

CAPÍTULO 4 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1. Estrutura Modular

O currículo da Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM** foi organizado dando atendimento ao que determinam as legislações: Lei Federal nº 9394, de 20-12-1996; Resolução CNE/CEB nº 1, de 4-12-2014; Resolução CNE/CEB nº 6, de 20-9-2012; Resolução SE nº 78, de 7-11-2008; Decreto Federal nº 5154, de 23-7-2004; Portaria nº 27, de 30-1-2014 – Ministério de Turismo.

A organização curricular da Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM** está de acordo com o Eixo Tecnológico “**TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER**” e estruturada em módulos articulados, com terminalidade correspondente à qualificação profissional de nível técnico identificada 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 à formação prática, em função das capacidades profissionais que se propõem desenvolver.

Os módulos, assim constituídos, representam importantes instrumentos 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 dos 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

O curso de **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE TURISMO** é composto por **03 (três)** módulos.

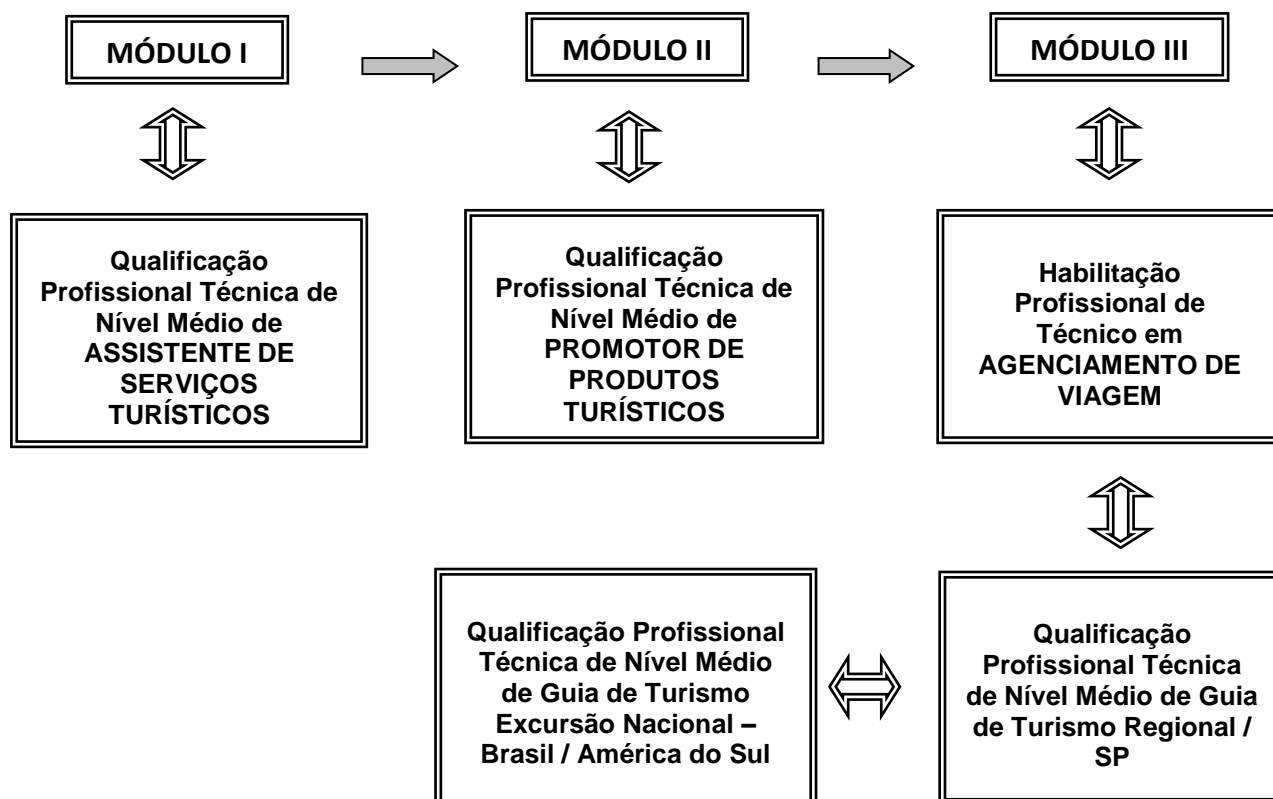
O aluno que cursar o MÓDULO I concluirá a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de **ASSISTENTE DE SERVIÇOS TURÍSTICOS**.

