

# UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO

## INSTITUTO MULTIDISCIPLINAR

### UNIDADE ACADÊMICA DE NOVA IGUAÇU

**ÁREA: TURISMO/ Empreendimentos Turísticos e Operacionalização de Roteiros**

#### **PROGRAMA PARA A PROVA ESCRITA E PROVA DIDÁTICA**

- Definição, tipologia e importância das agências no sistema turístico
- Planejamento, organização e gestão em agências de turismo
- Tecnologia da informação aplicada às agências de turismo
- O papel do agente de viagens e suas competências
- Operacionalização de roteiros turísticos nacionais e internacionais
- O processo de planejamento e organização de empresas turísticas
- Ética e responsabilidade social em empresas turísticas
- Gestão de pessoas em empresas turísticas
- Gestão da qualidade em empresas de turismo
- Estratégias e políticas organizacionais em empresas turísticas

#### **BIBLIOGRAFIA:**

- ACERENZA, Miguel Ángel. *Administración del turismo: planificación y dirección*. México: telas, 1984.
- CAVASSA, Cesar Ramirez. *Gestão Administrativa para empresas turísticas*. México: Trillas, 1998.
- CHIAVENATTO, Idalberto, **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Campus: Rio de Janeiro, 2000.
- BRAGA, Débora Cordeiro. **Agências de Viagens e Turismo: Práticas de Mercado**. Rio de Janeiro, Campus, 2007.
- PETROCCHI, Mario. **Agências de Turismo: Planejamento e Gestão**. São Paulo, Ed. Futura, 2003.
- PELIZZER, Hilário. **Administração e gerenciamento de agencias de viagem**. São Paulo, ed. Edicon, 2005.
- MARIN, Aitor. **Tecnologia da informação nas agências de viagem: em busca da produtividade e do valor agregado**. São Paulo, Aleph, 2004
- SANTOS, C. KUAZAQUI, E. **Consolidadores de Turismo: serviços e distribuição**. São Paulo, Ed. Thomson, 2004.
- MAMEDE, Gladston. **Agências, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções**. Barueri: Manole, 2003.