AGENCIAMENTO TURÍSTICO
INFORMAÇÕES GERAIS

APRESENTAÇÃO

O curso de Agenciamento Turístico oferece uma formação abrangente e prática para aqueles que desejam atuar na área de turismo, especificamente no planejamento, organização e comercialização de viagens e serviços turísticos. Abordando desde os fundamentos do turismo até técnicas avançadas de gestão e marketing, o curso proporciona aos participantes as competências necessárias para oferecer experiências de viagem memoráveis e gerenciar com sucesso agências de turismo. Os alunos aprenderão sobre destinos turísticos, legislação, atendimento ao cliente e tendências do mercado, preparando-se para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades do setor.

OBJETIVO

Capacitar os participantes a planejar, organizar e comercializar produtos e serviços turísticos de forma eficaz, visando à satisfação dos clientes e ao sucesso dos negócios. O curso busca desenvolver habilidades em gestão de agências de turismo, atendimento ao cliente, marketing e vendas, bem como fornecer um entendimento profundo das tendências e regulamentações do mercado turístico.

METODOLOGIA

Concebe o curso AGENCIAMENTO TURÍSTICO, numa perspectiva de Educação a Distância – EAD, visando contribuir para a qualificação de profissionais de educação que atuam ou pretendem atuar na área.

Código	Disciplina	Carga Horária
5411	Agenciamento e Roteirização Turística	60

APRESENTAÇÃO

Agenciamento e roteirização turística. Organização e planejamento de viagens turísticas. Agente de viagens: legislação e regulamentação do setor. Técnicas de atendimento ao cliente. Elaboração de pacotes turísticos e roteiros personalizados; Gestão de reservas e logística. Estratégias de marketing e promoção. Tendências e inovações no segmento do turismo. Desenvolver habilidades práticas através de estudos de caso e atividades de roteirização.

OBJETIVO GERAL

Capacitar os alunos a compreender e aplicar os princípios e técnicas do agenciamento e roteirização turística, desenvolvendo habilidades essenciais para o planejamento, organização e execução de viagens turísticas.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Identificar os elementos essenciais na elaboração de pacotes turísticos.
- Aplicar técnicas de pesquisa e seleção de destinos turísticos.
- Utilizar os princípios de precificação e negociação na composição de pacotes turísticos.
- Desenvolver pacotes turísticos personalizados, considerando interesses e preferências dos clientes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – FUNDAMENTOS DO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
PAPEL DO AGENTE DE VIAGENS NA INDÚSTRIA DO TURISMO
LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
ATENDIMENTO AO CLIENTE NO CONTEXTO DO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
TENDÊNCIAS E DESAFIOS NO SETOR DO AGENCIAMENTO TURÍSTICO

UNIDADE II – PACOTES TURÍSTICOS
ELABORAÇÃO DE PACOTES TURÍSTICOS
PESQUISA E SELEÇÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS
PRECIFICAÇÃO E NEGOCIAÇÃO NA COMPOSIÇÃO DE PACOTES TURÍSTICOS
PACOTES TURÍSTICOS PERSONALIZADOS

UNIDADE III – GESTÃO DE RESERVAS E LOGÍSTICA NO TURISMO
FERRAMENTAS E SISTEMAS DE RESERVAS DO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
LOGÍSTICA DE VIAGENS: TRANSPORTE, ACOMODAÇÃO E ATIVIDADES
FORNECEDORES E CONTRATOS NO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
TOMADAS DE DECISÃO NA LOGÍSTICA DE VIAGENS TURÍSTICAS

UNIDADE IV – MARKETING E PROMOÇÃO NO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
PRINCÍPIOS DE MARKETING APLICADOS AO AGENCIAMENTO TURÍSTICO
ESTRATÉGIAS DE SEGMENTAÇÃO DE MERCADO EM CAMPANHAS DE MARKETING TURÍSTICO
TÉCNICAS DE PROMOÇÃO E DIVULGAÇÃO DE PACOTES TURÍSTICOS
TECNOLOGIAS DIGITAIS E MÍDIAS SOCIAIS NO MARKETING TURÍSTICO

REFERÊNCIA BÁSICA

MODESTO, João Lucas. Agenciamento e roteirização turística. Recife: Telesapiens, 2023.

BORTOLOTI, Karen Fernanda da Silva. Legislação e ética aplicada ao turismo e hospitalidade. Recife: Telesapiens, 2023

LINS, Karolina Kelly Grangeiro. História aplicada ao turismo. Recife: Telesapiens, 2022?