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

Ao completar os MÓDULOS I, II e III, o aluno receberá o Diploma de **TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM**, desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio ou curso equivalente.

Ao completar as três séries, com aproveitamento em todos os componentes curriculares, o aluno, maior de 18 anos ou emancipado, fará jus ao **CERTIFICADO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP**.

Ao completar as três séries, com aproveitamento em todos os componentes curriculares, o aluno maior de 18 anos ou emancipado, também fará jus ao **CERTIFICADO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO DE GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/AMÉRICA DO SUL**



4.3. Proposta de Carga Horária por Componente Curricular

MÓDULO I – Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE PRODUTOS TURÍSTICOS

| Componentes Curriculares | Carga Horária | | | | | | | |
|--|---------------|---------------|----------------------|----------------------------|------------|-------------|----------------|----------------------|
| | Horas-aula | | | | | | Total em Horas | Total em Horas – 2,5 |
| | Teórica | Teórica – 2,5 | Prática Profissional | Prática Profissional – 2,5 | Total | Total – 2,5 | | |
| I.1 – Teoria e Técnica do Turismo e da Hospitalidade | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| I.2 – Organização de Atividades Recreativas | 00 | 00 | 60 | 50 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| I.3 – Agência de Viagens e Turismo | 40 | 50 | 60 | 50 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| I.4 – Relações Interpessoais | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| I.5 – Aspectos Geográficos e Formatação do Produto Turístico | 60 | 50 | 40 | 50 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| I.6 – Espanhol Instrumental I | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| I.7 – Linguagem, Trabalho e Tecnologia | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| I.8 – Aplicativos Informatizados | 00 | 00 | 40 | 50 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| Total | 300 | 300 | 200 | 200 | 500 | 500 | 400 | 400 |

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

| Componentes Curriculares | Carga Horária | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|----------------------|----------------------------|------------|-------------|----------------|----------------------|
| | Horas-aula | | | | | | Total em Horas | Total em Horas – 2,5 |
| | Teórica | Teórica – 2,5 | Prática Profissional | Prática Profissional – 2,5 | Total | Total – 2,5 | | |
| II.1 – Primeiros Socorros no Turismo | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| II.2 – América do Sul - Arte e Turismo | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| II.3 – Aspectos Históricos e Formação do Produto Turístico | 60 | 50 | 40 | 50 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| II.4 – Marketing | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| II.5 – Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional | 40 | 50 | 60 | 50 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| II.6 – Técnica Operacional de Agência de Turismo | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| II.7 – Espanhol Instrumental II | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| II.8 – Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagem | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| Total | 400 | 400 | 100 | 100 | 500 | 500 | 400 | 400 |

MÓDULO III – Habilitação Profissional de Técnico em AGENCIAMENTO DE VIAGEM

| Componentes Curriculares | Carga Horária | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|----------------------|----------------------------|------------|-------------|----------------|----------------------|
| | Horas-aula | | | | | | Total em Horas | Total em Horas – 2,5 |
| | Teórica | Teórica – 2,5 | Prática Profissional | Prática Profissional – 2,5 | Total | Total – 2,5 | | |
| III.1 – Patrimônio, Museu e Turismo Cultural | 00 | 00 | 40 | 50 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| III.2 – Manifestações Populares | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| III.3 – Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional e América do Sul | 40 | 50 | 60 | 50 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| III.4 – Planejamento e Cotização de Roteiros Turísticos | 00 | 00 | 40 | 50 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| III.5 – Inglês Instrumental | 100 | 100 | 00 | 00 | 100 | 100 | 80 | 80 |
| III.6 – Gestão de Empresas Turísticas | 60 | 50 | 00 | 00 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| III.7 – Ética e Cidadania Organizacional | 40 | 50 | 00 | 00 | 40 | 50 | 32 | 40 |
| III.8 – Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Agenciamento de Viagem | 00 | 00 | 60 | 50 | 60 | 50 | 48 | 40 |
| Total | 300 | 300 | 200 | 200 | 500 | 500 | 400 | 400 |

