

5-105 - Turismo, Hotelaria e Eventos

Plano de Aula 16 Aulas (Aulas de 1 Hora)



Aula 1

Capítulo 1 - Princípios de Turismo

1. Princípios de Turismo.....	17
1.1. Panorama Evolutivo do Turismo no Brasil e no Mundo.....	19
1.2. Aspectos Históricos do Turismo no Mundo.....	23
1.3. Mas o que é Turismo?.....	25

Aula 2

Capítulo 1 - Princípios de Turismo

1.4. Há Diferença entre Turista, Viajante e Excursionista?.....	27
1.4.1. Diferença de Alta Temporada e Baixa Temporada.....	28
1.5. O Sistema Turístico.....	28
1.6. Estrutura Física do Turismo.....	32
1.7. Meios de Hospedagem.....	33
1.8. Transportadoras.....	33
1.8.1. Transporte Aéreo.....	36
1.8.1.1. Outros Termos Técnicos Aéreos.....	39

Aula 3

Capítulo 1 - Princípios de Turismo

1.8.2. Turismo Espacial.....	40
1.8.3. Turismo Hidroviário.....	41
1.9. Empresas Organizadoras de Eventos.....	43
1.10. Empresas de Serviços de Alimentação e Bebida.....	46
1.10.1. Termos Técnicos em A&B.....	48
1.11. Agências de Turismo.....	49
1.11.1. Operadoras Turísticas x Agências de Viagem.....	50
1.12. Produto Turístico.....	51
1.13. Destinos que se Transformam com e pelo Turismo.....	58

Aula 4

Capítulo 2 - Segmentação do Turismo

2. Segmentação do Turismo.....	71
2.1. Conceito de Segmentação.....	73
2.2. Ecoturismo e Aventura.....	75
2.2.1. Ecoturismo - Turismo Rural.....	78
2.2.2. Ecoturismo - Turismo de Aventura.....	79
2.3. Turismo de Negócios, Eventos e Incentivos.....	80
2.3.1. São Paulo: Majestoso Cenário para Mega Eventos.....	81
2.3.2. Viagens Corporativas.....	84

Aula 5

Capítulo 2 - Segmentação do Turismo

2.4. Turismo Cultural.....	85
2.4.1. Economia Criativa.....	87
2.4.2. Incursionistas: Uma Visão de Turista em Sua Própria Cidade.....	87
2.5. Turismo de Estudos e Intercâmbio Cultural.....	88
2.6. Turismo Religioso.....	90
2.7. Turismo de Esportes.....	94

Aula 6

Capítulo 2 - Segmentação do Turismo

2.7.1. As Estrelas Atuais da Prática Esportiva Turística.....	96
2.7.1.1. Náutico.....	96

2.7.1.2. Pesca.....	97
2.7.1.3. Golfe.....	97
2.8. Turismo Sol e Mar.....	98
2.8.1. As Melhores Praias.....	98
2.9. Turismo de Saúde.....	99
2.9.1. SPA um Novo Modelo de Sucesso no Turismo de Bem-Estar.....	102

Aula 7

Capítulo 3 - Agência de Viagens

3. Agência de Viagens.....	107
3.1. Panorama Evolutivo das Agências de Viagens.....	109
3.1.1. Atual Cenário.....	111
3.1.2. Relembrando.....	114
3.2. Perfil Atual do Agente de Viagens.....	115
3.3. Principais Tipos de Vistos.....	119
3.3.1. Visto de Turista.....	119
3.3.2. Vistos Temporários.....	120
3.3.3. Trânsito.....	121
3.4. Segmentação de Mercado.....	122
3.5. Forfait.....	122
3.6. Organograma Básico de uma Agência de Viagens e Turismo.....	123
3.7. Termos Técnicos de Agenciamento.....	124
3.8. Reservas e Emissões de Bilhetes.....	125
3.9. Consolidadoras.....	126
3.10. GSA's.....	127

Aula 8

Capítulo 3 - Agência de Viagens

Capítulo 4 - Ética e Legislação

3.11. Associação Brasileira das Operadoras de Turismo.....	128
3.12. Direito do Consumidor e as Agências de Viagens.....	128
4. Ética e Legislação.....	135
4.1. Introdução.....	137
4.2. Ética e Moral.....	138
4.2.1. Os Stakeholders.....	139
4.2.2. Os 4 E's.....	139
4.2.3. Código Mundial de Ética do Turismo.....	140
4.3. Legislação Turística.....	145
4.3.1. Lei do Turismo.....	148
4.3.2. Guia de Turismo.....	149
4.3.3. Agência de Turismo.....	151
4.3.4. Meios de Hospedagem.....	151
4.4. Código de Defesa do Consumidor (CDC).....	154

Aula 9

Capítulo 4 - Ética e Legislação

Capítulo 5 - Hotelaria

4.4.1. Alguns Exemplos de Situações na Área do Turismo.....	155
5. Hotelaria.....	161
5.1. Introdução.....	163
5.2. Contextualização Histórica do Setor Hoteleiro no Brasil.....	165
5.3. Panorama da Hotelaria no Brasil.....	166
5.3.1. Grandes Investidores Hoteleiros do Século XX.....	169
5.4. Aspectos Culturais da Hotelaria no Mundo.....	169