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

LEAL, Adriana Karla Tavares Batista Nunes. Geografia básica. Recife: Telesapiens, 2022???

MACIEL, Dayanna dos Santos Costa. Fundamentos do turismo e hospitalidade. Recife: Telesapiens, 2022?

SANTOS, Marcelo Clemente dos. Marketing de eventos. Recife: Telesapiens, 2022.?

PERIÓDICOS

SILVA, Silvia Cristina.; BRITTO, Stephanie Freire. Sociologia e ética profissional. Recife: Telesapiens, 2021.?

VALENZA, Giovanna Mazzarro.; BARBOSA, Thalyta Mabel N. Barbosa. Introdução à EAD. Recife: Telesapiens, 2022

5398	**Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade**	**60**

APRESENTAÇÃO

A natureza do homem ligada a descobertas do espaço físico, intelectual e espiritual. O turismo e suas perspectivas no mundo. Os efeitos do turismo em face do desenvolvimento econômico. O turismo e sua interdisciplinaridade. A evolução do turismo observando suas características na antiguidade, como meios de transporte e de hospedagem. Conceitos, políticas, indústria e planejamento do turismo e hospitalidade. Relação entre o tempo, lazer e espaço do lazer. O mercado do turismo.

OBJETIVO GERAL

Esta disciplina tem por finalidade propiciar a compreensão das peculiaridades, técnicas e perspectivas do turismo e da hospitalidade diante da evolução das civilizações, oferecendo ao aluno a oportunidade de desenvolver importantes habilidades e conhecimentos nesta área.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Definir o conceito de turismo, entendendo suas aplicações práticas no contexto socioeconômico e cultural da humanidade.
- Discernir sobre a hospitalidade, definindo seu conceito e entendendo sua importância no contexto do turismo.
- Identificar e interpretar as políticas públicas voltadas para o desenvolvimento do turismo, comparando as boas práticas adotadas por diversos países, estados e microrregiões.
- Entender a importância do planejamento turístico, identificando suas fases e aplicando as técnicas e melhores práticas para um planejamento bem-sucedido.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – BASES CONCEITUAIS DO TURISMO E DA HOSPEDAGEM

O CONCEITO DE TURISMO

O CONCEITO DE HOSPEDAGEM

AS POLÍTICAS DE TURISMO

O PLANEJAMENTO TURÍSTICO

UNIDADE II – O TURISMO COMO CIÊNCIA E SUAS PERSPECTIVAS

O TURISMO NO MUNDO

A FORÇA DO TURISMO EM FACE DA ECONOMIA

O LIAME ENTRE O TURISMO E A CIÊNCIA

O TURISMO E A INTERDISCIPLINARIDADE

UNIDADE III – A EVOLUÇÃO DO TURISMO

AS VIAGENS NA ANTIGUIDADE

O TURISMO DO SÉCULO XVI AO XVIII

A EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE TRANSPORTE E O TURISMO

O DESENVOLVIMENTO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM AO LONGO DO TEMPO

UNIDADE IV – O LAZER E O TURISMO

O TEMPO DEDICADO AO LAZER

AS ESPÉCIES DE TURISMO

A CONCEPÇÃO SOBRE O ESPAÇO DO TURISMO

O MERCADO DO TURISMO

REFERÊNCIA BÁSICA

MACIEL, Dayanna dos Santos Costa. Fundamentos do turismo e hospitalidade. Recife: Telesapiens, 2022

LINS, Karolina Kelly Grangeiro. História aplicada ao turismo. Recife: Telesapiens, 2022

LEAL, Adriana Karla Tavares Batista Nunes. Geografia básica. Recife: Telesapiens, 2022?

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

VALENZA, Giovanna Mazzarro.; BARBOSA, Thalyta Mabel N. Barbosa. Introdução à EAD. Recife: Telesapiens, 2022.

SANTOS, Marcelo Clemente dos. Marketing de eventos. Recife: Telesapiens, 2022.

LIMA, Victor Hugo D’albuquerque. Publicidade e Propaganda. Recife: Telesapiens, 2021.