4.4. Formação Profissional

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

| I.1 TEORIA E TÉCNICA DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE | |
|--|--|
| Função: Planejamento de Serviços Turísticos | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar banco de dados com informações do segmento turístico. • Atender e auxiliar os clientes na escolha de produtos e serviços de Turismo e Hospitalidade. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer a persistência e o interesse na resolução de situações-problema. • Incentivar ações que promovam a cooperação. • Socializar os saberes. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Distinguir os segmentos e os órgãos públicos e entidades representativas relacionadas ao setor do Turismo e Hospitalidade. | 1.1 Identificar os conceitos e aspectos históricos da Hospitalidade e do Turismo. 1.2 Identificar os órgãos públicos e entidades representativas. 1.3 Classificar os segmentos, formas e modalidades do Turismo. |
| 2. Analisar as características da oferta e da demanda nos destinos turísticos. | 2.1 Identificar as características da oferta e demanda turística. 2.2 Classificar e selecionar os meios de hospedagem. |
| Bases Tecnológicas | |
| Hospitalidade <ul style="list-style-type: none"> • Pública; • Doméstica; • Comercial; • Virtual. Turismo: <ul style="list-style-type: none"> • Histórico; • Conceitos; • Definições. Segmentação do turismo Modalidades de turismo Formas de turismo Oferta Turística: <ul style="list-style-type: none"> • Vivências práticas de acordo com as características regionais. Demanda Turística <ul style="list-style-type: none"> • Segmentação; | |

- Fatores de influência;
- Ciclo de vida dos destinos turísticos (estudos de caso).

Tipologia e classificação

- Meios de hospedagem;
- Meios de transporte.

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| I.2 ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES RECREATIVAS | | | | | |
|---|----|----------------------|---|--------------------|----------------------|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | | | | | |
| Classificação: Planejamento | | | | | |
| Atribuições e Responsabilidades | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de monitoria e recreação em atividades de lazer e entretenimento. • Atender e auxiliar os clientes na escolha de produtos e serviços de Turismo e Hospitalidade. | | | | | |
| Valores e Atitudes | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Valorizar ações que contribuem para a convivência saudável. • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. • Tratar com cordialidade. | | | | | |
| Competências | | | Habilidades | | |
| 1. Estabelecer relações entre os conceitos de lazer e recreação e as atividades desenvolvidas pelo profissional. | | | 1.1 Utilizar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao turismo. 1.2 Identificar as características do profissional. 1.3 Distinguir as classificações das atividades recreativas. | | |
| 2. Planejar programas de atividades recreativas adequados aos diferentes grupos (clientes/turistas), espaços e equipamentos. | | | 2.1 Identificar atividades recreativas adequadas ao perfil e motivação do cliente/turista. 2.2 Utilizar a recreação e o entretenimento como ferramenta de educação e de cultura. 2.3 Aplicar e executar programas e atividades recreativas direcionadas aos diversos públicos e perfis. | | |
| Bases Tecnológicas | | | | | |
| Conceitos de Lazer e Recreação aplicados ao Turismo Perfil do Recreacionista e suas características Classificação das atividades recreativas Programas de recreação <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de atividades recreativas e gincanas. Técnicas de atividades interativas <ul style="list-style-type: none"> • Pintura facial; • Escultura em balões; • entre outros. Desenvolvimento prático de atividades recreativas em: <ul style="list-style-type: none"> • Meios de hospedagem; • Parques (aquáticos e temáticos), • Espaços urbanos, • Navios; • Ônibus. | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 00 | Prática | 60 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |
| Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: http://www.cpsctec.com.br/crt/ | | | | | |

