



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Agenciamento e Transportes Turísticos	
Vigência: 2024/2	Período letivo: 4
Carga horária total: 75h	Código:
CH Extensão:	CH Pesquisa:
CH Prática:	% Presencial:
Ementa: Conceitos, funções, tipologia, produtos e serviços das agências de turismo. Perfil do consultor de turismo/agente de viagens. Códigos e termos técnicos específicos. Planejamento estratégico para abertura de uma agência de turismo. Gestão organizacional de uma agência de turismo. Procedimentos de viagens, roteiros e relacionamento com parceiros. Técnicas de atendimento ao cliente. Transportes turísticos. Gestão dos meios de transportes de massa.	

Conteúdos

UNIDADE I – Agências de viagens e turismo

- 1.1 Evolução histórica do turismo organizado.
- 1.2 Importância e papel das agências de viagens no sistema do turismo.
- 1.3 Entidades de classe do setor de agências de viagens.
- 1.4 Setor de agência de viagens - conceitos, estrutura e organização dos diversos tipos de agências de viagens e/ou turismo.

UNIDADE II – Gestão das agências de turismo

- 2.1 Perfil do consultor de turismo/agente de viagens.
- 2.2 Códigos e termos técnicos específicos.
- 2.3 Planejamento estratégico para abertura de uma agência de turismo.
- 2.4 Gestão organizacional de uma agência de turismo. Procedimentos de viagens e relacionamento com parceiros. Técnicas de atendimento ao cliente. Gestão administrativo-financeira. Gestão de marketing e comercialização

UNIDADE III – Roteiros Turísticos

- 3.1 Roteiros turísticos. Definições e conceitos básicos de roteiros turísticos.
- 3.2 Desenvolvimento do turismo local a partir dos roteiros turísticos.
- 3.3 Elaboração e estruturação de roteiros turísticos (tema, atrativos turísticos, serviços turísticos, itinerário, precificação).
- 3.4 Organização de pacotes de viagens e formatação de produto

UNIDADE VI – Transporte Turístico

- 4.1 Conceitos, definições e classificação dos transportes.
- 4.2 Evolução histórica e tecnológica dos transportes. Influência dos transportes no desenvolvimento do turismo.
- 4.3 Elementos constituintes dos transportes. Modos de transportes e suas características. Transportes turísticos. Intermodalidade/complementaridade dos transportes.
- 4.4 A infraestrutura dos sistemas de transportes. Mobilidade urbana. Acessibilidade. Sistema de Transportes Turísticos.



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

Bibliografia Básica

BRAGA, Débora Cordeiro (Org.). **Agências de viagens e turismo: práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

HOLLANDA, Janir. **Operação e agenciamento**. Rio de Janeiro: SENAC, 2003.

LA TORRE, F. **Sistemas de transporte turístico**. São Paulo: Roca, 2002.

MARÍN, Aitor. **Tecnologia da informação nas agências de viagens: em busca da produtividade e do valor agregado**. São Paulo: Aleph, 2004.

PAGE, S. **Transporte e Turismo**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

PALHARES, G. **Transportes Turísticos**. São Paulo: Aleph, 2002.

RAQUEL PAZINI. **Agências de turismo: operacionalização e comercialização de produtos e serviços turísticos**. Editora Intersaberes 2014 292 p

Bibliografia Complementar

AMARAL, R. **Cruzeiros Marítimos**. São Paulo: MANOLE, 2002.

DANTAS, José Carlos S. **Qualidade do atendimento nas agências de viagens: uma questão de gestão estratégica**. São Paulo: Roca, 2002.

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

PELIZZER, Hilário Ângelo. **Administração e gerenciamento de agências de viagens**. São Paulo: EDICON, 2005.

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

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

LOHMANN, G.; FRAGA, C.; CASTRO, R. (OGS.) **Transportes e destinos turísticos: planejamento e gestão**. Rio de Janeiro: Elsevier - Campus, 2013