

FORMULÁRIO Nº 13 – **ESPECIFICAÇÃO DA DISCIPLINA/ATIVIDADE**

CONTEÚDO DE ESTUDOS

PROCESSOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE

NOME DA DISCIPLINA/ATIVIDADE	CÓDIGO	CRIAÇÃO (X)
PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE VIAGENS	STT00145	ALTERAÇÃO: NOME () CH ()

DEPARTAMENTO/COORDENAÇÃO DE EXECUÇÃO:

DEPARTAMENTO DE TURISMO – COORDENAÇÃO DE HOTELARIA

CARGA HORÁRIA TOTAL: HS 30H/A TEÓRICA: 24H/A PRÁTICA: 06H/A ESTÁGIO:

DISCIPLINA/ATIVIDADE: OBRIGATÓRIA () OPTATIVA () AC ()

OBJETIVOS DA DISCIPLINA/ATIVIDADE:

Permitir que o egresso tenha conhecimento acerca do processo de planejamento e organização de viagens, em seus diversos contextos. Capacitar o aluno a compreender o fluxo de compra e uso de serviços turísticos dentro da empresa hoteleira e a entender o processo de negociação com os diferentes fornecedores turísticos, voltados para o segmento corporativo.

DESCRIÇÃO DA EMENTA:

O papel das agências de viagens na contemporaneidade. Características das viagens corporativas e de lazer, organizadas. O papel do gestor de viagens. Políticas de viagens nas empresas. A relação da empresa com as agências de viagens. A relação da empresa com fornecedores de serviços turísticos – companhias aéreas, hotéis, locadoras de automóveis, empresas de organização de eventos. Documentação que tramita entre o meio de hospedagem e as agências de viagens.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

BRAGA, Débora Cordeiro (org.). *Agência de viagens e turismo: práticas de mercado*. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

DANTAS, José Carlos de Souza. *Qualidade do atendimento nas agências de viagens. Uma questão de gestão estratégica*. São Paulo: Roca, 2008.

O'CONNOR, P. *Distribuição da informação eletrônica em turismo e hotelaria*. Porto Alegre: Boolman, 2004.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

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

PELIZZER, Hilário Ângelo. *Turismo de Negócio: Qualidade na Gestão de Viagens Empresariais*. São Paulo: Senac, 2014.

PELIZZER, H. A.; SCRIVANO, N. B. *Administração e gerenciamento de agências de turismo*. São Paulo: Edicon, 2005.

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

TOMELIN, Carlos Alberto. *Mercado de agências de viagens e turismo*. São Paulo: Aleph, 2001.



UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE



PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ACADÊMICOS

COORDENADORIA DE APOIO AO ENSINO DE GRADUAÇÃO

COORDENADOR

CHEFE DE DEPTO/COORDENADOR

DATA ____/____/____

DATA ____/____/____

Julho/2011