| I.3 AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO | | | | | |
|---|----|----------------------|--|--------------------|-----------------------|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | | | | | |
| Classificação: Planejamento | | | | | |
| Atribuições e Responsabilidades | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Executar as atividades de agenciamento de acordo com o padrão e normas de segurança. • Atender e auxiliar os clientes na escolha de produtos e serviços de Turismo e Hospitalidade. | | | | | |
| Valores e Atitudes | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar comportamentos éticos. • Estimular a organização. • Socializar os saberes. | | | | | |
| Competências | | | Habilidades | | |
| 1. Utilizar a legislação dos diversos setores e serviços turísticos. | | | 1.1 Identificar a legislação pertinente aos diferentes setores e serviços turísticos. | | |
| 2. Interpretar o vocabulário técnico da área. | | | 2.1 Utilizar o vocabulário técnico dos organismos de Turismo. | | |
| 3. Analisar aspectos específicos das agências e dos profissionais de agenciamento. | | | 3.1 Identificar aspectos específicos das agências de viagem e turismo, segmentações e demais funções. 3.2 Identificar o perfil dos profissionais da área de agenciamento. | | |
| 4. Avaliar procedimentos adequados a diferentes tipos de serviços de transporte. | | | 4.1 Selecionar os meios de transporte de acordo com o roteiro turístico e/ou cliente/turista. | | |
| OBSERVAÇÕES | | | | | |
| Para o desenvolvimento das competências técnicas do profissional Guia de Turismo, são necessárias simulações in loco, visitas e/ou viagens, tais como: meios de hospedagem, serviços de alimentação, aeroportos, terminais rodoviários, terminais fluviais e marítimos, empresas de transportes, agências de viagens, parques, espaços de eventos, espaços de lazer e entretenimento, espaços culturais, unidades de conservação, museus, templos religiosos, entre outros. | | | | | |
| Bases Tecnológicas | | | | | |
| Legislação turística e das agências de turismo | | | | | |
| Alfabeto fonético | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Glossário específico da área. | | | | | |
| Tipos e segmentos de agências de turismo | | | | | |
| Profissionais da área de agenciamento (cargos e funções) | | | | | |
| Utilização dos meios de transportes em roteiros turísticos (rodoviário, ferroviário, aéreo, marítimo, hidroviário) | | | | | |
| Produtos e serviços oferecidos pelos diversos tipos de agências de turismo (utilização de ambientes virtuais) | | | | | |
| Pesquisa dos principais destinos turísticos locais, regionais e nacionais | | | | | |
| Agências de viagens (estudo de casos, visitas técnicas) | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 40 | Prática | 60 | Total | 100 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| I.4 RELAÇÕES INTERPESSOAIS | |
|---|--|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atender e auxiliar os clientes na escolha de produtos e serviços de Turismo e Hospitalidade. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. • Incentivar ações que promovam a cooperação. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Desenvolver e aprimorar habilidades de relacionamento, tendo em vista a melhoria do desempenho pessoal no ambiente de trabalho.</p> <p>2. Avaliar procedimentos que possam evitar situações de desrespeito e/ou conflito.</p> | <p>1.1 Adequar e utilizar conhecimentos e técnicas de relações humanas nas atividades profissionais.</p> <p>1.2 Utilizar estratégias para a promoção de relacionamentos interpessoais em ambientes sociais e de trabalho.</p> <p>1.3 Estabelecer relações de respeito mútuo com colaboradores e parceiros.</p> <p>1.4 Participar de equipes de trabalho.</p> <p>2.1 Selecionar estratégias para administrar situações conflituosas do ambiente de trabalho.</p> <p>2.2 Incorporar às técnicas relacionais utilizadas fatores que influenciem no desempenho profissional.</p> |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Conceito e Fundamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relações interpessoais; • Responsabilidade social; • Iniciativa profissional; • Criticidade (crítica e autocrítica); • Inteligência emocional; • Liderança; • Psicologia comportamental. <p>Princípios de trabalho em equipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperação; • Autonomia pessoal. <p>Dinâmicas Sociais</p> <p>Relações humanas na vida e no trabalho</p> <p>Fatores de relacionamento interpessoal que interferem no desempenho profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelo profissional; • Apresentação pessoal; • Iniciativa; • Flexibilidade; • Pensamento crítico; • Responsabilidade moral e ambiental; • Comprometimento; | |

- Proatividade.