Aula 10

Capítulo 5 - Hotelaria

5.5. Meios de Hospedagem.....	172
5.5.1. Tipos de Hotéis.....	173
5.5.2. Porte dos Hotéis.....	177
5.5.3. Classificação Hoteleira no Brasil.....	178
5.6. Classificação Hoteleira Oficial no Brasil.....	179
5.7. Estrutura Hoteleira.....	182
5.7.1. Estrutura Hoteleira com a Interação dos Departamentos.....	183

5.8. Responsabilidades dos Departamentos ou Setores Hoteleiros.....	184
5.8.1. Recepção.....	185
5.8.2. Reservas.....	187
5.8.3. Governança.....	188
5.9. Alimentos e Bebidas (A&B).....	190

Aula 11

Capítulo 5 - Hotelaria

5.10. Marketing e Vendas.....	191
5.10.1. A Entrevista.....	193
5.10.2. Informações sobre o Contato Realizado.....	193
5.10.3. A Venda.....	193
5.10.4. As Expectativas do Serviço Pós-Venda.....	194
5.10.5. Manutenção dos Clientes.....	194
5.10.6. Tamanho da Equipe de Vendas.....	194

Aula 12

Capítulo 5 - Hotelaria

5.11. Compras.....	195
5.12. Almojarifado.....	197
5.13. Financeir.....	198
5.14. Recursos Humanos (RH).....	200
5.15. Segurança.....	203
5.16. Manutenção.....	204

Aula 13

Capítulo 6 - Eventos: Procedimentos Organizacionais

6. Eventos: Procedimentos Organizacionais.....	215
6.1. Os Eventos e a Arte de Planejá-los.....	217
6.2. Tipologia de Eventos.....	218
6.3. Tipos de Eventos.....	218
6.3.1. Reunião.....	218
6.3.2. Congressos.....	218
6.3.3. Encontro.....	219
6.3.4. Convenção.....	219
6.3.5. Conferênci.....	220
6.3.6. Palestra.....	220
6.3.7. Ciclo de Palestra.....	220
6.3.8. Seminário.....	221
6.3.9. Mesa Redonda.....	221
6.3.10. Simpósio.....	221
6.3.11. Painel.....	221
6.3.12. Fórum.....	222
6.3.13. Colóquio.....	222
6.3.14. Exposições.....	222
6.3.15. Feiras.....	223
6.3.16. Coquetel.....	223
6.3.17. Café da Manhã.....	223
6.3.18. Brunch.....	224
6.3.19. Happy Hour.....	224
6.3.20. Concurso.....	225
6.3.21. Conclave.....	225
6.3.22. Debate.....	225
6.3.23. Dias Específicos.....	225
6.3.24. Entrevista Coletiv.....	226
6.3.25. Inauguração.....	226
6.3.26. Leilão.....	226

Aula 14

Capítulo 6 - Eventos: Procedimentos Organizacionais

6.4. Ponto de Partida para um Bom Planejamento.....	226
6.4.1. Como Captar um Bom Briefing.....	227
6.5. Responsabilidades na Arte de Planejar Eventos.....	230
6.5.1. Do Cliente.....	230
6.5.2. Do Organizador de Eventos.....	231

6.6. O Perfil do Profissional de Eventos.....	232
6.7. Qualidades e Porte dos Eventos/Perfil dos Participantes de Eventos..	232
6.7.1. Porte dos Eventos.....	233
6.7.2. Perfil dos Participantes.....	234
6.8. Planejamento Global de Eventos.....	235
6.9. Idealizando o Evento.....	236
6.10. O Planejamento Propriamente Dito.....	236
6.10.1. Data de Realização.....	236
6.10.2. Definição do Local de um Evento.....	238
6.10.2.1. Espaço Geográfico: A Definição da Cidade Sede.....	234
6.10.2.2. Espaço Físico do Evento.....	240
6.10.3. Local da Reunião.....	242
6.10.3.1. Forma "U".....	243
6.10.3.2. Forma "V".....	244
6.10.3.3. Forma "Auditório".....	244
6.10.3.4. Forma "Quadrada".....	245
6.10.3.5. Forma "Escola".....	246
6.10.3.6. Forma "Espinha de Peixe / Escola".....	247

Aula 15

Capítulo 6 - Eventos: Procedimentos Organizacionais

6.11. Organização do Temário e do Calendário de um Evento..	247
6.11.1. Temário.....	247
6.11.2. Calendário.....	248
6.12. Divulgação do Evento.....	250
6.13. Mensagem.....	252
6.14. Programação Social de Eventos.....	253
6.14.1. Música.....	254

Aula 16

Capítulo 6 - Eventos: Procedimentos Organizacionais Anexos

6.15. Eventos de Caráter Exclusivamente Social.....	255
6.16. A Respeito de Etiqueta.....	255
6.17. Serviços, Equipamentos, Materiais e Recursos Humanos para Eventos.....	256
6.17.1. Um Bom Comportamento para Evitar Erros.....	257
6.17.2. Planilha para Controle dos Materiais, Serviços, Equipamentos, Recursos Humanos e Cronograma Geral.....	259
Anexo I.....	271
Anexo II.....	274
Anexo III.....	278