

Nome da Instituição	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CNPJ	62823257/0001-09
Data	05-01-2009
Número do Plano	51
Eixo Tecnológico	Hospitalidade e Lazer

Plano de Curso para:		
01.	Habilitação Módulo III Carga Horária Estágio TCC	Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM 1200 horas 000 horas 120 horas
02.	Qualificação Carga Horária Estágio	Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP 1300 horas 000 horas
03.	Qualificação Carga Horária Estágio	Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL 1300 horas 000 horas
04.	Qualificação Módulo I Carga Horária Estágio	Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS 400 horas 000 horas
05.	Qualificação Módulo II Carga Horária Estágio	Qualificação Técnica de Nível Médio de PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS 800 horas 000 horas

- ✓ Presidente do Conselho Deliberativo
Yolanda Silvestre
- ✓ Diretor Superintendente
Laura M. J. Laganá
- ✓ Vice-Diretor Superintendente
César Silva
- ✓ Chefe de Gabinete
Elenice Belmonte R. de Castro
- ✓ Coordenador de Ensino Médio e Técnico
Almério Melquíades de Araújo

Equipe Técnica

Coordenação:
Almério Melquíades de Araújo
Mestre em Educação

Organização:
Soely Faria Martins
Supervisor Educacional

Regina Helena Rizzi Pinto
Licenciada em Enfermagem
Especialista em Saúde Pública e Administração Hospitalar

Colaboração:

Esmeralda Macedo Serpa
Bacharel em Turismo
Pós em Docência do Ensino Superior
Mestre em Educação

Keli de Araujo Rocha
Bacharel e Licenciada em Direito
Técnica em Turismo
Guia de Turismo Nacional e América do Sul
ETEC Martinho de Ciero - Itu

Alessandra Blengini M. Martins
Bacharel em Turismo
Etec Engenheiro Agrônomo Narciso
de Medeiros - Iguape

Elaine Augusta de Freitas
Assistente Técnico
Centro Paula Souza

Taiz Cristine dos Santos
Bacharel em Turismo
Pós Graduada em Ecoturismo e Turismo
Rural
ETEC Professor Aprígio Gonzaga I

Marcio Prata
Assistente Administrativo
Centro Paula Souza

SUMÁRIO

Capítulo 1 Justificativas e Objetivos	04
Capítulo 2 Requisitos de Acesso	07
Capítulo 3 Perfil Profissional de Conclusão	07
Capítulo 4 Organização Curricular	13
Capítulo 5 Critérios de Aproveitamento de Conhecimentos e Experiências Anteriores	46
Capítulo 6 Critérios de Avaliação da Aprendizagem	46
Capítulo 7 Instalações e Equipamentos	48
Capítulo 8 Pessoal Docente e Técnico	53
Capítulo 9 Certificados e Diplomas	53
Parecer Técnico de Especialista	54
Portaria do Coordenador, Designando Comissão de Supervisores	55
Aprovação do Plano de Curso	56
Portaria do Coordenador, Aprovando o Plano de Curso	57
Anexos Matrizes Curriculares Anexos A e B	58

CAPÍTULO 1 JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS

1.1 Justificativa

Desde o momento em que as pessoas passaram a viajar de um local a outro movidas por algum interesse ou necessidade, ela já estavam fazendo turismo. Por seus primeiros registros como atividade econômica datam do século XIX.

O turismo tem origem no século XIX, quando o inglês Thomas Cook, organizou uma viagem de um dia partindo de Lancaster para Loughborug, reunindo 570 pessoas que iam participar de um congresso antiácool e cobrou pelos serviços (Beni, 2000, p. 16).

Este simples fato criou o turismo e o primeiro profissional de viagem. Surgiu logo depois a figura ou a função do guia de turismo.

A melhoria do sistema mundial de comunicação e transportes, e a divulgação das culturas de regiões outrora longínquas ou pouco conhecidas praticamente unificou o planeta como área de interesse turístico.

A facilidade de acesso aproximou os países e regiões. A expansão da economia mundial incorporou novos e significativos contingentes à sociedade de consumo, na qual o turismo insere-se como um segmento importante e em contínuo crescimento. Deste modo, “as viagens passaram a fazer parte da cultura e das aspirações das populações fazendo com que a demanda turística passasse a ser crescente. A oferta hoteleira evoluiu em função dessa demanda (Andrade; Brito, 2000, p. 28).

O crescimento do mercado turístico nacional, acompanhando a tendência mundial tem exigido do empresariado e das pessoas que trabalham no setor gerenciamento administrativo dos hotéis, das agências de viagens, maior atenção à crescente complexidade desse mercado. Não há como deixar de reconhecer a importância desta expansão para o desenvolvimento econômico-financeiro-social do país. A disparada do turismo nas últimas décadas do século XX e início deste século é fruto de uma ampla teia que envolve novas áreas de comunicação e transportes mundiais, decorrentes da internacionalização da economia.

Na grande expansão do mercado turístico mundial, novas categorias turísticas têm surgido, dentre as quais podemos citar o turismo ecológico, o turismo para melhor idade e o turismo de eventos e negócios, que há algum tempo vem consolidando como um dos segmentos do turismo que mais cresce no Brasil e no mundo.

Planejar uma viagem, pode tornar-se confuso e demorado. Um agente de viagens, oferece uma variedade enorme de soluções, por exemplo de meios de transporte, ao mesmo tempo é capaz de propor ao melhor preço de um destino em determinada época, seja por meio de tarifas especiais, descontos em reservas, capacidade de negociar.

O agente de viagens é um consultor, normalmente conhecem ou têm vasta informação das cidades, hotéis, museus, locais de compras, clima etc., conhecimento importante para as pessoas que viajam. Este conhecimento é fundamental na satisfação do cliente e determinante para o potencial consumidor, seja na compra de passagem aérea, ou noite em hotel, até o mais completo pacote turístico.

O agente de viagens, de uma maneira geral, tem uma enorme capacidade de aconselhamento. Os clientes esperam de uma Agência de Viagens: informação, experiência, conhecimento, variedade, alternativas, aconselhamento soluções.

Numa indústria competitiva como é o Turismo, será necessário que as agências de viagens aumentem os níveis de qualidade e tipo de serviço. As agências de viagens têm capacidade para fornecer todo o tipo de serviços de rent-a-car à atividades culturais, etc. Uma viagem pode por meio de uma agência de viagens, ser construída de acordo com as necessidades e desejos de cada um. Há agências de viagens especializadas em áreas como turismo religioso, turismo aventura, turismo estudantil, congressos, viagens de incentivo, entre outros.

Além da competência técnica os profissionais do setor deverão manter um código de ética que garanta aos consumidores a defesa dos seus interesses, visto que as agências de viagens, são o principal distribuidor de produtos e serviços turísticos, são responsáveis por 70% da distribuição dos bilhetes das companhias aéreas e cerca de 30 a 40% das reservas dos hotéis.

Para a formação de profissionais com esse perfil, tendo em vista as exigências do mercado de trabalho, o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, propõe a Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM.

BIBLIOGRAFIA : www.apavtnet.pt/editor

1.2 Objetivos

O Curso de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM tem como objetivo capacitar para :

- construir a qualificação e o aprimoramento das habilidades e competências como trabalhadores e gestores que atuam ou irão atuar direta ou indiretamente nas atividades turísticas;
- atuar nas diversas áreas do agenciamento de viagens, visando criar, elaborar, coordenar e supervisionar as atividades pertinentes ao ambiente das agências de turismo receptivas, emissivas, virtuais e operadoras;
- desenvolver atividades, não apenas nas agências de turismo, mas também em postos de atendimento ao turista, meios de hospedagem, bares e restaurantes, meios de transportes, associações e entidades das diversas áreas e empresas privadas que necessitam de serviços de viagens;
- vender produtos e serviços turísticos de acordo com a legislação específica;
- ofertar produtos e serviços de segurança e de qualidade no atendimento ao turista;
- colaborar com a sustentabilidade das atividades turísticas;
- elaborar projetos, itinerários, roteiros turísticos e cotação de preços;
- fornecer orientação técnica a empreendimentos e instituições relacionados aos diversos segmentos do turismo, bem como realiza atividades administrativas.

1.3 Organização do Curso

A necessidade e pertinência da elaboração de currículo adequado às demandas do mercado de trabalho, à formação do aluno e aos princípios contido na L.D.B. e demais legislações vigentes, levou o Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, sob a coordenação do Prof. Almério Melquíades de Araújo, Coordenador de Ensino Médio e Técnico, a instituir o “Laboratório de Currículo”.

No Laboratório de Currículo foram reunidos profissionais da área, docentes, especialistas, supervisão educacional para estudar o material produzido pela C.B.O. – Classificação Brasileira de Ocupações e para análise das necessidades do próprio mercado de trabalho. Uma seqüência de encontros de trabalho previamente planejados possibilitou uma reflexão maior e produziu a construção de um currículo mais afinado com esse mercado.

O Laboratório de Currículo possibilitou, também, a construção de uma metodologia adequada para o desenvolvimento dos processos de ensino aprendizagem e sistema de avaliação que pretendem garantir a construção das competências propostas nos Planos de Curso.

FONTES DE CONSULTA

MINISTÉRIO DO ESPORTE E TURISMO e EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. Deliberação Normativa n.º 426 e 427.

BRASIL MINISTERIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Brasília: MtbE: 2002. (site: <http://www.mtecbo.gov.br>)

TÍTULOS:

- 1225 – Diretor de Operações de Serviços em Empresa de Turismo, de Alojamento e de Alimentação – diretor de produção e operações de Turismo.
- 1415 – Gerente de Operações de Serviços em Empresa de Turismo, de Alojamento e Alimentação – gerente de hotel, gerente de restaurante, gerente de bar, gerente de pensão.
- 3548-05 – Técnico em Turismo – consultor de turismo nacional (técnico), operador de turismo exportativo, operador de turismo nacional, operador de turismo receptivo, operador de viagem.
- 3548-10 – Operador de Turismo. 3548-15 – Agente de Viagem – Agente de reservas (hotel), agente de turismo, agente de vendas (viagens marítimas), auxiliar de turismo receptivo, coordenador de turismo, supervisor de operações turísticas.
- 3548-20 – Organizador de evento – agente de eventos, promotor de eventos (técnico em turismo).
- 5101 – Supervisor dos serviços de transporte, turismo, hotelaria e administração de edifícios – supervisor de transportes, administrador de edifícios, supervisor de andar, chefe de portaria de hotel, chefe de cozinha, chefe de bar, *maitre*.
- 5114-05 – Guia de Turismo – guia de turismo especializado em atrativo turístico, guia de turismo especializado em excursão internacional, guia de turismo especializado em excursão nacional, guia de turismo especializado em turismo regional.

BRASIL Ministério da Educação. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos**. Brasília: MEC: 2008. (site: <http://www.mec.gov.br>)

CAPÍTULO 2

REQUISITOS DE ACESSO

O ingresso ao Curso TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM dar-se-á por meio de processo seletivo para alunos que tenham concluído, no mínimo, a primeira série do Ensino Médio.

O processo seletivo será divulgado por edital publicado na Imprensa Oficial, com indicação dos requisitos, condições e sistemática do processo e número de vagas oferecidas.

As competências e habilidades exigidas serão aquelas previstas para a primeira série do Ensino Médio, nas três áreas do conhecimento:

- Linguagem, Códigos e suas Tecnologias;
- Ciências da Natureza, Matemática e suas Tecnologias;
- Ciências Humanas e suas Tecnologias.

Por razões de ordem didática e/ ou administrativa que justifiquem, poderão ser utilizados procedimentos diversificados para ingresso, sendo os candidatos deles notificados por ocasião de suas inscrições.

O acesso aos demais módulos ocorrerá por classificação, com aproveitamento do módulo anterior, ou por reclassificação.

CAPÍTULO 3

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM

O TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM é o profissional que desenvolve atividades de venda e serviço de pós-venda de produtos turísticos. Elabora roteiros de viagem, pacotes turísticos, emissão de bilhetes e orientação ao viajante. Realiza consultoria de viagens sobre roteiros e destinos, em conformidade com as demandas da atividade turística, assim como executa serviços de guiamento.

MERCADO DE TRABALHO

❖ Agências de viagem e operadoras, transportadoras turísticas e organismos turísticos públicos ou privados.

O TÉCNICO EM AGENCIAMENTO EM VIAGEM deverá ter construído, ao concluir o curso, as competências gerais que seguem:

- identificar e avaliar os atrativos e serviços turísticos e suas respectivas potencialidades;
- atuar de forma ética e sustentada na prestação dos serviços turísticos;
- conceber, formatar e viabilizar produtos e serviços turísticos adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;

- executar serviços de consultoria na organização e cotação de pacotes e roteiros turísticos personalizados;
- organizar programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer, articulando os meios para sua realização com prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio;
- auxiliar a elaboração da política comercial e respectiva prospecção mercadológica de serviços turísticos;
- operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação dos produtos e serviços turísticos à demanda;
- executar atividades de gerenciamento dos recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados;
- avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimento realizados;
- desenvolver projetos de agenciamento de viagens a fim de propor melhorias de mercado e/ou criar novos produtos.

ATRIBUIÇÕES

- ◆ Formatar roteiros e produtos turísticos adequados aos diferentes públicos.
- ◆ Fazer reservas de cruzeiros marítimos e fluviais, hotéis, restaurantes, casas de show, locadoras de automóveis e espaços culturais.
- ◆ Informar sobre cotações cambiais e documentações para viagens.
- ◆ Informar sobre destinos turísticos e lugares diversos.
- ◆ Fornecer informações sobre o setor turístico (hotéis, restaurantes, entre outros).
- ◆ Fazer cumprir normas e manuais com seus respectivos procedimentos.
- ◆ Executar rotinas administrativas.
- ◆ Emitir documentos de viagem (bilhete aéreo, ferroviário, *voucher*, seguro de viagem, *rooming list*, carteira de albergue, carteira de estudante internacional, contratos, entre outros).
- ◆ Elaborar banco de dados com informações turísticas.
- ◆ Elaborar, executar e avaliar projetos do Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - AGENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Elaborar pacotes e roteiros turísticos personalizados e para grupos.
- Verificar custos, formar preços e definir prazos e formas de pagamento.
- Negociar preços e tarifas.
- Preparar documentos para formalização de contratos.
- Reservar e contratar serviços turísticos (transporte, hospedagem, guiamento, fornecedores de serviços receptivos e de apoio).
- Utilizar sistemas operacionais ligados ao Turismo (Amadeus, Galileu, Sabre).
- Liberar ordem de pagamento do serviço prestado.
- Comercializar serviços turísticos.
- Executar roteiros e pacotes turísticos.
- Identificar e verificar a qualidade do serviço turístico prestado.
- Prospectar roteiros turísticos.
- Informar sobre cotações cambiais e documentações para viagens.
- Informar sobre destinos turísticos e lugares diversos.

- Emitir documentos de viagem (bilhete aéreo, ferroviário, *voucher*, seguro de viagem, *rooming list*, carteira de albergue, carteira de estudante internacional, contratos etc).
- Executar rotinas administrativas.

B - PRESTAÇÃO DE ORIENTAÇÃO TÉCNICA

- Oferecer consultorias ao setor turístico.

C - PROMOÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS TURÍSTICOS

- Pesquisar e analisar segmentos do mercado turístico.
- Divulgar produtos turísticos através de visitas, mala direta e multimídia.
- Captar clientes.
- Controlar a qualidade dos serviços prestados.
- Participar de viagens de familiarização de produtos turísticos.

