



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

**INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS QUE REGULAMENTAM O PROCESSO SELETIVO
SIMPLIFICADO PARA CONTRATAÇÃO DE PROFESSOR SUBSTITUTO**

UNIDADE: Faculdade Interdisciplinar em Humanidades

DEPARTAMENTO: Curso de Turismo

ÁREA DE CONHECIMENTO: Turismo, marketing e qualidade em serviços.

DO CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- [1] Conceitos, evolução histórica e características do marketing de serviços e sua relação com o marketing turístico;
- [2] O sistema de informação em marketing e a análise SWOT;
- [3] O estudo da demanda no marketing turístico e segmentação de mercados;
- [4] Construção e estratégias de imagem dos destinos turísticos;
- [5] Produto, Preço, Distribuição e Comunicação;
- [6] Tecnologias da informação e comunicação em turismo;
- [7] Temas emergentes, inovações e tendências como base para a análise crítica da prática e do desenvolvimento turístico.
- [8] Qualidade: conceitos e características.
- [9] ISO, normas brasileiras e gestão da qualidade em serviços turísticos.
- [10] Métodos e técnicas da pesquisa científica em turismo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANSARAH, M.G.R.; PANOSSO NETTO, A. **Segmentação do mercado turístico: estudos, produtos e perspectivas.** São Paulo: Atlas Editora, 2008.

BALANZÁ, I. M.; NADAL, M. C. **Marketing e comercialização de produtos turísticos.** São Paulo: Thomson Learning, 2003.

CARPINETTI, L.C.R; MIGUEL, P.A.C; GEROLAMO, MC. **Gestão da Qualidade ISO 9001: 2008: Princípios e Requisitos.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CERVO, A. L.; SILVA, R.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2006.

- CHIAS, J. **Turismo: o negócio da felicidade** – desenvolvimento e marketing turístico de países, regiões, lugares e cidades. São Paulo: Ed. Senac SP, 2007.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa em Turismo: Planejamento, Métodos e Técnicas**. São Paulo: Futura, 2007.
- GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro, Elsevier, 2009.
- KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas. 2000.
- LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2007.
- LAS CASAS, A. **Qualidade Total em Serviços**. São Paulo: Atlas, 2008.
- MIDDLETON, V. **Marketing de turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- PALADINI, E.P. **Gestão de qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- PANOSSO NETTO, A; ANSARAH, M.G.R. **Produtos turísticos e novos segmentos de mercado: planejamento, criação e comercialização**. Barueri, SP: Manole, 2015.
- PETROCCHI, M. **Marketing para destinos turísticos: planejamento e gestão**. São Paulo: Editora Futura, 2004.