Administração de conflitos (estudo de casos)

Regras, normas e técnicas de etiqueta corporativa e apresentação pessoal

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|-----------|----------------------|-----------|--------------------|----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| I.5 ASPECTOS GEOGRÁFICOS E FORMATAÇÃO DO PRODUTO TURÍSTICO | |
|---|---|
| Função: Planejamento dos Serviços de Turismo | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ler mapas e manuais da área de Turismo. • Manter-se atualizado em relação às novidades do segmento turístico e de hospitalidade. • Elaborar banco de dados com informações do segmento turístico. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Respeitar as manifestações culturais de outros povos. • Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. • Socializar os saberes. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Analisar o Turismo a partir dos aspectos geográficos dos países da América do Sul, reconhecendo conceitos e códigos específicos da cartografia</p> <p>2. Analisar os fenômenos espaciais e as singularidades ou generalidades de cada lugar, paisagem ou região dos países da América do Sul e caracterizar os aspectos físicos, políticos, econômicos e humanos.</p> <p>3. Localizar vias de acesso adequadas às necessidades da atividade turística.</p> <p>4. Identificar a Legislação Ambiental para desenvolver a atividade turística.</p> | <p>1.1 Identificar condições de análise do Turismo, considerando o conhecimento geográfico.</p> <p>1.2 Aplicar os conceitos de cartografia.</p> <p>1.3 Pesquisar textos, identificando os conceitos e expressões específicos da geografia.</p> <p>2.1 Identificar a relação entre o espaço geográfico e a atividade econômica turística, os ecossistemas e as unidades de conservação.</p> <p>2.2 Relacionar as características dos países sul americanos, conforme os aspectos, físicos, políticos e econômicos.</p> <p>2.3 Utilizar a paisagem geográfica, estabelecendo os recursos necessários para viabilizá-la enquanto atrativo turístico.</p> <p>3.1 Utilizar os conceitos e os códigos cartográficos para o reconhecimento dos atrativos turísticos.</p> <p>4.1 Localizar no território sul americano as principais unidades de conservação.</p> <p>4.2 Utilizar os mecanismos de proteção ambiental na atividade turística.</p> <p>4.3 Utilizar a legislação pertinente para desenvolver práticas e ações que garantam a sustentabilidade no meio ambiente.</p> |
| OBSERVAÇÕES | |
| <p>Para o desenvolvimento das competências técnicas do profissional Guia de Turismo, são necessárias simulações in loco, visitas e/ou viagens, tais como: meios de hospedagem, serviços de alimentação, aeroportos, terminais rodoviários, terminais fluviais e marítimos, empresas de transportes, agências de viagens, parques, espaços de eventos, espaços de lazer e entretenimento, espaços culturais, unidades de conservação, museus, templos religiosos, entre outros.</p> | |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Códigos e instrumentos geográficos aplicados ao turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomenclatura de identificação de estradas estaduais e federais; • Marco zero; • Tipologia de mapas; | |

- Pontos cardeais e trópicos;
- Fuso horário;
- Sinalização turística;
- Meios de localização.

Divisão política do Brasil e da América do Sul

- Capitais, Estados e Distritos;
- Aspectos humanos (IDH, densidade demográfica entre outros);
- Aspectos culturais (hábitos, costumes, entre outros).

A Paisagem e o espaço geográfico

- Relevo, hidrografia, clima e suas interferências no produto turístico nacional e na América do Sul.

Estâncias climáticas, balneárias, turísticas, hidrominerais

Conceitos de sustentabilidade socioambiental e os impactos positivos e negativos do turismo

Levantamento das unidades de conservação, legislação e seus ecossistemas

Elaboração de trajetos

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 40 | Total | 100 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpsctec.com.br/crt/>