D - PLANEJAMENTO DO TURISMO

- Organizar dados para avaliar impacto econômico, social, cultural e ambiental nos locais de Turismo.
- Elaborar inventários turísticos.
- Elaborar banco de dados com informações turísticas.
- Auxiliar a elaboração de planos, programas e projetos turísticos.
- Subsidiar análises de viabilidade técnica e econômica de produtos turísticos.
- Elaborar, executar e avaliar projetos do Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

E - COMUNICAÇÃO PESSOAL

- Expressar-se utilizando vocabulário técnico.
- Interpretar terminologia técnica.
- Realizar intercâmbio de informações.
- Consultar bibliografia específica.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico instrumental em inglês e espanhol.

F - TRABALHAR COM SEGURANÇA

- Desenvolver o trabalho segundo normas técnicas estabelecidas.
- Fazer cumprir normas e manuais com seus respectivos procedimentos.

G - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Demonstrar capacidade de resolver situações imprevistas.
- Trabalhar em equipe.
- Manter-se dinâmico.
- Comunicar-se com fluência (ser comunicativo).
- Manter-se organizado.
- Demonstrar determinação.
- Demonstrar flexibilidade.
- Demonstrar objetividade.
- Demonstrar responsabilidade.
- Demonstrar capacidade de autocrítica.

PERFIL PROFISSIONAL DAS QUALIFICAÇÕES

Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP

O GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP é o profissional que desenvolve atividades inerentes à qualificação, podendo organizar e acompanhar grupos de turistas por roteiros históricos, naturais, culturais e educativos no Estado de São Paulo, prestando-lhes informações e assistência nesses deslocamentos, atendendo sempre as necessidades do cliente.

Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL

O GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL é o profissional que desenvolve atividades inerentes a qualificação, podendo organizar e acompanhar grupos de turistas por roteiros históricos, naturais, culturais e educativos no Brasil e nos Países da América do Sul, prestando-lhes informações e assistência nesses deslocamentos, atendendo sempre as necessidades do cliente.

ATRIBUIÇÕES

GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP e do GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL

- ◆ Acompanhar turistas conforme roteiros e itinerários já estabelecidos.
- ◆ Assessorar a saída para o passeio, a chegada ao destino, seus atrativos e o retorno para o local de origem.
- ◆ Entreter os turistas em suas paradas e orientá-los nas melhores opções de lazer e compras.
- ◆ Organizar e executar roteiros considerando a infra-estrutura: transporte, guias especializados, restaurantes e outros.
- ◆ Pesquisar regiões, cidades, lugares, hotéis, parques temáticos e ecológicos, costumes e fatos folclóricos, históricos, geográficos e artísticos, objetivando a elaboração de roteiros turísticos e a realização da atividade do guiamento.
- ◆ Planejar e executar viagens de lazer, de incentivo educacional ou empresarial.
- ◆ Prestar socorro imediato através de procedimentos adequados.
- ◆ Assessorar o embarque e desembarque nos meios de transportes: aéreo, marítimo, fluviais e rodoviários.
- ◆ Elaborar relatório de viagem e prestação de contas.
- ◆ Avaliar o trabalho desenvolvido.

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

O ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS é o profissional que atende e orienta clientes, prestando o primeiro atendimento sobre produtos, serviços e atrativos turísticos, meios de transporte, meios de hospedagem, alimentação e roteiros em geral. Planeja e realiza, também, atividades de lazer e entretenimento sociocultural.

ATRIBUIÇÕES

- ◆ Orientar e transmitir informações gerais sobre os lugares (localização geográfica e atividades desenvolvidas).
- ◆ Fornecer informações sobre o setor turístico.
- ◆ Identificar vocabulário técnico.
- ◆ Ler mapas e manuais da área do Turismo.

- ◆ Aplicar técnicas de monitoria em atividades de lazer e entretenimento.
- ◆ Organizar e executar atividades de lazer e animação sociocultural.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - ASSISTÊNCIA EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Participar de workshop e encontros técnicos.
- Cadastrar empresas prestadoras de serviços turísticos e guias de Turismo.
- Fornecer informações sobre o setor turístico.
- Orientar e transmitir informações gerais sobre os lugares (localização geográfica, atividades desenvolvidas).
- Ler mapas e manuais da área do Turismo.

B - AUXILIAR NO PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DE TURISMO

- Auxiliar na organização de informações e dados para o Turismo.
- Identificar os recursos naturais e histórico-culturais como potencialidade turística.
- Planejamento e execução de atividades recreativas para diferentes grupos.
- Aplicar técnicas de monitoria em atividades de lazer e entretenimento.
- Organizar e executar atividades de lazer e animação sociocultural.

C - COMUNICAÇÃO PESSOAL

- Identificar vocabulário técnico.
- Comunicar-se corretamente em idioma de comum entendimento.

D - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Demonstrar iniciativa.
- Motivar e liderar grupos.
- Demonstrar criatividade.

MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS

O PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS é o profissional que faz o levantamento da oferta técnica do turismo real e potencial dos destinos turísticos e respectivos orçamentos. Identifica as motivações e as necessidades do cliente, desse modo orientando e atuando na criação e na elaboração de roteiros com diferenciais de mercado, assim como no desenvolvimento e na aplicação do marketing do turismo. Realiza pesquisas e o planejamento de roteiros de visitação e de viagens regionais. Executa atividades da rotina de agenciamento em turismo, organizando com qualidade a prestação de serviços nas diversas áreas do lazer, cultura e negócios.

ATRIBUIÇÕES

- ◆ Elaborar pacotes turísticos regionais.
- ◆ Divulgar os pacotes e os roteiros nas agências de viagens, órgãos emissores ou receptivos.
- ◆ Promover a venda e a divulgação de serviços e produtos turísticos.
- ◆ Elaborar banco de dados com informações turísticas.
- ◆ Contatar e recepcionar clientes (pessoa física ou jurídica) para divulgação dos serviços de agenciamento oferecidos.
- ◆ Elaborar e desenvolver projetos cujo principal enfoque sejam os atrativos turísticos regionais.

- ◆ Analisar e avaliar queixas e sugestões dos clientes para definir e adequar padrões de produtos e serviços turísticos.
- ◆ Prestar socorro imediato através de procedimentos adequados.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - ELABORAÇÃO DE PACOTES TURÍSTICOS

- Identificar atrativos para desenvolver os pacotes turísticos.
- Identificar meios de apoio apropriados, como hospedagem, transportes, acessos, restaurantes, bares.
- Realizar visitas prévias de avaliação dos serviços turísticos.
- Elaborar orçamentos.
- Definir cronogramas e atividades relacionadas aos pacotes turísticos.
- Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços concebidos.
- Aplicar softwares específicos.
- Interpretar contratos.
- Identificar serviços turísticos de qualidade.
- Providenciar reserva de serviços.
- Controlar prazos de reservas.
- Encaminhar relação de clientes aos prestadores de serviços contratados.
- Programar pagamentos para datas especiais.

B - COMERCIALIZAÇÃO DE SERVIÇOS E PRODUTOS TURÍSTICOS

- Articular e negociar com fornecedores.
- Vender pacotes turísticos.
- Vender roteiros personalizados ao perfil do cliente.
- Vender seguros de viagem e assistências.
- Alugar transportes.
- Vender opcionais.
- Alugar carros.
- Orientar os clientes sobre documentos de viagem.

C - PROMOÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS

- Participar de treinamentos para venda de pacotes turísticos.
- Identificar público-alvo no perfil do produto.
- Aplicar estratégias e conceitos de marketing e vendas.
- Direcionar ações de vendas para o público-alvo específico.
- Elaborar material de divulgação.

D - PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES DE TURISMO

- Levantar dados e informações acerca dos destinos turísticos.
- Organizar informações e dados específicos.

E - COMUNICAÇÃO PESSOAL

- Identificar e compreender o vocabulário técnico.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico instrumental em espanhol.

F - TRABALHAR COM SEGURANÇA

- Aplicar conhecimentos e técnicas de auxílio e primeiros socorros.

G - COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Intermediar interesses.
- Transmitir confiança e segurança.
- Avaliar e analisar a satisfação dos clientes.

- Assumir as responsabilidades.
- Demonstrar persuasão.
- Manter bom relacionamento interpessoal.

CAPÍTULO 4 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1 Estrutura Modular

O currículo foi organizado de modo a garantir o que determina Resolução CNE/CEB 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB nº 01/2005, o Parecer CNE/CEB nº 11/2008, a Resolução CNE/CEB nº 03/2008 a Deliberação CEE nº 79/2008 e as Indicações CEE nº 8/2000 e 80/2008, assim como as competências profissionais que foram identificadas pelo CEETEPS, com a participação da comunidade escolar.

A organização curricular da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM está organizada de acordo com o Eixo Tecnológico de “HOSPITALIDADE E LAZER” e estruturada em módulos articulados, com terminalidade correspondente às qualificações profissionais técnicas de nível médio identificadas no mercado de trabalho.

Os módulos são organizações de conhecimentos e saberes provenientes de distintos campos disciplinares e, por meio de atividades formativas, integram a formação teórica e a formação prática em função das capacidades profissionais que se propõem desenvolver.

Os módulos, assim constituídos, representam importante instrumento de flexibilização e abertura do currículo para o itinerário profissional, pois que, adaptando-se às distintas realidades regionais, permitem a inovação permanente e mantêm a unidade e a equivalência dos processos formativos.

A estrutura curricular que resulta das diferentes módulos estabelece as condições básicas para a organização dos tipos de itinerários formativos que, articulados, conduzem à obtenção de certificações profissionais.

4.2 Itinerário Formativo

A Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM é composta por três módulos.

O aluno que cursar o Módulo I concluirá a Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS.

O aluno que cursar os Módulos I e II concluirá a Qualificação Técnica de Nível Médio de PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS.

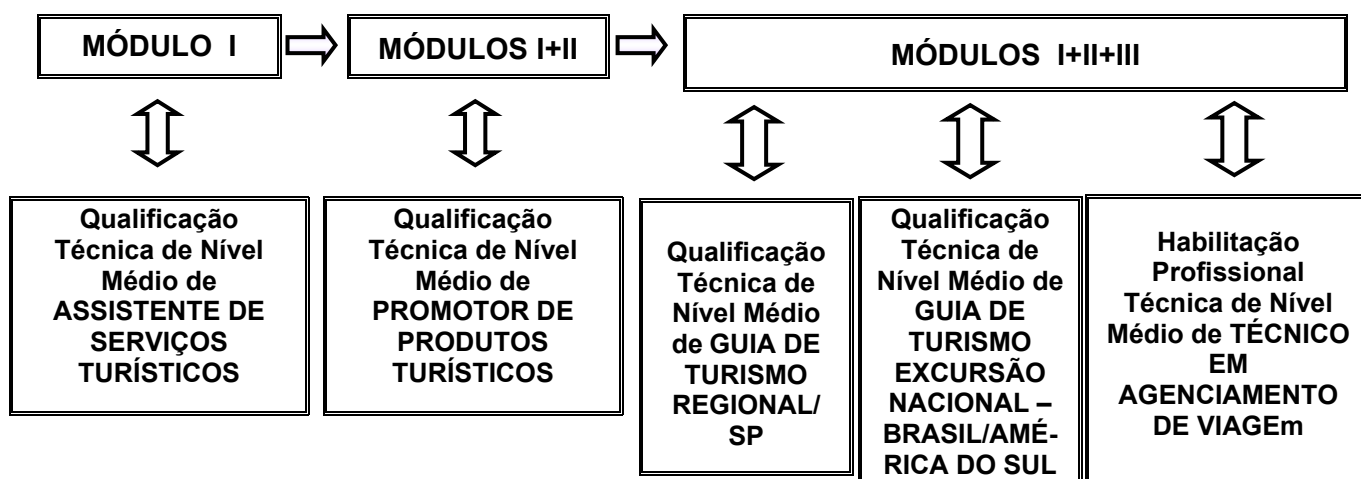
Ao concluinte dos módulos I, II e III, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 3 (três) viagens técnicas, no Estado de São Paulo, num total de 100 horas (sendo uma viagem livre e duas viagens com pernoite) acompanhado de profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao Certificado de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP.

Ao concluinte dos módulos I, II e III maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 3 (três) viagens técnicas num total de 100 horas (sendo uma viagem aérea, uma viagem interestadual, uma viagem livre) acompanhado de profissional credenciado pelo Ministério do Trabalho, fará jus ao Certificado de Qualificação Profissional Técnica de

Nível Médio de GUIA DE TURISMO DE EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL.

As viagens realizadas para o Guia de Turismo Regional não poderão ser contabilizadas para o Guia de Turismo de Excursão Nacional e América do Sul e vice-versa. As simulações para as viagens deverão ser feitas nas aulas regulares.

Ao término dos três módulos, o aluno completará a Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio ou equivalente.



4.3 Proposta de Carga Horária por Temas

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

TEMAS	Carga Horária						Total em Horas	Total em Horas – 2,5
	Horas/ Aula							
	Teórica	Teórica – 2,5	Prática Profissional	Prática Profissional – 2,5	Total	Total – 2,5		
I.1 Organização de Atividades Recreativas	40	50	00	00	40	50	32	40
I.2 Teoria e Técnica do Turismo e da Hospitalidade	60	50	00	00	60	50	48	40
I.3 Linguagem, Trabalho e Tecnologia	60	50	00	00	60	50	48	40
I.4 Informática Aplicada ao Turismo	00	00	40	50	40	50	32	40
I.5 América do Sul: Arte e Turismo	60	50	00	00	60	50	48	40
I.6 Aspectos Geográficos e Formatação do Produto Turístico	60	50	40	50	100	100	80	80
I.7 Aspectos Históricos e Formatação do Produto Turístico	60	50	40	50	100	100	80	80
I.8 Espanhol Instrumental I	40	50	00	00	40	50	32	40
TOTAL	380	350	120	150	500	500	400	400

MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS

TEMAS	Carga Horária							Total em Horas	Total em Horas – 2,5
	Horas/ Aula								
	Teórica	Teórica – 2,5	Prática Profissional	Prática Profissional – 2,5	Total	Total – 2,5			
II.1 Marketing Aplicado ao Turismo	60	50	00	00	60	50	48	40	
II.2 Manifestações Populares	60	50	00	00	60	50	48	40	
II.3 Agências de Viagens e Turismo	40	50	60	50	100	100	80	80	
II.4 Primeiros Socorros no Turismo	40	50	00	00	40	50	32	40	
II.5 Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional	40	50	60	50	100	100	80	80	
II.6 Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens	40	50	00	00	40	50	32	40	
II.7 Relações Interpessoais	60	50	00	00	60	50	48	40	
II.8 Espanhol Instrumental II	40	50	00	00	40	50	32	40	
TOTAL	380	400	120	100	500	500	400	400	

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM

TEMAS	Carga Horária							Total em Horas	Total em Horas – 2,5
	Horas/ Aula								
	Teórica	Teórica – 2,5	Prática Profissional	Prática Profissional – 2,5	Total	Total – 2,5			
III.1 Técnica Operacional de Agência de Turismo	60	50	00	00	60	50	48	40	
III.2 Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional e América do Sul	40	50	60	50	100	100	80	80	
III.3 Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens	00	00	60	50	60	50	48	40	
III.4 Gestão de Empresas Turísticas	60	50	00	00	60	50	48	40	
III.5 Patrimônio, Museu e o Turismo Cultural	40	50	00	00	40	50	32	40	
III.6 Inglês Aplicado ao Turismo	60	100	00	00	100	100	80	80	
III.7 Ética e Cidadania Organizacional	40	50	00	00	40	50	32	40	
III.8 Planejamento e Cotização de Roteiros Turísticos	00	00	40	50	40	50	32	40	
TOTAL	340	350	160	150	500	500	400	400	

