
	Universidade federal de Juiz de Fora Instituto de Ciências Humanas Departamento de Turismo Curso de Bacharelado em Turismo		
AGENCIAMENTO E ELABORAÇÃO DE ROTEIROS		TUR090 E TUR590	
<i>CARÁTER DA DISCIPLINA</i>	OBRIGATÓRIO <input type="checkbox"/> ELETIVO <input checked="" type="checkbox"/> OPCIONAL <input type="checkbox"/>	<i>CARGA HORÁRIA</i>	TEÓRICA (45 HORAS) PRÁTICA 15 HORAS)
<p>EMENTA:</p> <p>Planejada para ser cursada em três etapas, primeiramente a disciplina busca introduzir conhecimentos sobre agenciamento sob uma perspectiva histórica que contempla desde sua origem e desenvolvimento até a atualidade e as tendências do setor, destacando sua importância para o sistema turístico como um todo, especialmente na comercialização de destinos. Através desta introdução, são analisadas informações técnicas e conceitos básicos utilizados no mercado de agenciamento emissivo e receptivo. Posteriormente, apresenta conteúdos teóricos e ferramentas práticas de planejamento, abertura e gestão de uma agência de turismo e seus produtos. Nesta etapa, são propostos estudos de casos de dimensão local, nacional e internacional, além de contato com tecnologias utilizadas por profissionais que atuam na área, exercitando alguns procedimentos de reserva e vendas de produtos e pacotes de viagem em laboratórios de informática. Já a última etapa dedica-se especificamente à elaboração, divulgação e operacionalização de roteiros, com ênfase em procedimentos técnicos, análises de roteiros existentes e práticas de criação de novos projetos de roteirização, através de trabalhos de campo.</p> <p>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROGRAMA TEÓRICO <p>1. INTRODUÇÃO AO AGENCIAMENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Conceito, origem e desenvolvimento das agências de turismo no mundo e no Brasil 1.2. A importância do agenciamento para a promoção de destinos turísticos 1.3. Atualidade, desafios e tendências no setor de agenciamento turístico: o novo agente de turismo e as tecnologias de informação <p>2. GESTÃO DE AGÊNCIAS DE TURISMO</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Classificação, tipologia, estrutura e funções 2.2. Produtos, serviços, mercado consumidor e diferencial competitivo 2.3. A intermediação na venda de pacotes: tipos, cálculo de preço, procedimentos de reserva e venda, emissão da documentação – uso de soluções tecnológicas e agregadores de conteúdo turístico como softwares e GDS 2.4. Procedimentos para abertura e funcionamento de uma agência de turismo 2.5 Entidades de classe e legislação específica 2.6. Cadastramento no Ministério do Turismo e outros órgãos regulamentadores do mercado turístico 2.7. Responsabilidade civil e obrigações do agente de viagens e turismo em serviços emissivos e na distribuição do produto turístico <p>3. ELABORAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE ROTEIROS</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Conceito, classificação, tipologia e composição de roteiros; 3.2. A formatação de roteiros turísticos e a contribuição para valorização do patrimônio histórico-cultural e natural dos destinos; 3.3. Planejamento, organização, técnicas, etapas e procedimentos de operacionalização e comercialização de pacotes e roteiros turísticos; 3.4. Divulgação, narrativas, imagens, interpretações e guiamento de roteiros; 3.5. Monitoria e avaliação pós-operação; 3.6. Desafios e tendências do setor. <ul style="list-style-type: none"> • PROGRAMA PRÁTICO <p>OBJETIVO:</p> <p>Proporcionar oportunidades de aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula em práticas laboratoriais e trabalhos de campo que contribuam para a profissionalização no campo de agenciamento e roteiros turísticos.</p> <p>JUSTIFICATIVA:</p> <p>O trabalho em agências de turismo demanda o domínio de procedimentos técnicos amparados em ferramentas tecnológicas como aplicativos, softwares, GDS (Global Distribution System) que funcionam como agregadoras de conteúdo turístico de destinos (oferta de voos, hospedagem, restaurantes, atrativos, eventos, traslados, etc.). Igualmente, para a prática de</p>			

roteirização é necessário conhecer experiências baseadas em roteiros já existentes, bem como pesquisar o mercado para identificar novos roteiros com potencial de comercialização, que tenham sua viabilidade comprovada no exercício de elaboração e planejamento. Neste sentido, atividades no laboratório de informática e trabalhos de campo são fundamentais para o ensino-aprendizagem do conteúdo da disciplina.