PERIÓDICOS

MENDES, Ariel. Trade Marketing. Recife: Telesapiens, 2021

CARDOSO. Leandro C. Visual merchandising. Recife: Telesapiens, 2022

5399	**Gestão de Serviços Turísticos e de Hospitalidade**	**60**

APRESENTAÇÃO

Gestão de Serviços Turísticos e de Hospitalidade: conceitos fundamentais. Segmentos do setor de turismo e hospitalidade. Sustentabilidade, tecnologia e globalização. Gestão dos serviços. Organização em Serviços Turísticos e de Hospitalidade: planejamento estratégico. Gestão de recursos humanos. Gestão de operações e logística. Gestão de estoques, controle de qualidade e otimização de processos. Estratégias de marketing. Atendimento ao Cliente, satisfação do cliente. Gestão Financeira e Estratégica, orçamento, controle de custos e análise de viabilidade econômica, precificação e revenue management. Análises de mercado. Planejamento estratégico e inovação.

OBJETIVO GERAL

O objetivo deste conteúdo é preparar o aluno a compreender, planejar, organizar, implementar e avaliar estratégias gerenciais eficientes para lidar com os desafios e as oportunidades decorrentes do setor de turismo e hospitalidade, estimulando a reflexão crítica e o desenvolvimento de habilidades práticas de gestão.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Definir os conceitos fundamentais relacionados ao turismo e à hospitalidade.
- Identificar os diferentes segmentos do setor de turismo e da hospitalidade e suas respectivas características.
- Identificar as tendências atuais e os desafios enfrentados no setor de turismo e hospitalidade, considerando aspectos como sustentabilidade, tecnologia e globalização.
- Reconhecer a importância da gestão eficiente dos serviços no setor de turismo e hospitalidade para a satisfação do cliente e o sucesso do empreendimento.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I - TURISMO E HOSPITALIDADE: UMA VISÃO GERENCIAL

CONCEITOS BÁSICOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE

SEGMENTOS DO SETOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE

TENDÊNCIAS E DESAFIOS NO SETOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE

IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS E DE HOSPITALIDADE

UNIDADE II - PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇOS NO TURISMO E HOSPITALIDADE

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NO SETOR DE TURISMO E HOSPITALIDADE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS EM TURISMO E HOSPITALIDADE

GESTÃO DE OPERAÇÕES E LOGÍSTICA EM TURISMO E HOSPITALIDADE

MARKETING E PROMOÇÃO DE SERVIÇOS EM TURISMO E HOSPITALIDADE

UNIDADE III - QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO TURISMO E HOSPITALIDADE

GESTÃO DA QUALIDADE EM TURISMO E HOSPITALIDADE

SATISFAÇÃO DO CLIENTE E FIDELIZAÇÃO EM TURISMO E HOSPITALIDADE

GESTÃO DE CONFLITOS NO CONTEXTO DO TURISMO E HOSPITALIDADE

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE NO TURISMO E HOSPITALIDADE

UNIDADE IV - GESTÃO FINANCEIRA E ESTRATÉGICA NO TURISMO E HOSPITALIDADE

PRINCÍPIOS DE GESTÃO FINANCEIRA

ESTRATÉGIAS DE PRECIFICAÇÃO E REVENUE MANAGEMENT

ANÁLISE DE MERCADO E COMPETITIVIDADE

REFERÊNCIA BÁSICA

BUENO, Marcia. Gestão de serviços turísticos e de hospitalidade. Recife: Telesapiens, 2023

SANTOS, Marcelo Clemente dos. Marketing de eventos. Recife: Telesapiens, 2022.

MACIEL, Dayanna dos Santos Costa. Fundamentos do turismo e hospitalidade. Recife: Telesapiens, 2022

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

VALENZA, Giovanna Mazzarro.; BARBOSA, Thalyta Mabel N. Barbosa. Introdução à EAD. Recife: Telesapiens, 2022.

LINS, Karolina Kelly Grangeiro. História aplicada ao turismo. Recife: Telesapiens, 2022?

LEAL, Adriana Karla Tavares Batista Nunes. Geografia básica. Recife: Telesapiens, 2022??

PERIÓDICOS

MENDES, Ariel. Trade Marketing. Recife: Telesapiens, 2021

LIMA, Victor Hugo D’albuquerque. Publicidade e Propaganda. Recife: Telesapiens, 2021

Avaliação será processual, onde o aluno obterá aprovação, através de exercícios propostos e, atividades programadas, para posterior. O aproveitamento das atividades realizadas deverá ser igual ou superior a 6,0 (seis) pontos, ou seja, 60% de aproveitamento.

SUA PROFISSÃO NO MERCADO DE TRABALHO

O curso destina-se a estudantes de Turismo, Hotelaria, Administração e Marketing que buscam complementar sua formação acadêmica ou recém-formados que desejam ingressar no mercado de trabalho com um conhecimento e desenvolver habilidades na organização e comercialização de produtos e serviços turísticos.