4.4 Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas por Temas

MÓDULO I - Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

I. 1 ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES RECREATIVAS

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Identificar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao Turismo. 2. Estabelecer programas de atividades recreativas adequados aos diferentes grupos, espaços e equipamentos.		1. Utilizar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao Turismo. 1.2. Relacionar programas recreativos relacionados ao turismo. 2.1. Desenvolver atividades para diferentes grupos de turistas. 2.2. Adequar espaços e equipamentos para o desenvolvimento das atividades em diferentes condições (clima, topografia, material etc).			Conceitos de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lazer aplicado ao Turismo; ▪ Recreação aplicada ao Turismo. 1. Atividades para diferentes grupos de turistas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crianças e adolescentes; ▪ Adultos; ▪ Melhor idade; ▪ Pessoas com necessidades especiais. 2. Espaços e equipamentos para desenvolvimento das atividades. 3. Técnicas de recreação e lazer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejamento das atividades; ▪ Desenvolvimento de programas; ▪ Condução de grupos. 	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

I. 2 TEORIA E TÉCNICA DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES		BASES TECNOLÓGICAS	
1. Interpretar a história do Turismo e da Hospitalidade. 2. Selecionar meios de hospedagem, de transportes e de equipamentos. 3. Promover a imagem pessoal.	1. Identificar a história do Turismo e da Hospitalidade. 2.1. Classificar tipos e formas de Turismo. 2.2. Classificar os meios de hospedagem / transporte e equipamentos. 3. Utilizar normas de conduta pessoal e profissional.	1. História do Turismo e da Hospitalidade. 2. Tipos e formas de Turismo. 3. Tipologia e classificação de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Meios de hospedagem; ▪ Meios de transporte. 4. Equipamentos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parques temáticos; ▪ Parques nacionais e estaduais. 5. Critérios de imagem pessoal.				
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

I. 3 LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA

Função: Estudos e Pesquisas						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Analisar textos técnicos/comerciais da área de Agenciamento de Viagens, por meio de indicadores linguísticos (vocabulário, morfologia, sintaxe, semântica, grafia, pontuação) e de indicadores extra-linguísticos (efeitos de sentido e contextos sócio-culturais e modelos preestabelecidos de produção dos textos). 2. Redigir correspondência técnica, comunicados, cartas, avisos, relatórios, declarações, recibos, currículo, cartas-currículo, de acordo com normalizações e com convenções técnicas (ABNT). 3. Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentações específicas da área. 4. Pesquisar e analisar informações técnicas da área de Agenciamento de Viagens, em diversas fontes convencionais (livros, jornais, revistas) e eletrônicas (informações disponibilizadas em meios virtuais, como a <i>Internet</i>) para redação de projetos.		1. Utilizar instrumentos base da leitura e da redação técnica como, por exemplo: dicionários de línguas gramáticas, manuais e aplicativos de edição de texto. 2. Aplicar modelos de correspondência comercial (comunicados, cartas, avisos, relatórios, declarações, recibos, currículo e cartas-currículo). 3. Expedir correspondência comercial por meios convencionais (correio, fax, entrega em mãos) e por meios informatizados (mensagens eletrônicas via <i>Internet</i>). 4. Utilizar recursos linguísticos (vocabulário, morfologia, sintaxe, semântica, grafia, pontuação etc.), de coerência e de coesão, visando os objetivos da comunicação comercial, especificamente relativos à área de Agenciamento de Viagens. 5. Selecionar fontes de pesquisa, convencionais (livros, jornais, revistas) e eletrônicas (informações disponibilizadas em meios virtuais, como a <i>Internet</i>). 6. Redigir projetos.			1. Técnicas de aplicação da terminologia turística. 2. Tipos e modelos de correspondência comercial padrão na área de Agenciamento de Viagens. 3. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (pronomes de tratamento). 4. Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos. 5. Princípios de utilização de sistemas de correspondência eletrônica e de informações disponibilizadas em ambientes virtuais. 6. Metodologia para redação de projetos (justificativas, objetivos, metas, conclusão ou considerações finais). 7. Técnicas para elaboração de currículo.	
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

I. 4 INFORMÁTICA APLICADA AO TURISMO

Função: Gestão dos Meios Tecnológicos

COMPETÊNCIAS		HABILIDADES		BASES TECNOLÓGICAS			
1. Analisar os principais <i>softwares</i> e aplicativos. 2. Selecionar programas de aplicação a partir da avaliação das necessidades do usuário.	1.1. Identificar a lógica de funcionamento de sistemas operacionais ligados ao Turismo. 1.2. Manter-se atualizado com relação aos novos aplicativos. 2.1. Utilizar adequadamente os principais <i>softwares</i> e aplicativos na resolução de problemas. 2.2. Elaborar textos técnicos, formulários, relatórios utilizando a linguagem de processamento de textos e aplicativos específicos.	1. Configurações (painel de controle) 2. Gerenciamento de arquivos 3. Operação de programas de computadores: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Processadores de texto (formatação básica, organogramas, desenho, figuras, mala direta, etiquetas) 4. Planilhas eletrônicas relacionadas ao Turismo (formatação, fórmulas, funções, gráficos) 5. Sistemas operacionais ligados ao Turismo (Amadeus, Galileu, Sabre) 6. Técnicas de apresentação em <i>power point</i>					
Carga Horária	Teórica	00	Prática	40	Total	40 horas-aula	
		00		50		50 horas-aula	

I. 5 AMÉRICA DO SUL: ARTE E TURISMO

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Interpretar os fundamentos da arte. 2. Analisar os estilos artísticos sul-americanos. 3. Interpretar os estilos da arte brasileira.	1.1. Identificar os fundamentos da arte. 1.2. Utilizar os fundamentos da arte para informar e orientar turistas. 2.1. Pesquisar e selecionar informações de estilos artísticos sul-americanos. 2.2. Identificar os estilos da arte sul-americana. 3.1. Identificar os estilos da arte brasileira e associá-los as atividades turísticas. 3.2. Pesquisar e selecionar informações relacionadas à arte brasileira.	1. Fundamentos da Arte 2. Estilos Artísticos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arte pré-colombiana; ▪ Arte pré-cabralina (ou dos índios brasileiros); ▪ Barroco no Brasil e nos países da América do Sul; ▪ A missão artística francesa no Brasil; ▪ A arte brasileira no fim do século XIX; ▪ <i>Art nouveau</i>; ▪ Movimento modernista; ▪ A arte contemporânea; ▪ A arte musical sul-americana 				
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

I. 6 ASPECTOS GEOGRÁFICOS E FORMATAÇÃO DO PRODUTO TURÍSTICO

Função: Planejamento de Serviços de Turismo							
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Analisar os fenômenos espaciais identificando as singularidades ou generalidades de cada lugar, paisagem ou território. 2. Caracterizar os aspectos físicos, políticos, econômicos e humanos dos países da América do Sul. 3. Diferenciar paisagem de espaço geográfico.			1.1. Identificar e aplicar os conceitos de cartografia. 1.2. Identificar os conceitos e expressões específicas da geografia através da leitura de textos. 2. Relacionar as características dos países da América do Sul, conforme os aspectos, físicos, políticos e econômicos. 3.1. Identificar a paisagem geográfica como atrativo turístico. 3.2. Detectar as modificações necessárias no espaço geográfico para adaptação ao turismo. 4. Conscientizar-se que o espaço geográfico é o resultado das contradições sociais e econômicas. 5. Localizar vias de acesso e meios de transporte adequado às necessidades da atividade turística.			1. Conceitos e códigos de geografia. 2. Divisão política da América do Sul. 3. Aspectos físicos, econômicos e humanos dos países da América do Sul. 4. A paisagem e o espaço geográfico. 5. A paisagem como atrativo turístico. 6. Meios de transporte e sistema viário. 7. Pólos de atração turística. 8. Noções básicas de ecologia. 9. Ecossistemas brasileiros: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Localização; ▪ Características gerais. 10. Unidades de conservação: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipos e objetivos das unidades de conservação (U.C), regionais nacionais e sul-americanas. 11. Legislação ambiental aplicada. 12. Impactos ambientais.	
Carga Horária	Teórica	60	Prática	40	Total	100 horas-aula	
		50		50		100 horas-aula	

I. 7 ASPECTOS HISTÓRICOS E FORMATAÇÃO DO PRODUTO TURÍSTICO

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Analisar os fatores socioeconômicos, políticos e culturais dos povos sul-americanos ao longo de sua história. 2. Estabelecer relações entre continuidade/permanência e rupturas/transformações nos processos históricos. 3. Analisar os ciclos econômicos e sua relação com o desenvolvimento político, social e cultural do Brasil.		Selecionar e identificar diferentes fontes e testemunhos das épocas passadas e do presente e aplicá-las ao Turismo. 2.1. Pesquisar sobre as causas dos fatores sociais, políticos e econômicos e sua relação com atividades turísticas. 2.2. Identificar processos históricos de interesse para o desenvolvimento das atividades turísticas. 2.3. Relacionar os fatos históricos com o desenvolvimento das sociedades sul-americanas e o Turismo. 3.1. Identificar o patrimônio histórico sul-americano. 3.2. Relacionar as ações dos atores sociais e políticos com a produção do patrimônio histórico e o Turismo. 3.3. Conscientizar-se da importância da preservação do patrimônio histórico de um povo para o Turismo.			1. O processo de conquista e colonização da América do Sul 2. A ação das missões jesuíticas no universo sócio cultural das sociedades indígenas 3. O legado das primeiras civilizações do Novo Continente 4. A expansão das fronteiras brasileiras no contexto da colonização da América do Sul 5. As etapas do desenvolvimento econômico no Brasil: indústria açucareira, mineração, produção cafeeira e industrialização 6. A sociedade e a cultura brasileira: a perspectiva histórica 7. Conceito de patrimônio histórico	
Carga Horária	Teórica	60	Prática	40	Total	100 horas-aula
		50		50		100 horas-aula

I. 8 ESPANHOL INSTRUMENTAL I

Função: Gestão dos Meios Tecnológicos							
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do Turismo e a língua espanhola. 2. Comunicar-se com o turista/hóspede em espanhol. 3. Identificar os atrativos turísticos por meio de recurso técnico da língua espanhola.	1. Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas do Turismo. 2. Utilizar o idioma espanhol na comunicação com o turista/hóspede. 3. Apresentar o atrativo turístico em língua espanhola.	1. Recepção aos turistas/hóspedes 2. Cumprimentos 3. Apresentações 4. Identificação de pessoas 5. Países e nacionalidades 6. Números 7. Atrativos turísticos 8. Serviços oferecidos 9. Procedimentos de <i>check in</i> e <i>check out</i>					
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula	
		50		00		50 horas-aula	

MÓDULO II - Qualificação Técnica de Nível Médio de PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS

II. 1 MARKETING APLICADO AO TURISMO

Função: Promoção e Venda							
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS		
1. Analisar os conceitos de <i>marketing</i> e vendas.		1.1. Aplicar os conceitos de marketing e vendas. 1.2. Obter informações sobre o comportamento e necessidades do consumidor. 1.3. Adequar a oferta a interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela.			Conceitos de: • <i>marketing</i> ; • vendas. 2. Segmentação e tendências do mercado de agências de turismo. 3. Pesquisas de mercado: • tipos de pesquisa; • sondagens socioeconômicas; • análise da concorrência; • técnicas de aplicação • tabulação e análise de dados. 4. <i>Marketing MIX</i> ou 4Ps: • Produto; • Preço; • Praça; • Promoção: <i>Famtour</i> , folheteria, mala-direta, visitas pessoais, anúncios, pacotes promocionais, participação em eventos.		
2. Analisar as oportunidades de mercado.		2.1. Identificar características e metodologias de pesquisas de mercado. 2.2. Utilizar dados de pesquisa, sondagens e indicadores socioeconômicos.			1. Ciclo de vida do produto turístico. 2. Formação da marca (identidade). 3. Estratégias de comunicação e técnicas de atendimento ao cliente. 4. Política de relacionamento com clientes e fornecedores. 5. Plano de <i>marketing</i> voltado às agências e operadoras turísticas: 5. análise da necessidade do mercado; 6. delimitação das oportunidades; 7. objetivos e estratégias; 8. plano de ação; 9. orçamento.		
3. Avaliar estratégias de relacionamento.		3.1. Utilizar técnicas de atendimento ao cliente. 3.2. Elaborar e aplicar estratégias de comunicação.					
4. Analisar as estratégias para lançamento do produto turístico.		4. Aplicar instrumentos de informação, de aferição e de mensuração da satisfação dos clientes para maximizar o ciclo de vida do produto.					
5. Planejar ações de <i>marketing</i> voltadas às agências e operadoras turísticas.		5.1. Identificar atitudes de <i>marketing</i> na tomada de decisões em função dos consumidores. 5.2. Executar ações de <i>marketing</i> voltadas às agências e operadoras turísticas.					
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula	
		50		00		50 horas-aula	

II. 2 MANIFESTAÇÕES POPULARES

Função: Planejamento de Serviços de Turismo

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS				
<p>1. Analisar a importância da cultura popular para o desenvolvimento da sociedade brasileira.</p> <p>2. Valorizar as manifestações populares do nosso país por meio de roteiros turísticos.</p> <p>3. Avaliar as manifestações populares para o desenvolvimento do turismo local, regional e nacional com sustentabilidade social, ambiental, cultural e econômica.</p>	<p>1.1. Identificar valores, costumes e crenças da sociedade no espaço turístico.</p> <p>1.2. Identificar aspectos históricos e culturais do atrativo turístico.</p> <p>1.3. Utilizar vocabulário e informações da cultura popular pertinentes à atividade turística.</p> <p>2.1. Identificar as manifestações populares.</p> <p>2.2. Elaborar roteiros turísticos tendo como produto manifestações da cultura popular.</p> <p>3. Organizar roteiros e eventos turísticos que privilegiem a sustentabilidade por meio de manifestações populares.</p>	<p>1. Conceituação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cultura erudita; • cultura popular; • cultura de massa; • folclore. <p>2. Fato folclórico (origem e características).</p> <p>3. Formação da Cultura Brasileira (colonização, imigração e miscigenação).</p> <p>4. Geografia da cultura popular brasileira.</p> <p>5. Cultura popular e turismo.</p> <p>6. Manifestações populares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • carnaval; • samba; • frevo; • folia de reis; • maracatu; • festa junina; • chula; • forró; • festa do divino; • bumba meu boi/boi bumbá; • capoeira/maculelê • cavalhada; • congadas; • vaquejada; • lendas; • tradições de ano novo; • superstições e crendices; • artesanato • medicina popular; • manifestações regionais; • linguagem popular; • literatura popular; • culinária típica nacional/regional. 				
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

II. 3 AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

Função: Promoção e Venda		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
1. Analisar aspectos e tipos de agências e seu funcionamento. 2. Interpretar legislação turística e outras necessárias à abertura e manutenção de agências de turismo. 3. Analisar contratos de viagens. 4. Distinguir os organismos de Turismo. 5. Avaliar produtos e serviços oferecidos pelos diversos tipos de agências de viagens e turismo.	1.1. Identificar os aspectos das agências de viagens e turismo e suas demais funções. 1.2. Identificar os tipos de agências de turismo. 1.3. Aplicar procedimentos adequados a diferentes tipos de agências de viagens e turismo. 2.1. Utilizar, cumprir e divulgar a legislação pertinente. 2.2. Utilizar normas técnicas para obtenção de documentação específica para o Turismo. 3. Elaborar os contratos de prestação de serviços entre a agência de viagens e turismo e seus clientes de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela EMBRATUR. 4. Informar sobre os organismos de Turismo e demais representações. 5.1. Identificar e selecionar pacotes turísticos e excursões. 5.2. Identificar o perfil dos profissionais da área de agenciamento. 5.3. Aplicar vocabulário técnico. 5.4. Comunicar-se utilizando vocabulário específico.	1. Tipos de agências de turismo (operadoras, agências emissivas, receptivas e virtuais) 2. Legislação turística e outras necessárias à abertura e manutenção de agências de turismo 3. Produtos e serviços oferecidos pelos diversos tipos agências de turismo 4. Alfabeto fonético e vocabulário específico da área 5. Organismos de Turismo: <ul style="list-style-type: none"> • Ministério do Turismo; • Secretaria do Turismo do Estado; • Secretaria Municipal de Turismo; • EMBRATUR; • ABAV; • SINDETUR; • DAC/IATA; • Demais órgãos 7. Características dos serviços de transportes de turismo: <ul style="list-style-type: none"> • Companhias aéreas e marítimas; • Consolidadores (GSA) nacionais e internacionais; • Locadoras de veículos; • Empresas rodoviárias e ferroviárias; • Demais transportes turísticos 8. Profissionais da área de agenciamento (agentes de viagens, consultores, promotores, atendentes, entre outros) 9. Principais destinos turísticos locais, regionais e nacionais