| I.6 ESPANHOL INSTRUMENTAL I | | | | | |
|--|----|----------------------|---|--------------------|----------------------|
| Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos | | | | | |
| Classificação: Planejamento | | | | | |
| Atribuições e Responsabilidades | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se nos contextos profissionais em língua estrangeira. • Pesquisar e aplicar os termos técnicos da área profissional no idioma espanhol. | | | | | |
| Valores e Atitudes | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. • Socializar os saberes. • Incentivar atitudes de autonomia. | | | | | |
| Competências | | | Habilidades | | |
| 1. Utilizar a língua espanhola como instrumento de acesso a informações, a outras culturas e grupos sociais com ênfase na área de Turismo. 2. Identificar técnicas de comunicação oral e escrita em espanhol. | | | 1.1 Identificar estruturas gramaticais básicas para a compreensão de informações gerais e cotidianas. 1.2 Pesquisar textos técnicos na língua espanhola com ênfase na área de Turismo. 1.3 Aplicar conceitos e normas gramaticais do idioma espanhol. 2.1 Aplicar normas gramaticais e expressões idiomáticas na representação, simulação e conversação realizada em contextos profissionais. 2.2 Utilizar expressões, termos e frases de uso corrente empregadas em conversação telefônica, na recepção de clientes, em eventos ou atividades recreativas. 2.3 Elaborar a programação e informar aos clientes a agenda de atividades, avisos, entre outros. 2.4 Redigir textos simples em espanhol, como avisos, pedido de materiais, solicitação de manutenção, entre outros. | | |
| Bases Tecnológicas | | | | | |
| Recepção aos turistas/ hóspedes Cumprimentos Apresentações Identificação de pessoas Países e nacionalidades Números Atrativos turísticos Serviços oferecidos Procedimentos de recepção de clientes | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| I.7 LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA | |
|---|---|
| Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se com clientes e fornecedores utilizando vocabulário técnico específico da área profissional. • Divulgar informações, de forma clara e objetiva, no desenvolvimento de atividades e/ou eventos, considerando o público-alvo. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. • Incentivar o diálogo e a interlocução. • Socializar os saberes. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de Agenciamento de Viagem por meio de indicadores linguísticos e de indicadores extralinguísticos.</p> <p>2. Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Agenciamento de Viagem, de acordo com normas e convenções específicas.</p> <p>3. Pesquisar e analisar informações da área de Agenciamento de Viagem, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas.</p> <p>4. Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional.</p> <p>5. Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando a terminologia técnico-científica da profissão.</p> | <p>1.1 Identificar indicadores linguísticos e indicadores extralinguísticos de produção de textos técnicos.</p> <p>1.2 Aplicar procedimentos de leitura instrumental (identificação do gênero textual, do público-alvo, do tema, das palavras-chave, dos elementos coesivos dos termos técnicos e científicos, da ideia central e dos principais argumentos).</p> <p>1.3 Aplicar procedimentos de leitura especializada (aprofundamento do estudo do significado dos termos técnicos, da estrutura argumentativa, da coesão e da coerência, da confiabilidade das fontes).</p> <p>2.1 Utilizar instrumentos da leitura e da redação técnica e comercial direcionadas à área de atuação.</p> <p>2.2 Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentação técnico-administrativos relacionados à área de Agenciamento de Viagem.</p> <p>2.3 Aplicar modelos de correspondência comercial aplicados à área de atuação.</p> <p>3.1 Selecionar e utilizar fontes de pesquisa convencionais e eletrônicas.</p> <p>3.2 Aplicar conhecimentos e regras linguísticas na execução de pesquisas específicas da área de Agenciamento de Viagem.</p> <p>4.1 Pesquisar a terminologia técnico-científica da área.</p> <p>4.2 Aplicar a terminologia técnico-científica da área.</p> <p>5.1 Selecionar termos técnicos e palavras da língua comum, adequados a cada contexto.</p> <p>5.2 Identificar o significado de termos técnico-científicos extraídos de texto, artigos, manuais e outros gêneros relativos à área profissional.</p> |

- 5.3 Redigir textos pertinentes ao contexto profissional, utilizando a terminologia técnico-científica da área de estudo.
- 5.4 Preparar apresentações orais pertinentes ao contexto da profissão, utilizando a terminologia técnico-científica.

Bases Tecnológicas

Estudos de textos técnicos/comerciais aplicados à área de **Agenciamento de Viagem**, a partir do estudo de:

- Indicadores linguísticos:
 - ✓ vocabulário;
 - ✓ morfologia;
 - ✓ sintaxe;
 - ✓ semântica;
 - ✓ grafia;
 - ✓ pontuação;
 - ✓ acentuação, entre outros.
- Indicadores extralinguísticos:
 - ✓ efeito de sentido e contextos socioculturais;
 - ✓ modelos pré-estabelecidos de produção de texto;
 - ✓ contexto profissional de produção de textos (autoria, condições de produção, veículo de divulgação, objetivos do texto, público-alvo).

Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos específicos da área de **Agenciamento de Viagem**

Modelos de Redação Técnica e Comercial aplicados à área de **Agenciamento de Viagem**

- Ofícios;
- Memorandos;
- Comunicados;
- Cartas;
- Avisos;
- Declarações;
- Recibos;
- Carta-currículo;
- Currículo;
- Relatório técnico;
- Contrato;
- Memorial descritivo;
- Memorial de critérios;
- Técnicas de redação.

Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (variantes da linguagem formal e de linguagem informal)

Princípios de terminologia aplicados à área de **Agenciamento de Viagem**

- Glossário dos termos utilizados na área de **Agenciamento de Viagem**.

Apresentação de trabalhos técnico-científicos

- Orientações e normas linguísticas para a elaboração do trabalho técnico-científico (estrutura de trabalho monográfico, resenha, artigo, elaboração de referências bibliográficas).

Apresentação oral

- Planejamento da apresentação;
- Produção da apresentação audiovisual;
- Execução da apresentação.

Técnicas de leitura instrumental

- Identificação do gênero textual;
- Identificação do público-alvo;
- Identificação do tema;
- Identificação das palavras-chave do texto;
- Identificação dos termos técnicos e científicos;
- Identificação dos elementos coesivos do texto;
- Identificação da ideia central do texto;
- Identificação dos principais argumentos e sua estrutura.

Técnicas de leitura especializada

- Estudo dos significados dos termos técnicos;
- Identificação e análise da estrutura argumentativa;
- Estudo do significado geral do texto (coerência) a partir dos elementos coesivos e de argumentação;
- Estudo da confiabilidade das fontes.

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: http://www.cpsctec.com.br/crt/_e a Indicação CEE N.º 53/2005

| I.8 APLICATIVOS INFORMATIZADOS | |
|---|--|
| Função: Operação de Computadores e de Sistemas Operacionais | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar banco de dados com informações do segmento turístico. • Elaborar registros e planilhas de acompanhamento e controle das atividades. • Elaborar planilhas e relatórios para alimentar banco de dados. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. • Estimular a organização. • Fortalecer a persistência e o interesse na resolução de problemas. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional.</p> <p>2. Utilizar plataformas para publicação de conteúdo na <i>internet</i> e gerenciamento de dados e informações.</p> | <p>1.1 Identificar sistemas operacionais, <i>softwares</i> e aplicativos úteis para a área.</p> <p>1.2 Operar sistemas operacionais básicos.</p> <p>1.3 Utilizar aplicativos de informática gerais e específicos para desenvolvimento das atividades na área.</p> <p>1.4 Pesquisar novas ferramentas e aplicativos de informática para a área.</p> <p>2.1 Selecionar plataformas de desenvolvimento de <i>websites</i>, <i>blogs</i> e redes sociais, para publicação de conteúdo na <i>internet</i>.</p> <p>2.2 Identificar ferramentas de armazenamento de dados na nuvem.</p> |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Fundamentos de Sistemas Operacionais</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos; • Características; • Funções básicas. <p>Fundamentos de aplicativos de Escritório</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas de processamento e edição de textos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ formatação básica; ✓ organogramas; ✓ desenhos; ✓ figuras; ✓ mala direta; ✓ etiquetas. • Ferramentas para elaboração e gerenciamento de planilhas eletrônicas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ formatação; ✓ fórmulas; ✓ funções; ✓ gráficos. • Ferramentas de apresentações: <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaboração de <i>slides</i> e técnicas de apresentação. <p>Conceitos básicos de gerenciamento eletrônico das informações, atividades e arquivos</p> | |

- Armazenamento em nuvem:
 - ✓ sincronização, *backup* e restauração de arquivos;
 - ✓ segurança de dados.
- Aplicativos de produtividade em nuvem:
 - ✓ *webmail*, agenda, localização, pesquisa, notícias, fotos/vídeos, outros.

Noções básicas de redes de comunicação de dados

- Conceitos básicos de redes;
- *Softwares*, equipamentos e acessórios.

