, apresentação de seminários de pesquisa em grupo ou individuais, elaboração de artigos.

## BIBLIOGRAFIA:

### Básica:

BRAGA, Debora Cordeiro (org.) **Agências de Viagens e Turismo**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2008.

CANDIOTO, Marcela Ferraz. **Agências de Turismo no Brasil**. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2012.

LOHMANN, Guilherme e NETTO, Alexandre Panosso. **Teoria do Turismo. Conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo: Aleph, 2008 (série Turismo).

### Complementar:

BAHL, Miguel. **Viagens e roteiros turísticos**. Curitiba: Prottexto, 2004.

BOTTON, Alain de. **A arte de viajar**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2012.

BRIDI, Guilherme. **Formação e atuação do turismólogo no cenário das agências de turismo**. Porto Alegre: EDIPUCRS: Editora Universitária Metodista IPA, 2012.

GUIMARÃES, André S. e BORGES, Marta Poggi e. **E-Turismo: internet e negócios do turismo**. Cengage: São Paulo, 2005.

NERY, Paulo Roberto Albieri. **Viagem, passeio, Turismo: estudo comparado do deslocamento como valor**. Rio de Janeiro, 1998. 242 f. Tese (Doutorado em Antropologia). PPGAS Museu Nacional, UFRJ, Rio de Janeiro, 1998.

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

TOMELIN, C.A. **Mercado de Agência de Viagens e Turismo**. São Paulo: Aleph, 2001.