				10. Leituras de textos, reportagens e artigos sobre o mercado de turismo. Estudo de casos 11. Visita técnica a agência de turismo e transportadoras. Elaboração de relatórios		
Carga Horária	Teórica	40	Prática	60	Total	100 horas-aula
		50		50		100 horas-aula

II. 4 PRIMEIROS SOCORROS NO TURISMO

Função: Recuperação e Reabilitação						
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES		BASES TECNOLÓGICAS	
1. Distinguir lesões ou problemas súbitos, visando manter a vida do acidentado e prevenir complicações de seu estado de saúde até a chegada de atendimento médico. 2. Identificar prioridades para o socorro básico de urgência e emergência. 3. Identificar e avaliar os meios de apoio e recursos de prevenção e pronto atendimento.			1.1. Relacionar sinais e sintomas característicos de situações de primeiros socorros. 1.2. Identificar os diversos tipos de lesões e outros problemas. 1.3. Relacionar os procedimentos a serem executados nas situações de emergência pré-hospitalar. 2.1. Estabelecer prioridades para o socorro básico de urgência e emergência. 2.2. Aplicar as técnicas de primeiros socorros, e de transportes adequados para encaminhamento das emergências. 3.1. Orientar turistas quanto a medidas de prevenção de acidentes. 3.2. Orientar os turistas quanto aos procedimentos em caso de acidentes e imprevistos. 3.2. Aplicar normas de proteção do trabalho e prevenção de acidentes.		1. Noções de anatomia humana. 2. Conceitos de primeiros socorros, urgência e emergência. 3. Caixa de primeiros socorros – itens necessários e autorizados. 4. Avaliação inicial da vítima de acidentes ou mal súbito. 5. Prioridades no atendimento. 6. Primeiros socorros utilizados em caso de: <ul style="list-style-type: none"> • Parada respiratória, parada cardíaca e estado de choque; • Reanimação cardiopulmonar; • Controle de hemorragias; • Atendimento de emergência em ocorrências de: ferimentos, queimaduras, choque elétrico, desmaios, vertigens, intoxicações, envenenamentos, picada de animais peçonhentos, crise convulsiva, estado de choque, corpos estranhos no organismo, afogamento, embriagues, uso de entorpecentes, etc.; • Imobilização de fraturas, luxações e entorses. 7. Recursos de atendimento de emergência em saúde disponíveis na comunidade. 8. Técnicas de transporte de acidentados. 9. Efeitos da Altitude. 10. Stress de Vôo. 11. Simulação. 12. Elaboração de manual de orientações: <ul style="list-style-type: none"> • Prevenção de acidentes; • Informações úteis; • Cadastro específico com nomes e endereços; • Telefones de emergência. 	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

II. 5 TEORIA E TÉCNICA PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO REGIONAL

Função: Gestão do Processo de Execução do Guiamento do Turista

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Distinguir as classes e funções de guias de Turismo segundo a legislação pertinente.</p> <p>2. Sistematizar as informações referentes ao Turismo contextualizando para o seu meio.</p> <p>3. Dominar técnicas de manuseio de máquinas e equipamentos, para o serviço de guiamento.</p> <p>4. Demonstrar atitudes éticas profissionais.</p> <p>5. Avaliar informações geográficas, históricas, artísticas, atividades recreativas, de entretenimento, lazer, eventos, folclóricas, artesanais, de transporte, gastronômicas, de hospedagem no contexto local e regional.</p> <p>6. Dominar técnicas de manuseio de guias manuais e mapas.</p> <p>7. Coordenar e supervisionar os serviços e recursos.</p>	<p>1. Identificar as classes e funções de guias de turismo.</p> <p>2.1. Conduzir, orientar e transmitir informações durante visitas e excursões regionais.</p> <p>2.2. Aplicar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista.</p> <p>3.1. Identificar os meios e recursos disponíveis.</p> <p>3.2. Utilizar equipamentos (TV, vídeo, som, microfones, meios informatizados).</p> <p>4.1. Respeitar e cumprir leis e regulamentos que disciplinem a atividade.</p> <p>5.1. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos turistas, preservando as peculiaridades e a identidade do ambiente.</p> <p>5.2. Articular outros profissionais prestadores de serviços e produtos no contexto local e regional.</p> <p>6. Utilizar técnicas de manuseio de guias, manuais e mapas.</p> <p>7. Identificar os recursos institucionais, financeiros, materiais, de suprimento, cobrança, segurança pessoal e do turista,</p>	<p>1. Legislação da prática dos guias de Turismo (Deliberações Normativas nº. 426 e 427 e legislação municipal específica).</p> <p>2. Técnicas e regras de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • execução de roteiros, programas e itinerários locais e regionais; • manuseio de mapas, guias e manuais locais e regionais; • pesquisa para elaboração de <i>speech</i> textos sobre pontos turísticos, históricos, geográficos e culturais locais e regionais. <p>3. Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação e acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos regionais.</p> <p>4. Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações locais e regionais.</p> <p>5. A viagem – procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procedimentos preliminares – providências na agência; • material de trabalho, documentos administrativos e outros; • plano de viagem – o programa; • quilometragem; • pontos de apoio alternativos; • recepção ao turista – procedimentos de recepção; • documentação de passageiros; • etiquetagem de bagagem; • traslado para o hotel; • procedimentos de bordo; • uso de microfone e outros equipamentos; • serviços de bordo; • entretenimento; • acomodação ao turista no hotel – <i>check-in</i>; • distribuição dos apartamentos; • controle das bagagens; • gratificações;

<p>8. Identificar as necessidades e soluções adequadas para atendimento ao turista.</p>	<p>serviços auxiliares e de apoio para as viagens locais e regionais.</p> <p>8.1. Utilizar os dados referentes aos turistas para atendimento às necessidades e expectativas dos mesmos.</p> <p>8.2. Colaborar na preparação e montagem dos produtos e serviços.</p> <p>8.3. Aplicar os procedimentos utilizados no guiamento (viagens rodoviárias e ferroviárias).</p> <p>8.4. Utilizar os procedimentos para viagem regional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • procedimentos diários nos meios de hospedagem; • procedimento na realização de passeios/visitas - reunião do grupo; • procedimentos durante os percursos do passeio; • procedimentos nas paradas definidas e/ou exploratórias; • paradas para refeições; • procedimentos em meios de alimentação; • retorno para os meios de hospedagem; • saída do turista do hotel – <i>check out</i>; • controle de bagagens; • pagamentos; • assistência ao turista/documentos necessários; • <i>check in</i> de embarque; • embarque/desembarque no meio de transporte; • procedimentos no retorno; • agradecimentos; • promoção de outros roteiros; • procedimentos finais juntos à agência – relatório final; • prestação de contas; • devolução das sobras do material; • procedimentos para traslados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de chegada; ▪ de saída; • situações de emergência: <ul style="list-style-type: none"> ▪ saúde do turista; ▪ assalto/roubo; • procedimentos de segurança (conduta em transporte rodoviário). <p>6. Simulações práticas em classe e extra classe (sugestão: dramatização e aplicação de roteiros).</p>
---	--	--

Carga Horária	Teórica	40	Prática	60	Total	100 horas-aula	Divisão de Turmas
		50		50		100 horas-aula	

II. 6 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM AGENCIAMENTO DE VIAGENS

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Avaliar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional. 2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados. 3. Correlacionar a formação técnica às demandas do setor produtivo. 4. Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo. 5. Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos. 6. Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada. 7. Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas.		1. Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional. 2. Selecionar informações e dados de pesquisa relevantes para o desenvolvimento de estudos e projetos. 3. Consultar Legislação, Normas e Regulamentos relativos ao projeto. 4. Classificar fontes de pesquisa segundo critérios relativos ao acesso, desembolso financeiro, prazo e relevância para o projeto. 5. Aplicar instrumentos de pesquisa de campo. 6. Registrar as etapas do trabalho. 7. Organizar os dados obtidos na forma de planilhas, gráficos e esquemas. 8. Realizar o fichamento de obras técnicas e científicas			1. Estudo do cenário da área profissional: <ul style="list-style-type: none"> • Características do setor (macro e micro regiões); • Avanços tecnológicos; • Ciclo de vida do setor; • Demandas e tendências futuras da área profissional; • Identificação de lacunas (demandas não atendidas plenamente) e de situações-problema do setor. 2. Identificação e definição de temas para o TCC: <ul style="list-style-type: none"> • Análise das propostas de temas segundo os critérios: pertinência, relevância e viabilidade. 3. Definição do cronograma de trabalho. 4. Técnicas de pesquisa: <ul style="list-style-type: none"> • Documentação Indireta (pesquisa documental e pesquisa bibliográfica); • Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas; • Documentação Direta (pesquisa de campo, de laboratório, observação, entrevista e questionário); • Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo (questionários, entrevistas, formulários etc.). 5. Problematização. 6. Construção de hipóteses. 7. Objetivos: geral e específicos (“Para quê?” e “Para quem?”). 8. Justificativa (“Por quê?”).	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

II. 7 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Função: Planejamento de Serviços de Turismo

COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS				
<p>1. Atualizar conhecimentos, desenvolver e aprimorar habilidades de relacionamento, tendo em vista a melhora do desempenho pessoal no ambiente de trabalho.</p> <p>2. Distinguir situações de desrespeito ou conflito e selecionar procedimentos que possam evitá-las.</p> <p>3. Identificar as necessidades e soluções adequadas para atendimento ao turista em condução, orientação e transmissão de informações.</p>	<p>1.1. Estabelecer relações de respeito mútuo com o público e com os parceiros.</p> <p>1.2. Participar de equipes de trabalho.</p> <p>1.3. Promover o relacionamento interpessoal em ambientes profissionais.</p> <p>1.4. Aplicar e adequar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista.</p> <p>1.5. Incorporar os valores do mundo do trabalho: zelo profissional, apresentação pessoal, iniciativa, flexibilidade, pensamento crítico, responsabilidade moral e ambiental, trabalho em equipe, comprometimento e proatividade.</p> <p>2.1. Trabalhar em equipe e cooperativamente, valorizando e encorajando a autonomia e a contribuição de cada um.</p> <p>2.2. Identificar fatos e conflitos que envolvam os relacionamentos interpessoais no atendimento ao turista.</p> <p>3.1. Identificar a linguagem adequada aos diferentes tipos de público.</p> <p>3.2. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos turistas, preservando as peculiaridades e a identidade do ambiente.</p> <p>3.3. Utilizar os dados referentes aos turistas para atendimento às suas necessidades e expectativas.</p>	<p>1. Conceito e fundamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relações interpessoais do Turismo; • Responsabilidade social; • Iniciativa profissional; • Criticidade (crítica e auto-crítica); • Inteligência emocional; • Liderança (positiva e negativa); • Psicologia comportamental. <p>2. Princípios de trabalho em equipe: cooperação e autonomia pessoal.</p> <p>3. Dinâmicas sociais.</p> <p>4. Relações humanas na vida e no trabalho.</p> <p>5. Fatores de relacionamento interpessoal que interferem no desempenho profissional.</p> <p>6. Administração de conflitos e situações problemáticas.</p> <p>7. Regras, normas e técnicas de etiqueta e apresentação pessoal.</p> <p>8. Estudo de caso (técnicas de observação comportamental).</p> <p>9. Simulações práticas em classe e extra classe (sugestão: dramatização).</p>				
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

II. 8 ESPANHOL INSTRUMENTAL II

Função: Planejamento de Serviços de Turismo

COMPETÊNCIAS		HABILIDADES		BASES TECNOLÓGICAS		
1. Identificar serviços oferecidos por agências de Turismo em língua espanhola. 2. Prestar informações ao cliente/turista em espanhol. 3. Identificar as técnicas da elaboração de currículo em língua espanhola.		1. Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em serviços oferecidos em diversos tipos de agências de turismo e no gerenciamento ao serviço. 2. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o cliente/turista. 3. Elaborar currículo em língua espanhola.		1. Serviços em agências: <ul style="list-style-type: none"> • atendimento e informações sobre atrativos, cultura, gastronomia, pacotes turísticos e eventos; • reserva de hotéis, passagem aérea e ingressos em geral; • locação de veículos; • seguro viagem. 2. Vocabulário técnico: <ul style="list-style-type: none"> • meios de transporte; • meios de hospedagem; • meios de alimentação; • atrativos turísticos; • problemas de saúde; • valores e moeda dos países de língua espanhola; • recepção; • postos de informações turísticas. 3. Simulações práticas de situações do ambiente do turismo. 4. Elaboração de currículo. 5. Elaboração de folhetos turísticos.		
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

MÓDULO III - Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de AGENCIAMENTO DE VIAGEM

III. 1 TÉCNICA OPERACIONAL DE AGÊNCIA DE TURISMO

Função: Promoção e Venda						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Analisar produtos e serviços turísticos. 2. Selecionar documentos de produtos e serviços turísticos (bilhetes aéreos, rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais, seguros de viagem, carteira de estudante internacional, <i>rooming list</i> , etc.) 3. Promover e organizar a venda dos produtos turísticos no próprio estabelecimento ou externamente.		1. Operacionalizar roteiros e diferenciais no sistema de transportes e outros do ambiente turístico. 2.1. Emitir bilhetes: aéreos, rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais. 2.2. Emitir seguros de viagem e carteira de estudante internacional. 2.3. Elaborar <i>rooming list</i> , <i>bus list</i> e <i>check list</i> . 2.4. Preencher documentos de viagem. 3.1. Aplicar a qualidade e a responsabilidade na prestação de serviços de venda dos produtos. 3.2. Conduzir as vendas de produtos turísticos. 3.3. Elaborar contratos de viagens.			Técnicas de operacionalização de produtos e serviços turísticos de: <ul style="list-style-type: none"> • Transportes turísticos; • Pacotes de turismo; • Meios de hospedagens; • Produtos turísticos diversos; • Eventos; • Seguro viagem; • Prestadores de serviços; • Orientação de vistos e passaportes; • Sistema de reservas (Sabre, Galileu, Amadeus entre outros). 2. Técnicas de reservas, cotação de preços e emissão de bilhetes: aéreos (<i>e-ticket</i>), rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais e locação de veículos. 3. Técnicas de elaboração e preenchimento de documentos necessários de viagens (passaporte, vistos, <i>voucher</i> , <i>rooming list</i> , <i>bus list</i> , <i>check list</i> , locação de carro e serviços). 4. Técnicas para preenchimento e análise de contratos de viagens. 5. Técnicas de atendimento ao cliente de agências, vendas e promoção dos destinos e serviços turísticos. 6. Simulação prática de rotinas de agenciamento de viagens e leituras de textos, reportagens e artigos sobre o mercado de turismo.	
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

