



## PLANO DE ENSINO

### PROJETO PEDAGÓGICO

**Curso: Graduação em Turismo**

**Disciplina:** Agenciamento de Viagens

**Carga Horária Semestral:** 80 h/a

**Semestre do Curso:** 2º Semestre

#### **1 - Ementa (sumário, resumo)**

Agência de viagens e turismo: histórico, evolução e tipologia das agências. O agente de viagens e sua atuação. Terminologias utilizadas por agentes de viagens: termos e códigos. Sistema de informação para o setor: operacional (GDS) e gestão. Novas tecnologias e mudanças do setor. Estrutura organizacional das agências. Serviços e produtos comercializados: pacotes, *forfait*, seguro viagem, locação de veículos e passagens aéreas. Aspectos práticos, operacionais e rotineiros nas agências. Planejamento e gestão.

#### **2 - Objetivo Geral**

- Conhecer a estrutura e atividades mercadológicas desenvolvidas por uma agência de viagens e turismo.

#### **3 - Objetivos Específicos**

- Compreender a trajetória das agências de turismo no mundo e no Brasil;
- Distinguir os tipos de agência e quais suas especificidades de acordo com sua aplicação;
- Apontar as diversas tendências do setor;
- Compreender a estrutura organizacional e constituição da agência, bem como seu sistema de gerenciamento;
- Planejar e comercializar os serviços e produtos turísticos.

#### **4 - Conteúdo Programático**

- Histórico e a evolução no setor das agências de turismo;
- Classificação e tipologia das agências de turismo;
- Evolução tecnológica do setor;
- Mercado atual das agências: tendências e crises;
- Alfabeto fonético;
- Terminologias utilizadas pelos agentes de viagens: termos técnicos, abreviações e códigos;
- Sistemas de reservas e operacional (GDS);
- Sistemas de gestão para as agências (administrativo-financeiro);
- Os serviços e produtos turísticos comercializados nas agências: pacotes, *forfait*, seguro viagem, locação de veículos, cruzeiros marítimos e passagens aéreas;
- Os departamentos das agências de viagem;
- Aspectos práticos, operacionais e rotineiros nas agências;
- Planejamento e gestão para as agências (procedimentos, documentação, investimento e materias necessários para a abertura de uma empresa);
- A importância do atendimento ao cliente.



### 5 - Metodologia de Ensino

- Aulas expositivas dialogadas;
- Trabalhos individuais e/ou grupais;
- Leitura e discussão de artigos científicos e textos;
- Exercícios avaliativos;
- Apresentação de seminário;
- Vídeos.

### 6 - Recursos Didáticos

- Apresentação em Power Point;
- Quadro branco;
- Apostila da disciplina;
- Plataforma Moodle.

### 7 - Sistema de Avaliação

O processo de avaliação obedece ao Sistema Formal de Avaliação Discente da instituição, a partir do qual, a avaliação do rendimento escolar é composta basicamente por dois instrumentos: **Avaliação Livre** e **Avaliação Final**.

#### Avaliação Livre

A Avaliação Livre é o resultado da **média aritmética simples** das notas atribuídas pelo professor no 1º bimestre e no 2º bimestre de cada Semestre Letivo, conforme a equação abaixo:

$$A_L = \frac{N_1 + N_2}{2} \quad (1)$$

em que:

$A_L$  = Nota da Avaliação Livre (0,0 a 10,0 pontos);

$N_1$  = Nota do 1º Bimestre (0,0 a 10,0 pontos);

$N_2$  = Nota do 2º Bimestre (0,0 a 10,0 pontos).

Para compor as notas de cada bimestre o professor é quem definirá quantos e quais instrumentos de avaliação serão utilizados para a sua disciplina, bem como o critério de cálculo para cada nota bimestral  $N_1$  e  $N_2$ .