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO:

Atividade 1 - Práticas em laboratório de informática: a turma será organizada em grupos de acordo com a capacidade do laboratório. Previamente ao uso deste espaço, serão orientados para pesquisarem sobre diferentes soluções tecnológicas para agências de viagem, como por exemplo os sistemas Amadeus, Sabre, *Travel Span*, *Nonius*, *Travel Technology Interactive*, *MySky*. Já no laboratório, cada grupo irá apresentar as possibilidades de determinado aplicativo/software para auxiliar no trabalho de formatação de pacotes, reservas e vendas de produtos turísticos. Na sequência, terão contato com os mesmos e poderão experimentar tais procedimentos através de simulações.

Atividade 2 – Trabalho de Campo: através da realização de um roteiro já existente, em determinado destino turístico de Minas Gerais, ofertado por órgãos públicos, associações ou agências comerciais, os alunos farão uma análise técnica de todo o processo de organização e operacionalização dos deslocamentos, da sinalização e das visitas aos atrativos, da estrutura turística disponibilizada, da abordagem – discursos e representações – utilizada pelo guia, entre outros recursos de mobilização da cadeia de agentes e suprimentos que viabiliza o roteiro. Posteriormente, os participantes irão apresentar suas percepções, críticas e considerações acerca desta experiência. Além disso, deverão apresentar alternativas ao roteiro realizado, exercitando sua criatividade e capacidade de diversificação da oferta turística local, por diferentes vias e narrativas (arquitetônica, literária, musical, gastronômica, temática, entre outras).

As duas atividades serão avaliadas em grupo e também individualmente para pontuação e aprovação na disciplina, de modo a considerar critérios fundamentais para a formação do perfil do agente/ operador/guia de turismo, conforme demandas turísticas da atualidade.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

BRAGA, Débora Cordeiro. (Org.). **Agências de Viagens e Turismo: práticas de mercado**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
CANDIOTO, Marcela Ferraz. **Agências de Turismo o Brasil – embarque imediato pelo portão dos desafios**. Rio de Janeiro, Campus: Elsevier, 2012.
RAMOS, Silvana Pirillo (org). **Planejamento de Roteiros Turísticos**. Porto Alegre: Editora Asterisco, 2012 (Coleção Espaço e Tempo)

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

ALMEIDA, Alessandro; KOGAN, Andréa; JUNIOR, Rinaldo Zaina. **Elaboração de roteiros e pacotes**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2007.
BAHL, Miguel. **Viagens e roteiros turísticos**. Curitiba: Contexto, 2004.
BRASIL. Ministério do Turismo. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil : Módulo Operacional 7 Roteirização Turística**. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007. 51 p. : il. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>
_____. **Programa de Regionalização do Turismo - Roteiros do Brasil : Módulo Operacional 5 Implementação do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional**. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico. Coordenação Geral de Regionalização. – Brasília, 2007. 62 p. : il. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>
BRASIL. Ministério da Educação / E-TEC BRASIL. **Roteiro Turístico**. Coordenação de Glaubécia Teixeira da Silva, Cristiane Barroncas Maciel Costa Novo. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, Curso Técnico em Hospedagem, 2010. 66 p. Disponível em <<http://redeetec.mec.gov.br>> Acesso em 21 mar 2013
DANTAS, José Carlos de Souza. **Qualidade do atendimento nas agências de viagens**. São Paulo: Roca, 2002.
HOLLANDA, Janir. **Turismo: operação e agenciamento**. São Paulo: SENAC SP, 2003.
MAMEDE, G. **Agências, Viagens e Excursões – regras jurídicas, problemas e soluções**. São Paulo: Manole, 2003.
MARIN, Aitor. **Tecnologia da informação nas agências de viagens**. São Paulo: Aleph, 2004.
MENEZES, Adriana de. **City Tour**. São Paulo: Aleph, 2002.
PRADO, Wania G. M. do. **Manual Prático para Organizações de Viagens**. São Paulo: Aleph, 2002.
PETROCCHI, Mário. BONA, André. **Agências de Turismo: Planejamento e Gestão**. São Paulo: Futura, 2003.
TOMELIN, Carlos Alberto. **Mercado de Agências de Viagens e Turismo: como competir diante de novas tecnologias**. São Paulo: Aleph, 2001.
TORRE, Francisco de la. **Agências de viagens e transportes**. São Paulo: Roca, 2000.