III. 2 TEORIA E TÉCNICA PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO NACIONAL E AMÉRICA DO SUL

Função: Gestão do Processo de Execução do Guiamento do Turista		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Interpretar legislação turística e outras necessárias ao atendimento ao turista no Brasil e na América do Sul.</p> <p>2. Sistematizar as informações referentes ao turismo nacional e sul-americano.</p> <p>3. Dominar técnicas de manuseio de guias, manuais e mapas (nacional e da América do Sul).</p> <p>4. Avaliar informações geográficas, históricas, artísticas, atividades recreativas, de entretenimento, lazer, eventos, folclóricas, artesanais, de transporte, gastronômicas, de hospedagem no contexto brasileiro e sul-americano.</p> <p>5. Programar os produtos e serviços a serem oferecidos nas excursões nacionais e</p>	<p>1. Utilizar, cumprir e divulgar a legislação pertinente ao turista no Brasil e na América do Sul.</p> <p>2.1. Conduzir, orientar e transmitir informações durante as excursões nacionais e Sul-Americanas.</p> <p>2.2. Aplicar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista nos aeroportos.</p> <p>2.3. Utilizar informações referentes ao Turismo contextualizando para o seu meio nacional e da América do Sul.</p> <p>3.1. Identificar meios e recursos disponíveis no Brasil e na América do Sul.</p> <p>3.2. Utilizar técnicas de manuseio de guias manuais e mapas (nacional e da América do Sul).</p> <p>4.1. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos turistas, preservando as peculiaridades e a identidade do ambiente brasileiro e sul-americano.</p> <p>4.2. Articular outros profissionais prestadores de serviços e produtos no contexto brasileiro e sul-americano.</p>	<p>1. Legislação da prática do guia de Turismo nacional e sul-americano.</p> <p>2. Técnica e regras de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Execução de roteiros, programas e itinerários nacionais e sul-americanos; • manuseio de mapas, guia e manuais nacionais e sul-americanos; • técnicas de elaboração de narrativas nacionais e sul-americanas. <p>3. Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos ao Guia de Turismo Nacional e da América do Sul.</p> <p>4. Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação e acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos.</p> <p>5. Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações pertinentes ao Brasil e da América do Sul.</p> <p>6. Condução de grupos em portos e navios.</p> <p>7. Procedimentos de viagens aéreas e interestaduais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plano de viagem; • pontos de apoio alternativos; • documentação de passageiros; • etiquetagem de bagagem; • traslado <i>in/out</i>; • controle de bagagem nos aeroportos; • procedimentos durante os percursos do passeio; • procedimentos no aeroporto: <ul style="list-style-type: none"> ○ embarque e desembarque; ○ pagamentos referentes ao embarque. • assistência ao turista e documentos necessários; • situações de emergência nos

sul-americanas.					aeroportos; • saúde do turista.		
6. Interpretar contratos internacionais referentes à atividade turística como passagens aéreas internacionais.		5.1. Preparar a montagem dos produtos e serviços nas excursões nacionais e sul-americanas.			8. Procedimentos de segurança (conduta em transporte aéreo).		
7. Coordenar e supervisionar os serviços e recursos no Brasil e na América do Sul.		6.1. Aplicar as regras contratuais. 6.2. Contratar e supervisionar outros prestadores de serviços nacionais e sul-americanos.			9. Simulações das práticas do Guia de Turismo Nacional e América do Sul.		
8. Identificar as necessidades e soluções adequadas no melhor atendimento ao turista.		7.1. Identificar os recursos institucionais financeiros, materiais, de suprimento, cobrança, segurança pessoal e do turista, serviços auxiliares e de apoio para as viagens no Brasil e na América do Sul.					
		8.1. Utilizar os dados referentes aos turistas para atendimento às necessidades e expectativas dos mesmos. 8.2. Aplicar os procedimentos utilizados no guiamento (viagem). 8.3. Utilizar os procedimentos de viagem nacional e sul-americana.					
Carga Horária	Teórica	40	Prática	60	Total	100 horas-aula	Divisão de Turmas
		50		50		100 horas-aula	

**III. 3 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM
 AGENCIAMENTO DE VIAGEM**

Função: Planejamento do Turismo							
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Articular o conhecimento científico e tecnológico numa perspectiva interdisciplinar 2. Definir fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades. 3. Correlacionar recursos necessários e plano de produção. 4. Identificar fontes de recursos necessários para o desenvolvimento de projetos. 5. Analisar e acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro. 6. Avaliar de forma quantitativa e qualitativa o desenvolvimento de projetos. 7. Analisar metodologias de gestão da qualidade no contexto profissional.			1. Consultar catálogos e manuais de fabricantes e de fornecedores de serviços técnicos. 2. Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto. 3. Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto. 4. Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto. 5. Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas. 6. Comunicar idéias de forma clara e objetiva por meio de textos e explicações orais. 7. Organizar as informações, os textos e os dados, conforme formatação definida.			1. Referencial teórico: pesquisa e compilação de dados, produções científicas etc. 2. Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: definições, terminologia, simbologia etc. 3. Definição dos procedimentos metodológicos: <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de atividades; • Fluxograma do processo. 4. Dimensionamento dos recursos necessários. 5. Identificação das fontes de recursos. 6. Elaboração dos dados de pesquisa: seleção, codificação e tabulação. 7. Análise dos dados: interpretação, explicação e especificação. 8. Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas. 9. Sistemas de gerenciamento de projeto. 10. Formatação de trabalhos acadêmicos.	
Carga Horária	Teórica	00	Prática	60	Total	60 horas-aula	Divisão de Turmas
		00		50		50 horas-aula	

III. 4 GESTÃO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Função: Gerenciamento Econômico, Técnico e Administrativo		
COMPETÊNCIAS	HABILIDADES	BASES TECNOLÓGICAS
<p>1. Interpretar os conceitos relacionados à gestão de empresas turísticas.</p> <p>2. Distinguir os vários tipos de empresas de turismo.</p> <p>3. Supervisionar o conjunto ou partes da estrutura organizacional de agências e operadoras de turismo serviços.</p> <p>4. Interpretar balanços, relatórios e documentos de controle interno.</p> <p>5. Coordenar recursos institucionais, financeiros, patrimoniais e materiais, suprimento, cobrança, segurança pessoal e patrimonial e serviços auxiliares e de apoio.</p>	<p>1.1. Identificar fatores da gestão de empresas turísticas, bem como o funcionamento e operacionalização das mesmas.</p> <p>1.2. Aplicar os conceitos relacionados à gestão de empresas.</p> <p>1.3. Enfocar a importância do planejamento estratégico em empresas turísticas.</p> <p>2.1. Propiciar reflexões acerca da definição e tipologia de empresas turísticas.</p> <p>2.2. Colaborar para o planejamento e implantação de agências e operadoras de turismo.</p> <p>3.1. Informar acerca do funcionamento e operação das empresas turísticas.</p> <p>3.2. Destacar a inserção de empresas turísticas em um produto turístico.</p> <p>3.3. Verificar a ética do desempenho administrativo do empreendimento.</p> <p>4.1. Elaborar e utilizar balanços, relatórios e documentos de controle interno.</p> <p>4.2. Identificar a relação custo/ benefício com vistas à lucratividade de empreendimentos.</p> <p>5.1. Organizar e articular setores internos e conduzir equipes de trabalho.</p> <p>5.2. Organizar serviços de terceiros.</p> <p>5.3. Elaborar e registrar contratos.</p> <p>5.4. Realizar a coordenação dos recursos humanos.</p> <p>5.5. Promover o</p>	<p>1. Conceitos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • administração e gestão; • empreendedorismo; • visão e missão empresarial. <p>2. Tipos de empresas de Turismo.</p> <p>3. Agências e operadores de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procedimentos para abertura de agência e operadora, equipamentos e estrutura física necessária; • estrutura organizacional de agências e operadores de turismo; • recursos humanos necessários. <p>4. Técnicas de administração de empresas de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • segurança pessoal, patrimonial e seguros; • gerenciamento de pessoas; • aspectos financeiros: custos fixos e variáveis, margem de contribuição, ponto de equilíbrio, capital de giro e balanço financeiro; • elaboração e interpretação de balanços, relatórios e documentos de controle interno. <p>5. Normas e técnicas de interpretação de legislação do trabalho, comercial e outras aplicáveis à área:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidação das Leis do Trabalho (CLT); • Registro de Profissional Autônomo; • Código de Defesa do Consumidor. <p>6. Interpretação e elaboração de contratos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prestação de serviços;

		desenvolvimento dos recursos humanos encarregados da execução das atividades.					
		desenvolvimento dos recursos humanos encarregados da execução das atividades.					
6. Manter viabilidade técnica, financeira e administrativa do empreendimento e de produtos e serviços.		6. Executar ações voltadas à elaboração de planos de negócios e estudo de viabilidade econômica de agências e operadoras turísticas.		<ul style="list-style-type: none"> • de trabalho; • social. 7. Noções de elaboração de Plano de Negócios e estudo de viabilidade econômica. 8. Conceitos de gestão de qualidade e certificação na área de turismo e agenciamento de viagens. 9. Estudos de caso de gerenciamento de agências de turismo e operadoras.			
7. Analisar metodologias de gestão de qualidade no contexto da área de agenciamento de viagens.		7. Aplicar conceitos de gestão de qualidade na área de agenciamento de viagens.					
Carga Horária	Teórica	60	Prática	00	Total	60 horas-aula	
		50		00		50 horas-aula	

III. 5 PATRIMÔNIO, MUSEU E O TURISMO CULTURAL

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Associar a educação patrimonial e a história regional, nacional ou sul-americana com a atividade turística. 2. Propor ações e normas, durante as atividades turísticas, que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas. 3. Contextualizar o turismo cultural em sua região de atuação.		1. Identificar e valorizar o patrimônio cultural e natural, relacionando-o com a atividade turística. 2. Efetivar ações e normas que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas durante roteiros culturais. 3.1. Identificar a dinâmica e a função dos museus como agentes culturais locais, nacionais e sul-americanos. 3.2. Organizar roteiros e guiamento nos patrimônios culturais e naturais: regionais, nacionais e sul-americanos. 3.3. Conduzir o Turismo cultural em sua região de atuação.			1. Educação patrimonial (estudo e interpretação do patrimônio, do global ao local): <ul style="list-style-type: none"> • Conceituação de museus (Unesco), origem dos museus, pinacoteca, coleção, patrimônio, preservação, herança cultural, museu ao ar livre, sítio museu, ecomuseu, identidade cultural; • Órgãos responsáveis pelos patrimônios brasileiros; • Tombamento histórico (processo e legislação); • Patrimônios Mundiais no Brasil e na América do Sul; • Patrimônio vivo: a dinâmica cultural. 2. A importância do museu para o Brasil e para o mundo: <ul style="list-style-type: none"> • relação do turismo com os museus; • museus brasileiros e os principais museus internacionais; • a função e as características dos objetos dentro do museu; • museu: centro de documentação cultural. 3. O Turismo como agente de educação e preservação dos patrimônios culturais e naturais. 4. O patrimônio cultural e natural como atrativo turístico. 5. Como incentivar, promover e dinamizar a visita a museus. 6. Visita técnica a Museus.	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

III. 6 INGLÊS APLICADO AO TURISMO

Função: Planejamento de Serviços de Turismo

COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do Turismo e a língua inglesa. 2. Identificar os atrativos turísticos por meio de recurso técnico da língua inglesa. 3. Identificar serviços oferecidos por Agências de Viagens em língua inglesa. 4. Identificar as técnicas da elaboração de currículo em língua inglesa.	1.1. Aplicar termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas do Turismo. 1.2. Comunicar-se com o turista utilizando o idioma inglês. 1.3. Prestar informações ao cliente em inglês. 2. Apresentar o atrativo turístico em língua inglesa. 3. Utilizar termos técnicos na língua inglesa em serviços oferecidos em diversos tipos de Agências de Viagens e no gerenciamento ao serviço. 4. Elaborar currículo em língua inglesa.	1. Recepção aos turistas: <ul style="list-style-type: none"> • cumprimentos; • apresentações; • sentido de direção; • países e nacionalidades; • procedimentos de <i>check in</i> e <i>check out</i>. 2. Vocabulário técnico: <ul style="list-style-type: none"> • meios de transporte; • meios de hospedagem; • meios de alimentação; • tipos de atrativos turísticos; • problemas de saúde; • valores e moeda dos países de língua inglesa; • postos de informações turísticas. 3. Serviços em agências: <ul style="list-style-type: none"> • atendimento e informações sobre atrativos, cultura, gastronomia, pacotes turísticos e eventos; • reserva de hotéis, passagem aérea e ingressos em geral; • locação de veículos; • seguro viagem. 4. Elaboração de currículo. 5. Elaboração de folhetos turísticos. 6. Simulações práticas de situações do ambiente do turismo.				
Carga Horária	Teórica	100	Prática	00	Total	100 horas-aula
		100		00		100 horas-aula

III. 7 ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS		HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS	
<p>1. Analisar os fatores que influenciam o desenvolvimento das Relações Humanas.</p> <p>2. Identificar os vários aspectos da área de comunicação.</p> <p>3. Analisar os princípios constantes do Código de Ética Profissional de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>4. Promover a imagem pessoal e da organização, percebendo as ameaças e oportunidades que possam afetá-las, e os procedimentos de controle adequados a cada situação.</p>	<p>1.1. Enumerar os conceitos referentes às relações humanas.</p> <p>1.2. Identificar os fundamentos das Relações Humanas.</p> <p>1.3. Identificar os fatores envolvidos nos processos de relações humanas.</p> <p>1.4. Realizar atividades que busquem melhorar o estabelecimento das Relações Humanas.</p> <p>1.5. Utilizar métodos e técnicas de desenvolvimento das Relações Humanas.</p> <p>2. Enumerar as diferenças existentes nas diversas áreas de comunicação.</p> <p>3.1. Identificar as conseqüências legais necessárias ao desempenho da profissão.</p> <p>3.2. Aplicar o Código de Ética Profissional de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>3.3. Cumprir criticamente as regras, regulamentos e procedimentos organizacionais.</p> <p>4.1. Identificar procedimentos que contribuam para o desenvolvimento da imagem pessoal e da organização.</p> <p>4.2. Utilizar técnicas de trabalho em grupo.</p> <p>4.3. Participar de equipes de trabalho.</p>	<p>1. Relações Humanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conceitos; • importância das relações humanas para os serviços de Turismo. <p>2. Técnicas de trabalho em equipe.</p> <p>3. Comunicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • empatia e comunicação; • comunicação verbal e não-verbal; • canais de comunicação. <p>4. Critérios de imagem e <i>marketing</i> pessoal aplicados à postura ética.</p> <p>5. Ética e moral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • princípio fundamental da ética; • valores morais; • fundamentos da ética; • diferentes valores sociais. <p>6. Código de Ética do Profissional de Hospitalidade e Lazer.</p> <p>7. Legislação trabalhista.</p> <p>8. Código de Defesa do Consumidor.</p>				
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas-aula
		50		00		50 horas-aula

III. 8 PLANEJAMENTO E COTIZAÇÃO DE ROTEIROS TURÍSTICOS

Função: Planejamento de Serviços de Turismo						
COMPETÊNCIAS			HABILIDADES			BASES TECNOLÓGICAS
1. Avaliar os espaços e os locais necessários ao produto ou serviço turístico. 2. Avaliar a receptividade dos clientes aos produtos e serviços oferecidos. 3. Avaliar a importância do Turismo na conservação ambiental. 3. Consultar custos e definição de preços. 4. Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao turista e ao participante de eventos.	1.1. Identificar os elementos do espaço turístico. 1.2. Enumerar a tríplce ocorrência territorial do Turismo, composta de: <ul style="list-style-type: none"> • áreas emissoras; • áreas de deslocamento; • áreas receptoras. 2. 1. Definir público alvo. 2.2. Sintetizar e relacionar informações com meios e recursos disponíveis. 3. Adequar a oferta a interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela, promovendo o desenvolvimento sustentável. 4. Apurar custos, determinar preços e elaborar orçamentos. 4.1. Avaliar e adequar quadro de colaboradores, prestadores de serviços e ofertantes de produtos. 4.2. Planejar e executar cronograma de atividades em eventos. 4.3. Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços oferecidos. 4.4. Supervisionar os serviços e os meios de apoio para o evento.	1. Planejamento de roteiros turísticos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificação, avaliação dos atrativos e estrutura turística; • Levantamento espacial (localização e vias de acesso); • Fatores de crescimento do fluxo turístico. 2. Organização de roteiros, rotas, circuitos e caminhos de turismo: <ul style="list-style-type: none"> • atrativos turísticos principais e complementares; • serviços turísticos oferecidos; • diferenciais de mercado; • qualidade na prestação de serviços; • demanda e público alvo; • distâncias, itinerários, horários e programação; • cálculo de custos de produtos turísticos para vendas (cotização); • contratação de fornecedores. 3. Formação de preços: <ul style="list-style-type: none"> ▪ comissão da agência e do agente; ▪ ponto de equilíbrio; ▪ conversão de moeda; ▪ negociação de cortêsias e tarifa de grupo; ▪ margem de lucro; ▪ sazonalidade de preços. 4. Sustentabilidade econômica, ambiental e cultural dos roteiros turísticos. 5. Planejamento, organização e realização de eventos: <ul style="list-style-type: none"> • pré, trans e pós evento; • técnicas para lançamento de produtos turísticos por meio de evento promocional; • terceirização de serviços. 				
Carga Horária	Teórica	00	Prática	40	Total	40 horas-aula
	Teórica	00	Prática	50	Total	50 horas-aula
						Divisão de Turmas

4.1 Enfoque Pedagógico

Constituindo-se em meio para guiar a prática pedagógica, o currículo organizado por meio de competências será direcionado para a construção da aprendizagem do aluno, enquanto sujeito do seu próprio desenvolvimento. Para tanto, a organização do processo de aprendizagem privilegiará a definição de projetos, problemas e/ ou questões geradoras que orientam e estimulam a investigação, o pensamento e as ações, assim como a solução de problemas.