**Como instrumentos de avaliação podem ser utilizados provas escritas e orais, trabalhos, visitas técnicas, exercícios em classe, pesquisas, relatórios, seminários, estudos de casos, trabalhos interdisciplinares, projetos experimentais e outros, realizados individualmente ou em grupo.** Entretanto, os instrumentos escolhidos e os critérios adotados para o cálculo das Notas Bimestrais devem ser divulgados e discutidos com os alunos no início do período letivo.

#### Avaliação Final

A Avaliação Final ( $A_F$ ) corresponde a uma **prova escrita individual**, a ser aplicada, **sem consulta**, no final do Semestre Letivo **para cada disciplina**. A prova será elaborada e aplicada conforme as regras estabelecidas no Sistema Formal de Avaliação Discente da Instituição.



## Prova Substitutiva

A Prova Substitutiva é uma prova escrita individual a ser aplicada caso o aluno não atinja, após a realização da Avaliação Final, a pontuação mínima exigida para aprovação (6,0 pontos). Neste caso, a nota da Prova ( $N_s$ ) **substituirá** a menor nota obtida pelo aluno no respectivo semestre, entre as opções  $A_L$  ou  $A_F$ .

O Quadro 1 apresenta um resumo do sistema de avaliação:

**Quadro 1** – Tipos de Avaliação empregados e objetivos principais a serem alcançados

Avaliação	Objetivos Principais
<b>Livre</b> 0,0 a 10,0 pontos Peso 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover um acompanhamento contínuo do desempenho dos alunos na disciplina;</li><li>• Verificar, de maneira diagnóstica, se os objetivos propostos estão sendo ou não alcançados;</li><li>• Estimular a criatividade e proporcionar flexibilidade ao professor no processo de avaliação.</li></ul>
<b>Final</b> (0,0 a 10,0 pontos) Peso 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Possibilitar que o aluno se familiarize com questões dissertativas e de múltipla escolha do tipo situações-problema;</li><li>• Estimular a assiduidade e a participação do aluno desde o início até o final de cada aula;</li><li>• Verificar, de maneira interdisciplinar e conjunta, o nível de assimilação dos conteúdos estudados durante o período letivo.</li></ul>

## Critério de Avaliação

A Nota Final do aluno no Semestre ( $N_F$ ) é o resultado da **média aritmética ponderada** entre a Avaliação Livre (peso 5) e a Avaliação Final (peso 5), de acordo com a seguinte equação:

$$N_F = 0,5 \times A_L + 0,5 \times A_F$$

em que:

$N_F$  = Nota final do aluno no semestre;

$A_L$  = Nota da Avaliação Livre;

$A_F$  = Nota da Avaliação Final.

Se após a realização da Prova Substitutiva (quando for o caso), a nota final do semestre ( $N_F$ ) for igual ou superior a 6,0 (seis) e a frequência igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) da carga horária da disciplina, o aluno está **aprovado** na disciplina. Se a nota final do semestre ( $N_F$ ) for maior ou igual a 4,0 (quatro) e inferior a 6,0 (seis) e a frequência igual ou superior a 75%, o aluno está **reprovado por nota** na disciplina e poderá se matricular na Dependência Especial. Se a nota final do semestre ( $N_F$ ) for inferior a 4,0 (quatro) e/ou a frequência for inferior a 75% da carga horária da disciplina (qualquer que seja o valor de  $N_F$ ), o aluno está **reprovado** na disciplina e deverá cursá-la novamente em regime de Dependência (Normal).



### 8 – Bibliografia Básica

BRAGA, D. C. **Agências de Viagens e Turismo: Práticas de Mercado.** Rio de Janeiro: Campus, 2007.

LA TORRE, F.de. **Agência de Viagens e Transportes.** São Paulo: Roca, 2003.

PETROCCHI, M.; BONA, A. **Agências de Turismo: Planejamento e Gestão.** São Paulo: Futura, 2003.

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

### 9 – Bibliografia Complementar

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

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

MAMEDE, Gladston. **Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções.** Barueri/SP: Manole, 2002.

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

---

**Docente Responsável: Érica Banuth**