Dessa forma, a problematização, a interdisciplinaridade, a contextualização e os ambientes de formação se constituem em ferramentas básicas para a construção das habilidades, atitudes e informações relacionadas que estruturam as competências requeridas.

4.1.1 Trabalho de Conclusão de Curso – TCC

A sistematização do conhecimento sobre um objeto pertinente à profissão, desenvolvido mediante controle, orientação e avaliação docente, permitirá aos alunos o conhecimento do campo de atuação profissional, com suas peculiaridades, demandas e desafios.

Ao considerar que o efetivo desenvolvimento de competências implica na adoção de sistemas de ensino que permitam a verificação da aplicabilidade dos conceitos tratados em sala de aula, torna-se necessário que cada escola, atendendo às especificidades dos cursos que oferece, crie oportunidades para que os alunos construam e apresentem um produto final – Trabalho de Conclusão de Curso – TCC.

Caberá a cada escola definir, por meio de regulamento específico, as normas e as orientações que nortearão a realização do Trabalho de Conclusão de Curso, conforme a natureza e o perfil de conclusão da Habilitação Profissional.

O Trabalho de Conclusão de Curso deverá envolver necessariamente uma pesquisa empírica, que somada à pesquisa bibliográfica dará o embasamento prático e teórico necessário para o desenvolvimento do trabalho. A pesquisa empírica deverá contemplar uma coleta de dados, que poderá ser realizada no local de estágio supervisionado, quando for o caso, ou por meio de visitas técnicas e entrevistas com profissionais da área. As atividades extraclasse, em número de 120 (cento e vinte) horas, destinadas ao desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso, serão acrescentadas às aulas previstas para o curso e constarão do histórico escolar do aluno.

O desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso pautar-se-á em pressupostos interdisciplinares, podendo exprimir-se por meio de um trabalho escrito ou de uma proposta de projeto. Caso seja adotada a forma de proposta de projeto, os produtos poderão ser compostos por elementos gráficos e/ ou volumétricos (maquetes ou protótipos) necessários à apresentação do trabalho, devidamente acompanhados pelas respectivas especificações técnicas; memorial descritivo, memórias de cálculos e demais reflexões de caráter teórico e metodológico pertinentes ao tema.

A temática a ser abordada deve estar contida no âmbito das atribuições profissionais da categoria, sendo de livre escolha do aluno.

4.1.2 Orientação

Ficará a orientação do desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso por conta do professor responsável pelos temas do Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens, no 2º Módulo e Desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens, no 3º Módulo.

4.6 Prática Profissional

A Prática Profissional será desenvolvida em empresas e nos laboratórios e oficinas da Unidade Escolar.

A prática será incluída na carga horária da Habilitação Profissional e não está desvinculada da teoria; constitui e organiza o currículo. Será desenvolvida ao longo do curso por meio de atividades como estudos de caso, visitas técnicas, conhecimento de mercado e das empresas, pesquisas, trabalhos em grupo, individual e relatórios.

O tempo necessário e a forma para o desenvolvimento da Prática Profissional realizada na escola e nas empresas serão explicitados na proposta pedagógica da Unidade Escolar e no plano de trabalho dos docentes.

4.7 Estágio Supervisionado

A Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM não exige o cumprimento de estágio supervisionado em sua organização curricular, contando aproximadamente com 400 horas aulas de práticas profissionais, que poderão ser desenvolvidas integralmente na escola ou em empresas da região, por meio de simulações, experiências, ensaios e demais técnicas de ensino que permitam a vivência dos alunos em situações próximas da realidade do setor produtivo. O desenvolvimento de projetos, estudos de casos, realização de visitas técnicas monitoradas, pesquisas de campo e aulas práticas desenvolvidas em laboratórios, oficinas e salas-ambiente garantirão o desenvolvimento de competências específicas da área de formação.

O aluno, a seu critério, poderá realizar estágio supervisionado, não sendo, no entanto, condição para a conclusão do curso. Quando realizado, as horas efetivamente cumpridas deverão constar do Histórico Escolar do aluno. A escola acompanhará as atividades de estágio, cuja sistemática será definida através de um Plano de Estágio Supervisionado devidamente incorporado ao Projeto Pedagógico da Unidade Escolar. O Plano de Estágio Supervisionado deverá prever os seguintes registros:

- sistemática de acompanhamento, controle e avaliação;
- justificativa;
- metodologias;
- objetivos;
- identificação do responsável pela Orientação de Estágio;
- definição de possíveis campos/ áreas para realização de estágios.

O estágio somente poderá ser realizado de maneira concomitante com o curso, ou seja, ao aluno será permitido realizar estágio apenas enquanto estiver regularmente matriculado. Após a conclusão de todos os temas será vedada a realização de estágio supervisionado.

4.8 Organizações Curriculares

O Plano de Curso propõe a organização curricular estruturada em três módulos, com um total de 400 horas ou 500 aulas por módulo.

A Unidade Escolar, para dar atendimento às demandas individuais, sociais e do setor produtivo, poderá propor nova organização curricular, alterando o número de módulos, distribuição das aulas e temas. A organização curricular proposta levará em conta, contudo, o perfil de conclusão da habilitação, da qualificação e a carga horária prevista para a área profissional da habilitação.

A organização curricular proposta entrará em vigor após a homologação pelo Órgão de Supervisão Educacional do CEETEPS.

CAPÍTULO 5 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

O aproveitamento de conhecimentos e experiências adquiridas anteriormente pelos alunos, diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão da respectiva habilitação profissional, poderá ocorrer por meio de:

- ✓ disciplinas de caráter profissionalizante cursadas no Ensino Médio;
- ✓ qualificações profissionais e etapas ou módulos de nível técnico concluídos em outros cursos;
- ✓ cursos de formação inicial e continuada ou qualificação profissional, mediante avaliação do aluno;
- ✓ experiências adquiridas no trabalho ou por outros meios informais, mediante avaliação do aluno;
- ✓ avaliação de competências reconhecidas em processos formais de certificação profissional.

O aproveitamento de competências, anteriormente adquiridas pelo aluno, por meio da educação formal / informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será feito mediante avaliação a ser realizada por comissão de professores, designada pela Direção da Escola, atendendo os referenciais constantes de sua proposta pedagógica.

Quando o aproveitamento tiver como objetivo a certificação de competências, para conclusão de estudos, seguir-se-ão as diretrizes a serem definidas e indicadas pelo Ministério da Educação.

CAPÍTULO 6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

A avaliação, elemento fundamental para acompanhamento e redirecionamento do processo de desenvolvimento de competências, estará voltado para a construção dos perfis de conclusão estabelecidos para as diferentes habilitações profissionais e as respectivas qualificações previstas.

Constitui-se num processo contínuo e permanente com a utilização de instrumentos diversificados – textos, provas, relatórios, auto-avaliação, roteiros, pesquisas, portfólio, projetos etc – que permitam analisar de forma ampla o desenvolvimento de competências em diferentes indivíduos e em diferentes situações de aprendizagem.

O caráter diagnóstico dessa avaliação permite subsidiar as decisões dos Conselhos de Classe e das Comissões de Professores acerca dos processos regimentalmente previstos de:

- classificação;
- reclassificação;
- aproveitamento de estudos.

E permite orientar/ reorientar os processos de:

- recuperação contínua;
- recuperação paralela;
- progressão parcial.

Estes três últimos, destinados a alunos com aproveitamento insatisfatório, constituir-se-ão de atividades, recursos e metodologias diferenciadas e individualizadas com a finalidade de eliminar/ reduzir dificuldades que inviabilizam o desenvolvimento das competências visadas.

Acresce-se ainda que o instituto da Progressão Parcial cria condições para que os alunos com menção insatisfatória em até três temas possam, concomitantemente, cursar o módulo seguinte, ouvido o Conselho de Classe.

Por outro lado, o instituto da Reclassificação permite ao aluno a matrícula em módulo diverso daquele que está classificado, expressa em parecer elaborado por Comissão de Professores, fundamentada nos resultados de diferentes avaliações realizadas.

Também através de avaliação do instituto de **Aproveitamento de Estudos** permite-se reconhecer como válidas as competências desenvolvidas em outros cursos – dentro do sistema formal ou informal de ensino, dentro da formação inicial e continuada de trabalhadores, etapas ou módulos das habilitações profissionais de nível técnico, ou do Ensino Médio ou as adquiridas no trabalho -.

Ao final de cada módulo, após análise com o aluno, os resultados serão expressos por uma das menções abaixo conforme estão conceituadas e operacionalmente definidas:

Menção	Conceito	Definição Operacional
MB	Muito Bom	O aluno obteve excelente desempenho no desenvolvimento das competências do componente curricular (tema) no período.
B	Bom	O aluno obteve bom desempenho no desenvolvimento das competências do componente curricular (tema) no período.
R	Regular	O aluno obteve desempenho regular no desenvolvimento das competências do componente curricular (tema) no período.
I	Insatisfatório	O aluno obteve desempenho insatisfatório no desenvolvimento das competências do componente curricular (tema) no período.

Será considerado concluinte do curso ou classificado para o módulo seguinte o aluno que tenha obtido aproveitamento suficiente para promoção – MB, B ou R – e a frequência mínima estabelecida.

A frequência mínima exigida será de 75% (setenta e cinco) do total das horas efetivamente trabalhadas pela escola, calculada sobre a totalidade dos componentes curriculares de cada módulo e terá apuração independente do aproveitamento.

A emissão de Menção Final e demais decisões, acerca da promoção ou retenção do aluno, refletirão a análise do seu desempenho feita pelos docentes nos Conselhos de Classe e/ ou nas Comissões Especiais, avaliando a aquisição de competências previstas para os módulos correspondentes.

CAPÍTULO 7 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

INFRAESTRUTURA RECOMENDADA*

1. Laboratório de Agência de Viagens.
 - 1.1 Estrutura Física
 - 1.2 Equipamentos do Laboratório de Agências de Viagens
 - 1.3 Mobiliário e Acessórios
 - 1.5 Laboratório de Informática
2. Laboratório de informática
3. Biblioteca com acervo específico e atualizado.

***Fonte:** Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – Ministério da Educação

** Recomenda-se a subdivisão em áreas de trabalho com divisão física para maior adequação didática e de emprego de equipamentos, conforme relacionado nesta proposta

1.LABORATÓRIO DE AGÊNCIA DE VIAGENS 1.1 ESTRUTURA FÍSICA	
Utilização	Neste laboratório serão realizadas aulas praticas da disciplina de agência de viagens e de operação de reservas em meios de hospedagem.
Área útil	Área mínima 70m ² ; pé direito de 4m.
Descrição geral e Instalações	A área mínima deste laboratório deve ser igual ou superior a 70m² ; com pé direito de 4m, pintura em cor branca; piso em material impermeável, liso, resistente à abrasão e impacto. Instalar 6 tomadas, pontos de internet para todos os computadores da sala e uma linha telefônica. Seguindo as normas vigentes de segurança, o laboratório deve ter uma segunda saída, de emergência, com portas abrindo para o lado de fora. Deve-se observar a necessidade e a disposição de extintores de incêndio apropriados ao tipo de risco do local (classe do fogo). <ul style="list-style-type: none">– 6 tomadas 110V

1.2.- EQUIPAMENTOS DO LABORATÓRIO DE AGÊNCIA DE VIAGENS	
Qtde.	Descrição
1	MICROCOMPUTADOR; SOFTWARES: GALILEU/SABRE/AMADEUS
1	MICROCOMPUTADOR SOFTWARES: DESBRAVADOR OU APP SISTEMAS
1	IMPRESSAO LASER COLORIDA,
1	IMPRESSORA LASER; MONOCROMÁTICA;
1	MONITOR DE TV EM PLASMA; PLASMA DE 42 POLEGADAS;
1	DVD; CARÇAÇA DE ALUMINIO; NO MODELO REPRODUTOR DE DVD E CD; 430 X 43 1 CONTROLE REMOTO;
7	TELEFONE SEM FIO; COM TECNOLOGIA DIGITAL;
1	FILMADORA; PADRAO DIGITAL – CAMARA-VIDEO/CAMARA FOTOGRAFICA – SENSOR DE IMAGEM CCD
1	TRIFE PARA CÂMERA FOTOGRÁFICA/FILMADORA; DE ALUMINIO; COM GIRO DE ATE 360 GRAUS; COM BLOQUEIO DE GIRO E INCLINAÇÃO;
1	CÂMERA FOTOGRÁFICA PROFISSIONAL; CÂMERA FOTOGRÁFICA DIGITAL, RESOLUÇÃO 4 MEGAPIXELS, MEMÓRIA TIPO MMC/SD,
1	RECEPTOR GPS; MODELO GEODESICO L1/L2 + GLONASS; COM SOFTWARE DE PROCESSAMENTO/AJUSTE, POS PROCESSADO;
1	RECEPTOR GPS; MODELO PORTATIL, FUNCIONAMENTO ATRAVES DE TOUCH- SCREEN MAPAS EM 3D E 2D COM NIVESI DE RUA; COM SOFTWARE WIN CE.NET CORE V4.2

1.LABORATÓRIO DE AGÊNCIA DE VIAGENS 1.3 – MOBILIÁRIO E ACESSÓRIOS	
Qtde.	Descrição
1	Mesa retangular para reuniões 0,90m x 3,00m
1	SUPORTE PARA TELEVISOR; DE PISO,COMPATIVEL P/ TV'S DE PLASMA/LCD DE 37" A 50", SUPORTA ATE 70KG; COM CONJUGADO FIXADO JUNTO A COLUNA DO SUPORTE PARA DVD,
1	Quadro de avisos
1	QUADRO MAGNETICO BRANCO, (2,00X1,20)M,CHAPA ACO,PERFIL U,ALUM.NATURAL
1	ARQUIVO, DE ACO, PASTA SUS-PENSA, 04 GAV. 1330 X 470 X 710 MM, CINZA- CLARO
1	ESTANTE PARA MATERIAL INFORMATIVO
1	FLIP CHART
2	CADEIRA GIRATORIA,,C/APOIA BRAÇOS
50	CADEIRAS EMPILHÁVEIS
1	ARMÁRIO DE AÇO COM PORTAS
1	MESA ESCRIVANINHA, TAMPO (1200X680) MM, CINZA, C/01 GAVETEIRO P/2 GAVETAS
1	MESA PARA COMPUTADOR, ME-DINDO(900X700)MM,COR CINZA

1.4.1 LOCALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA

1. 20 computadores com acesso a *internet*
2. mesa do professor
3. quadro branco

LABORATÓRIO DE AGÊNCIA DE VIAGENS

4. Mesa para o agente de viagens
 5. Sofás com 3 lugares cada
 6. Mesa para reuniões
 7. Mesa de centro
 8. Balcão de recepção hoteleira
 9. TV e DVD
 10. Estante com material informativo
 11. Armário para acondicionar materiais de escritório
 12. Arquivo de aço
- Tomadas 110V

1.LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA 2.1 - EQUIPAMENTOS	
Qtde.	Descrição
01	CONJ. P PROF. PADRAO "FDE" (MCP-03) MESA – CADEIRA
21	MICROCOMPUTADOR; 2 NUCLE-OS; 2,53GHZ; 02GB
21	MESA PARA COMPUTADOR, ME-DINDO(900X700)MM,COR CINZA
01	MESA ESCRIVANINHA, TAMPO (1200X680) MM, CINZA, C/01 GAVETEIRO P/2 GAVETAS VIGENTES
02	QUADRO MAGNETICO BRANCO, (2,00X1,20)M,CHAPA ACO,PERFIL U,ALUM.NATURAL

SUGESTÃO DE BIBLIOGRAFIA

- ABIAGGI, ENAURA, **Enjoy Your Stay**, São Paulo: **DISAL**, 2004.
- ANDRADE, NELSON & BRITO, PAULO L. & JORGE, WILSON E. – **Hotel Planejamento E Projeto** – São Paulo: EDITORA SENAC – 2005.
- ARRUDA, Fábio. Chic e Útil – **Como organizar e como frequentar eventos**. São Paulo: **ARX**,2006
- BENL, MÁRIO CARLOS. **Análise Estrutural Do Turismo**. São Paulo: SENAC, 2004.
- BERLO, D. K. (1999) **O Processo de Comunicação**. São Paulo, SP: **MARTINS FONTES**.
- BERNARDE, L.A. – **Manual de Empreendedorismo e Gestão** – São Paulo: **ATLAS**, 2003.
- BOEGER, M. A – YAMASHITA, Ana P. - **Gestão financeira para Meios de Hospedagem** – São Paulo: **EDITORA ATLAS** — 2005
- BRITTO, Janaina, Nena Fontes - **Estratégias para eventos: uma ótica do marketing e do turismo** – São Paulo: Aleph, 2002
- BRUNS, HELOISA. INTRODUÇÃO AOS ESTUDOS DO LAZER. CAMPINAS: UNICAMP, 1997.
- CAMILLO, ABEL BATISTA. **Manual de Prevenção e Combate a Incêndios**, São Paulo, ed. **SENAC**, 2002.

- CAMPOS, A. A. M. **CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**, São Paulo, ed. SENAC, 2002.
- CÂNDIDO, ÍNDIO. **Gestão De Hotéis: Técnicas, Operações E Serviços**. 1ª ED. Caxias do Sul. EDUCS, 2003.
- CANDIDO, Índio. **Governança em hotelaria**. Caxias do Sul: EDUCS,2000. 155 p.
- CANDIDO, ÍNDIO. **Recepção Hoteleira**. CAXIAS DO SUL: **EDUCS**, 2002.
- CASTELLI, G. – **Administração Hoteleira** – 9ª. Edição – Caxias do Sul – **EDUCS** - 2003
- CASTELLI, GERALDO **Gestão Hoteleira** – São Paulo: **SARAIVA** 2006
- VAN DER WAGEN, LYNN. **Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria**. São Paulo: **CONTEXTO** 2001
- **Código Sanitário do Estado de São Paulo**, São Paulo, EDIPRO, 6ª edição, 2006.
- COTTI, Quirino Ferreira de Castro T. A. Queiroz. **Manual de iniciação a Maître d'hôtel**. São Paulo, , 1986.
- DAVES, CARLOS A. **Alimentos e Bebidas** - Caxias do Sul, **EDUCS**, 2004.
- DEGEN, R. – **O Empreendedor** – São Paulo: **EDITORA PERSON BOOKS**, 1999.
- DUARTE, VLADIR VIEIRA. **Administração De Sistemas Hoteleiros** 3ª ED. São Paulo. SENAC, 2005.
- FONSECA, M. T.. **Tecnologias Gerenciais de Restaurantes**. São Paulo: **SENAC SP**, 2006.
- GIL,DANIEL DE CAMILIS **Marketing Turismo De Eventos**/– São Paulo: **VESTICON**, 2001
- GOMENSORO, Maria Lucia. **Pequeno Dicionário de Gastronomia**, Rio de Janeiro, Objetiva, 1999.
- IGNARRA, L. R.. **Fundamentos e Dimensões do Turismo**. 2ª ED. São Paulo, SP: **EDITORA PIONEIRA**, 2003
- KOTLER P., AMSTRONG, G. **Introdução Ao Marketing**, RJ
- KOTLER, PHILIP - **Administração De Marketing**, São Paulo, ATLAS, 2000..
- LARIZZATTI, M. F. **Lazer E Recreação Para O Turismo**. Rio de Janeiro: SPRINT, 2005.
- LASHLEY, C.e MORRISON, A. (ORG). TRAD. DE CARLOS DAVID SZLAV **Em Busca Da Hospitalidade: Perspectivas Para Um Mundo Globalizado**; Barueri: **MANOLE**, 2004.
- LAWSON, FRED, **Hotéis & Resorts Planejamento, Projeto E Reforma** Porto Alegre: ARTMED, 1995.
- LEÃO, Célia. **Boas Maneiras de A a Z**. São Paulo: STS, 2006.
- LIONEL, M, **Restaurante Técnicas de Serviço**, 4ª ed, Caxias do Sul, **EDUCS**, 1995
- MANUAIS DE LEGISLAÇÃO ATLAS, **Segurança e Medicina do Trabalho**, São Paulo: **ATLAS**, 2007.

- MARQUES J. ALBANO. **Manual do Barman e do Escanção** — Rio de Janeiro, **THEX**, 2002
- MARQUES, J. ALBANO. **Introdução a hotelaria**. Bauru, **EDUSC**, 2003.
- MARQUES, J. ALBANO. **Manual de hotelaria, políticas e procedimentos**;
- MARQUES, JOSÉ ALBANO. **Manual de Hotelaria Políticas e Procedimentos**. Rio de Janeiro: **THEX EDITORA**, 2004
- MARTINEZ, MARINA **Cerimonial Para Executivos, Guia Para Execução E Supervisão De Eventos Empresariais**. São Paulo: **SANDRALUZATTO**, 2001
- MATARAZZO, Cláudia. **Etiqueta sem Frescura**. São Paulo: Melhoramentos, 2005.
- MATARAZZO, CLAUDIA. **Marcelino Por Cláudia. O Guia De Boas Maneiras De Marcelino Interpretado Por Claudia Matarazzo**. São Paulo: **COMPANHIA EDITORA NACIONAL**, 2006.
- MATIAS, M. **Organização de eventos: procedimentos e técnicas**. Barueri: **MANOLE**, 2001.
- MEDLIK, S. **Introdução a Hotelaria: Gerenciamento e Serviços**. 4ª ED. Rio de Janeiro. **CAMPUS**, 2002.
- MEIRELLES, G.F. **Protocolo e Cerimonial. Normas, Ritos e Pompas**. São Paulo: **IBRADE**, 2006.
- MIAN, ROBSON. **Monitor De Recreação: Formação Profissional**. 1ª Ed. São Paulo. **TEXTO NOVO** 2003
- NEGRINI, AIRTON. (ORG) **Recreação na Hotelaria: o Pensar e o Fazer Lúdico**. 1ª EDIÇÃO. CAXIA S DO SUL: **EDUCS** 2001
- NETO, RONALDO LOPES PONTES. **Passaporte para o Sabor: Tecnologias para Elaboração de Cardápios**. São Paulo, **SENAC** São Paulo, 5ª Edição, 1999.
- PACHECO, ARISTIDES de O. **Manual do Bar**, 1ª ed. São Paulo, **Editora SENAC**, 1994;
- PEREZ, LUIS DI MURO. **Manual Prático De Recepção Hotelaria**. ROCCA, 2001.
- PETROCCHI, MÁRIO - **Hotelaria Planejamento E Gestão** São Paulo: **FUTURA**, 2005
- ROMITO FÁTIMA G., **Gestão De Marketing Em Hotelaria**, São Paulo, **ATLAS**, 2006
- TORRE, Francisco de lá - **Administração Hoteleira I - Departamentos**. São Paulo: **ROCA**, 2002.
- TORRE, Francisco de lá - **Administração Hoteleira II – Alim e Bebidas**. São Paulo: **ROCA**, 2002
- VALLEN, GARY. **Check-In Check-Out Gestão E Prestação De Serviços Em Hotelaria**. PORTO ALEGRE: **BOOKMAN**, 2002
- VIERA, E. VIERA DE - **Marketing Hoteleiro Uma Ferramenta Indispensável**, Caxias do Sul, **EDUCS**, 2003,
- WALKER, JOHN R. **Introdução À Hospitalidade**. 2ª ED. São Paulo: **MANOLE**, 2002.
- ZANELA, LUIS CARLOS – **Administração de Custos na Hotelaria** – Caxias do Sul: Editora **EDUCS**

CAPÍTULO 8 PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A contratação dos docentes que irão atuar no Curso de **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM** feita por meio de Concurso Público como determinam as normas próprias do CEETEPS, obedecendo à ordem abaixo discriminada:

- ✓ Licenciados na Área Profissional relativa à disciplina;
- ✓ Graduados na Área da disciplina;

O CEETEPS proporcionará cursos de capacitação para docentes voltados para o desenvolvimento de competências diretamente ligadas ao exercício do magistério, além do conhecimento da filosofia e das políticas da educação profissional.

CAPÍTULO 9 CERTIFICADOS E DIPLOMAS

Ao aluno concluinte do curso será conferido e expedido o diploma de **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM**, satisfeitas as exigências relativas:

- ao cumprimento do currículo previsto para habilitação;
- à apresentação do certificado de conclusão do Ensino Médio ou equivalente.

Ao término do **Módulo I**, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de **ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS**.

Após a conclusão dos **Módulos I e II** o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de **PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS**.

Ao concluinte dos módulos I, II e III, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado 3(três) viagens técnicas, no Estado de São Paulo (100 h), acompanhado de profissional credenciado pelo Ministério do Trabalho, fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de **GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP**.

Ao concluinte dos módulos I, II e III, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 3(três) viagens técnicas num total de 100 horas (sendo uma viagem aérea, uma viagem interestadual e uma viagem livre) acompanhado de profissional credenciado pelo Ministério do Trabalho, fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de **GUIA DE TURISMO DE EXCURSÃO NACIONAL - BRASIL/AMÉRICA DO SUL**.

O diploma e os certificados terão validade nacional e serão acompanhados de históricos escolares que explicitarão as competências profissionais adquiridas.

PARECER TÉCNICO

Atendendo ao disposto no item 14.3 da Indicação CEE 8/2000, expede parecer técnico relativo ao Plano de Curso da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM.

O perfil profissional de conclusão das Qualificações Técnicas de Nível Médio e da Habilitação Profissional atendem às demandas do mercado de trabalho e às diretrizes emanadas do Eixo Tecnológico de “Hospitalidade e Lazer”.

A organização curricular está coerente com as competências requeridas pelos perfis de conclusão propostos e com as determinações emanadas da Lei n.º 9394/96, do Decreto Federal n.º 5154/2004, da Resolução CNE/CEB n.º 04/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB nº 01/2005, do Parecer CNB/CEB nº 11/2008, Resolução CNE/CEB nº 03/2008, da Deliberação CEE 79/2008, das Indicações CEE 08/2000 e 80/2008.

As instalações e equipamentos e a habilitação do corpo docente são adequados ao desenvolvimento da proposta curricular.

ESMERALDA MACEDO SERPA

RG .7.993.414
Bacharel em Turismo
Mestre em Educação

PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DE 05-01- 2009

O Coordenador de Ensino Médio e Técnico do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza designa **Laura Teresa Mazzei**, R.G. 2.862.171, **Daniel Garcia Flores**, R.G. 6.173.104 e **Sonia Regina Corrêa Fernandes**, RG 9.630.740-7, para procederem à análise e emitirem Parecer Técnico do Plano de Curso da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM , incluindo as Qualificações Profissionais Técnicas de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL, GUIA DE TURISMO DE EXCURSÃO NACIONAL E AMÉRICA DO SUL, ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS e PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS, a ser implantado na rede de escolas do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – CEETEPS

São Paulo, 05 de janeiro de 2009.

ALMÉRIO MELQUÍADES DE ARAÚJO
Coordenador de Ensino Médio e Técnico

APROVAÇÃO DO PLANO DE CURSO

A Supervisão Escolar, supervisão delegada pela Resolução SE nº 78, de 07/11/2008, com fundamento no item 14.5 da Indicação CEE 08/2000, aprova o Plano de Curso Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer, referente à Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM, incluindo as Qualificações Técnicas de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL, GUIA DE TURISMO DE EXCURSÃO NACIONAL E AMÉRICA DO SUL, ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS e PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS, a ser implantado na rede de escolas do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, a partir de 06-01-2009.

São Paulo, 07 de janeiro de 2009

Laura Teresa Mazzei	Daniel Garcia Flores	Sonia Regina Corrêa Fernandes
R.G. 2.862.171	R.G. 6.173.104	R.G. 9.630.740-7
Supervisor Educacional	Supervisor Educacional	Supervisor Educacional

UNIDADE DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO
Portaria CETEC - 8, de 6-1-2009
Publicada no Diário Oficial de 17-1-2009 – Poder Executivo - Seção I, página 52

O Coordenador de Ensino Médio e Técnico, com fundamento na Resolução SE n.º 78, de 07/11/2008, e nos termos da Lei Federal 9394/96, Decreto Federal n.º 5154/04, Resolução CNE/CEB 4/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB 1/2005, Parecer CNE/CEB n.º 11, de 12/06/2008, Resolução CNE/CEB n.º 03, de 09/07/08, Deliberação CEE 79/2008, das Indicações CEE 08/2000 e 80/2008 e, à vista do Parecer da Supervisão Educacional, expede a presente Portaria:

Artigo 1º - Fica aprovado, nos termos do item 14.5 da Indicação CEE 8/2000 e artigo 9º da Deliberação CEE n.º 79/2008, os Planos de Curso do Eixo Tecnológico “Hospitalidade e Lazer”, das seguintes Habilitações Profissionais Técnicas de Nível Médio:

n) Técnico em Agenciamento de Viagem, incluindo as Qualificações Técnicas de Nível Médio de Assistente de Serviços Turísticos e de Promotor de Produtos Turísticos;

o) Técnico em Hospedagem, incluindo a Qualificação Técnica de Nível Médio de Arrumador e Camareira em Meios de Hospedagem e de Atendente para Recepção, Hotéis e Restaurantes.

Artigo 2º - Os cursos referidos no artigo anterior estão autorizados a serem implantados na Rede de Escolas do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, a partir de 06/01/2009.

Artigo 3º - Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 06/01/2009.

São Paulo, 6 de janeiro de 2009

ALMÉRIO MELQUÍADES DE ARAÚJO
Coordenador de Ensino Médio e Técnico

Retificação

Da Portaria CETEC - 8, de 6-1-2009 – Republicando o item “n” do Artigo 1º, por incorreções:

n) Técnico em Agenciamento de Viagem, incluindo as Qualificações Técnicas de Nível Médio de Assistente de Serviços Turísticos, de Promotor de Produtos Turísticos, de Guia de Turismo Excursão Nacional – Brasil/América do Sul e de Guia de Turismo Regional/SP.

Publicada no Diário Oficial de 12-12-2009 – Poder Executivo – Seção I, página 45

ANEXOS MATRIZES CURRICULARES

EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM

Lei Federal n.º 9394/96, Decreto Federal n.º 5154/2004, Resolução CNE/CEB 4/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB 1/2005, Parecer CNE/CEB n.º 11, de 12-6-2008, Resolução CNE/CEB n.º 03, de 9-7-2008, Deliberação CEE 79/2008, das Indicações CEE 08/2000 e 80/2008.

Plano de Curso aprovado pela Portaria CETEC n.º 8, de 6-1-2009, publicada no DOE de 17-1-2009, seção I, página 52, retificada em 12-12-2009, seção I, página 45.

MÓDULO I – 2º Semestre de 2010			
Componente Curricular	Carga Horária (h-a)		
	T	P	Total
I.1 – Organização de Atividades Recreativas	40	00	40
I.2 – Teoria e Técnica do Turismo e da Hospitalidade	60	00	60
I.3 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia	60	00	60
I.4 – Informática Aplicada ao Turismo	00	40	40
I.5 – América do Sul: Arte e Turismo	60	00	60
I.6 – Aspectos Geográficos e Formatação do Produto Turístico	60	40	100
I.7 – Aspectos Históricos e Formatação do Produto Turístico	60	40	100
I.8 – Espanhol Instrumental I	40	00	40
TOTAL	380	120	500

MÓDULO II – 1º Semestre de 2011			
Componente Curricular	Carga Horária (h-a)		
	T	P	Total
II.1 – Marketing Aplicado ao Turismo	60	00	60
II.2 – Manifestações Populares	60	00	60
II.3 – Agências de Viagens e Turismo	40	60	100
II.4 – Primeiros Socorros no Turismo	40	00	40
II.5 – Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional	40	60	100
II.6 – Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens	40	00	40
II.7 – Relações Interpessoais	60	00	60
II.8 – Espanhol Instrumental II	40	00	40
TOTAL	380	120	500

MÓDULO III – 2º Semestre de 2011			
Componente Curricular	Carga Horária (h-a)		
	T	P	Total
III.1 – Técnica Operacional de Agência de Turismo	60	00	60
III.2 – Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional e América do Sul	40	60	100
III.3 – Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens	00	60	60
III.4 – Gestão de Empresas Turísticas	60	00	60
III.5 – Patrimônio, Museu e o Turismo Cultural	40	00	40
III.6 – Inglês Aplicado ao Turismo	100	00	100
III.7 – Ética e Cidadania Organizacional	40	00	40
III.8 – Planejamento e Cotização de Roteiros Turísticos	00	40	40
TOTAL	340	160	500

MÓDULO I
Qualificação Técnica de Nível Médio de
ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

MÓDULOS I + II
Qualificação Técnica de Nível Médio de
PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS

MÓDULOS I + II + III
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de
TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM

Total de Carga Horária Teórica (T): 1100 horas-aula

Total de Carga Horária Prática (P): 400 horas-aula

Trabalho de Conclusão de Curso: 120 horas

- O concluinte dos módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 03 (três) viagens técnicas, a partir do módulo II do curso, totalizando obrigatoriamente 100 horas, sendo 02 (duas) viagens com pernoite e uma livre, acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP.
- O concluinte dos módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 03 (três) viagens técnicas, a partir do módulo III do curso, totalizando obrigatoriamente 100 horas, sendo 01 (uma) viagem com procedimento de aeroporto (aérea), com pernoite e uma viagem interestadual com pernoite e uma viagem livre, acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL.
- As viagens realizadas para obtenção da Qualificação Técnica de Nível Médio de Guia de Turismo Regional/SP não serão contabilizadas para o Guia de Turismo Excursão Nacional – Brasil/América do Sul e vice-versa.

EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM (2,5)

Lei Federal n.º 9394/96, Decreto Federal n.º 5154/2004, Resolução CNE/CEB 4/99 atualizada pela Resolução CNE/CEB 1/2005, Parecer CNE/CEB n.º 11, de 12-6-2008, Resolução CNE/CEB n.º 03, de 9-7-2008, Deliberação CEE 79/2008, das Indicações CEE 08/2000 e 80/2008.

Plano de Curso aprovado pela Portaria CETEC n.º 8, de 6-1-2009, publicada no DOE de 17-1-2009, seção I, página 52, retificada em 12-12-2009, seção I, página 45.

MÓDULO I – 2º Semestre de 2010			
Componente Curricular	Carga Horária (h-a)		
	T	P	Total
I.1 – Organização de Atividades Recreativas	50	00	50
I.2 – Teoria e Técnica do Turismo e da Hospitalidade	50	00	50
I.3 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia	50	00	50
I.4 – Informática Aplicada ao Turismo	00	50	50
I.5 – América do Sul: Arte e Turismo	50	00	50
I.6 – Aspectos Geográficos e Formação do Produto Turístico	50	50	100
I.7 – Aspectos Históricos e Formação do Produto Turístico	50	50	100
I.8 – Espanhol Instrumental I	50	00	50
TOTAL	350	150	500

MÓDULO II – 1º Semestre de 2011			
Componente Curricular	Carga Horária (h-a)		
	T	P	Total
II.1 – Marketing Aplicado ao Turismo	50	00	50
II.2 – Manifestações Populares	50	00	50
II.3 – Agências de Viagens e Turismo	50	50	100
II.4 – Primeiros Socorros no Turismo	50	00	50
II.5 – Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional	50	50	100
II.6 – Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens	50	00	50
II.7 – Relações Interpessoais	50	00	50
II.8 – Espanhol Instrumental II	50	00	50
TOTAL	400	100	500

MÓDULO III – 2º Semestre de 2011			
Componente Curricular	Carga Horária (h-a)		
	T	P	Total
III.1 – Técnica Operacional de Agência de Turismo	50	00	50
III.2 – Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional e América do Sul	50	50	100
III.3 – Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagens	00	50	50
III.4 – Gestão de Empresas Turísticas	50	00	50
III.5 – Patrimônio, Museu e o Turismo Cultural	50	00	50
III.6 – Inglês Aplicado ao Turismo	100	00	100
III.7 – Ética e Cidadania Organizacional	50	00	50
III.8 – Planejamento e Cotação de Roteiros Turísticos	00	50	50
TOTAL	350	150	500

MÓDULO I
Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

MÓDULOS I + II
Qualificação Técnica de Nível Médio de PROMOTOR DE PRODUTOS TURÍSTICOS

MÓDULOS I + II + III
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM

Total de Carga Horária Teórica (T): 1100 horas-aula

Total de Carga Horária Prática (P): 400 horas-aula

Trabalho de Conclusão de Curso: 120 horas

- O concluinte dos módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 03 (três) viagens técnicas, a partir do módulo II do curso, totalizando obrigatoriamente 100 horas, sendo 02 (duas) viagens com pernoite e uma livre, acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP.
- O concluinte dos módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que tenha realizado no mínimo 03 (três) viagens técnicas, a partir do módulo III do curso, totalizando obrigatoriamente 100 horas, sendo 01 (uma) viagem com procedimento de aeroporto (aérea), com pernoite e uma viagem interestadual com pernoite e uma viagem livre, acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL.
- As viagens realizadas para obtenção da Qualificação Técnica de Nível Médio de Guia de Turismo Regional/SP não serão contabilizadas para o Guia de Turismo Excursão Nacional – Brasil/América do Sul e vice-versa.

ANEXO A

I. Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Guia de Turismo Regional.

➤ Realizar três (3) viagens técnicas (acompanhados pelo Guia Credenciado no Ministério do Turismo e pelo professor responsável) no Estado de São Paulo, num total de 100 horas:

- 2 (duas) viagens com pernoite;
- 1(uma) viagem livre.

Procedimentos:

- 1- As viagens técnicas para a qualificação de Guia de Turismo Regional terão que totalizar **obrigatoriamente** 100 horas.
- 2- As simulações para as viagens deverão ser feitas nas aulas regulares.
- 3- Todo aluno que realizar as viagens técnicas deverá ser avaliado pelo Guia Credenciado no Ministério do Turismo e pelo professor responsável.
- 4- Cada viagem terá uma avaliação.
- 5- A frequência mínima das viagens técnicas é de 100%.
- 6- As viagens poderão ser iniciadas concomitantemente com o módulo II, mas a certificação só ocorrerá no módulo III.
- 7- As fichas de avaliação das viagens deverão ser arquivadas no prontuário do aluno.

II. Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de Guia de Turismo de Excursão Nacional e América do Sul.

➤ Realizar três(3) viagens técnicas (acompanhados pelo Guia Credenciado no Ministério do Turismo e pelo professor responsável) num total de 100 horas:

- 1(uma) viagem com procedimento de aeroporto(aérea) com pernoite;
- 1(uma) viagem interestadual, com pernoite;
- 1(uma) viagem livre.

Procedimentos

- 1- As viagens técnicas para a qualificação de Guia de Turismo Nacional e da América do Sul terão que totalizar **obrigatoriamente** 100 horas.
- 2- As simulações para as viagens deverão ser feitas nas aulas regulares.
- 3- Todo aluno que realizar as viagens técnicas deverá ser avaliado pelo Guia Credenciado no Ministério do Turismo e pelo professor responsável.
- 4- Cada viagem terá uma avaliação.
- 5- A frequência mínima das viagens técnicas é de 100%.
- 6- As viagens só poderão ser realizadas no módulo III.
- 7- As viagens realizadas na qualificação de Guia de Turismo Regional **não poderão** ser contabilizadas para o Guia de Turismo de Excursão Nacional e da América do Sul.
- 8- Para o credenciamento nas duas categorias de Guia será necessário 6 viagens num total de 200 horas;
- 9- As fichas de avaliação das viagens deverão ser arquivadas no prontuário do aluno.

ANEXO B

Procedimentos da Unidade Escolar para o cadastramento no Ministério do Turismo:

1- Ofício da Direção da Unidade Escolar ;

2- Comprovantes de legalidade do curso:

- portaria de autorização;
- portaria de ciência do CEE;
- relação dos alunos matriculados.

Observação: Ofícios separados para o Guia de Turismo Regional e o Guia de Turismo de Excursão Nacional e América do Sul.

Endereço da Gerência Regional do Ministério do Turismo

Aos cuidados do Setor de Guias.

Rua São Bento, 360, 1º andar

Centro- São Paulo

CEP: 01010-001

Tel: 3105-2725/3104-5986

Email: setur.mtur@terra.com.br

FICHA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE VIAGEM TÉCNICA

Destino da visita/viagem técnica: _____

Data: _____ Total de horas _____ Pernoite () Aérea () Rodoviária ()

Professor Responsável: _____ R.G.: _____

Guia Credenciado: _____ Credencial nº _____

Aluno		Nº
Observações		
Conceito Final do Ponto	Conceito Final das Atividades	Conceito Global

Assinatura do Professor Responsável

Assinatura do Guia de Turismo

Ficha Avaliação de Visita / Viagem Técnica I

Nº	Ponto	Aluno	1	2	3	4	5	6	7	CF
1	Aspectos Históricos									
2	Aspectos Geográficos									
3	Rod. Castelo Branco – SP									
4	Aeroporto de Guarulhos (Gru)									
5	Rod. Regis Bittencourt Br – 116									
6	Aeroporto Afonso Pena (Cwb)									
7	Aeroporto Bacacheri (Cwb)									
8	Hotel Slaviero Braz – Palácio Avenida									
9	Rua das Flores – Boca Maldita									
10	Vida Noturna									
11	Gastronomia									
12	Títulos da cidade de Curitiba									
13	Universidade livre do Meio Ambiente									
14	Memorial Ucraniano – Parque Tingui									
15	Parque Parigui									
16	Parque Tangua									
17	Catedral									
18	Teatro Guairá									
19	Jardim Botânico									
20	Bosque do Papa									
21	Bosque do Alemão									
22	Memorial de Curitiba									
23	Largo da Ordem/Feira de Artesanato									
24	Museu Oscar Niemeyer									
25	Ópera de Arame									
26	Farol do Saber									
27	Praça Japão									
28	Torre da Telepar									
29	Rodoferroviária									
30	Shopping Cristal									

31	Eventos Importantes																			
32	Universidade Federal de Curitiba																			
33	Rua 24 Horas																			
34	Museu de Artes Sacras																			
35	Sistema de Transp. – Linha Turismo																			
36	Parque Estadual do Morumbi																			

Observações:

Legenda:

- 1 – Pontualidade: pontualidade do aluno durante a realização de todas as atividades.
- 2 – Apresentação: avaliação de como o estudante descreve o atrativo, sua fluência verbal e qualidade do conteúdo das informações.
- 3 – Vestimenta: avaliação da conformidade da vestimenta em harmonia com a atividade do guia de turismo.
- 4 – Postura: avaliação da postura física, automotivação (cordialidade e sentimento nas palavras) do aluno durante a atividade.
- 5 – Pesquisa: qualidade da pesquisa realizada pelo aluno para a realização do guiamento.
- 6 - Participação: avaliação do envolvimento do aluno com a atividade nos momentos em que não estiver realizando atividades.
- 7 – Conhecimento da Atividade: avaliação do domínio do aluno em relação as atividades executadas (guiamento de grupos, serviços de bordo, embarque e desembarque, check-in no hotel, etc)

Conceitos: MB, B e I

Assinatura do Professor Responsável

Assinatura do Guia de Turismo

Ficha Avaliação de Visita / Viagem Técnica II

Nº	Atividade	Aluno	1	2	3	4	5	6	7	CF
1	Verificação do veículo e frigobar									
2	Montagem do serviço de bordo									
3	Bust list e embarque									
4	Armazenamento de bagagens									
5	Checagem de pax									
6	Speech									
7	Serviço de bordo – ida									
8	Serviço de bordo – volta									
9	Atividade de integração									
10	Atividade de recreação									
11	Atividade de recreação									
12	Parada técnica									
13	Parada técnica									
14	Parada técnica									
15	Check-in									
16	Despacho de bagagem									
17	Check-out									
18	Armazenamento de bagagens									
19	Procedimentos de restaurante									
20	Procedimentos de restaurante									
21	Procedimentos de restaurante									

22	Desembarque													
23	Despacho de bagagens													

Observações:

Legenda:

- 1 – Pontualidade: pontualidade d aluno durante a realização de todas as atividades.
 - 2 – Apresentação: avaliação de como o estudante descreve o atrativo, sua fluência verbal e qualidade do conteúdo das informações.
 - 3 – Vestimenta: avaliação da conformidade da vestimenta em harmonia com a atividade do guia de turismo.
 - 4 – Postura: avaliação da postura física, automotivação (cordialidade e sentimento nas palavras) do aluno durante a atividade.
 - 5 – Pesquisa: qualidade da pesquisa realizada pelo aluno para a realização do guiamento.
 - 6 - Participação: avaliação do envolvimento do aluno com a atividade nos momentos em que não estiver realizando atividades.
 - 7 – Conhecimento da Atividade: avaliação do domínio do aluno em relação as atividades executadas (guiamento de grupos, serviços de bordo, embarque e desembarque, check-in no hotel, etc)
- Conceitos: MB, B e I

Assinatura do Professor Responsável

Assinatura do Guia de Turismo