Técnicas de pesquisa avançada na *web*

- Pesquisa através de parâmetros;
- Validação de informações através de ferramentas disponíveis na *internet*.

Conhecimentos básicos para publicação de informações na *internet*

- Elementos para construção de um *site* ou *blog*;
- Técnicas para publicação de informações em redes sociais:
 - ✓ privacidade e segurança;
 - ✓ produtividade em redes sociais;
 - ✓ ferramentas de análise de resultados.

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 00 | Prática | 40 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpsctec.com.br/crt/>

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

| II.1 PRIMEIROS SOCORROS NO TURISMO | |
|--|--|
| Função: Prestação de Primeiros Socorros | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Orientar o cliente no cumprimento de normas e procedimentos de segurança durante as atividades turísticas. • Aplicar técnicas socorristas, se necessário, durante as visitas e/ou viagens turísticas. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar o diálogo e a interlocução. • Fortalecer a persistência e o interesse na resolução de situações-problema. • Incentivar ações que promovam a cooperação. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Atuar na prestação de primeiros socorros, observando as medidas de segurança, a sequência de prioridades no atendimento e os recursos disponíveis na comunidade. | 1.1 Identificar medidas de segurança para o socorro básico de vítimas. 1.2 Selecionar a sequência de prioridades para o atendimento de vítimas. 1.3 Relacionar os procedimentos a serem executados nas situações de primeiros socorros pré-hospitalar. 1.4 Identificar os recursos disponíveis nos locais de forma a viabilizar o atendimento de emergência eficaz. |
| Bases Tecnológicas | |
| Noções de anatomia humana <ul style="list-style-type: none"> • Órgãos vitais e suas funções básicas; • Noções sobre pressão arterial e frequência cardíaca; • Funções das células nervosas e cérebro – SNC. Conceitos de primeiros socorros, urgência e emergência <ul style="list-style-type: none"> • Lei sobre a omissão de socorro. Procedimentos utilizados em caso de: <ul style="list-style-type: none"> • Desmaio; • Mal súbito; • Asfixia e engasgamento; • Problemas respiratórios (asma e bronquite); • Fraturas, luxação e entorse; • Ferimentos (corte, furo, arranhão, escoriações), com atenção às regiões das costas, da cabeça e do pescoço); • Identificação e controle de hemorragias; • Choque (elétrico e anafilático); • Picada (insetos, serpentes, aranhas e criaturas marinhas); • Intoxicações e envenenamentos; • Insolação e intermação; • Queimaduras (1º, 2º e 3º graus); • Parada cardíaca e parada respiratória (manobra RCP); • AVC – Acidente Vascular Cerebral; • Overdose de drogas e intoxicação por álcool; • Ataque cardíaco; | |

- Convulsões e epilepsia.

Imobilização de acidentados

Técnicas de transporte de acidentados

Atendimento e encaminhamento de emergência

Prioridade no atendimento

Diagnóstico preventivo dos locais e instalações para utilizar

Elaboração de manual de orientações

- Prevenção de acidentes;
- Informações úteis;
- Cadastro específico com nomes, endereços, ficha médica e carteira de convênio médico;
- Telefones de emergência.

Efeitos da altitude

Stress de voo

Prevenção de DST

Simulações

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| II.2 AMÉRICA DO SUL – ARTE E TURISMO | |
|---|---|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none">Elaborar roteiros turísticos, valorizando aspectos voltados aos costumes e fatos folclóricos, históricos, geográficos e culturais. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none">Respeitar as manifestações culturais de outros povos.Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas.Desenvolver a criticidade. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Identificar aspectos da História da Arte no Brasil. | 1.1 Utilizar os fundamentos da Arte para informar e orientar turistas. |
| 2. Analisar os principais estilos artísticos e arquitetônicos. | 2.1 Identificar e selecionar os principais estilos artísticos e arquitetônicos do Brasil e da América do Sul. 2.2 Relacionar as principais influências na arquitetura do Brasil e da América do Sul. |
| Bases Tecnológicas | |
| Fundamentos da História da Arte no Brasil | |
| Estilos artísticos da América do Sul | |
| <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;Movimento Modernista;A arte contemporânea;A arte musical sul-americana. | |
| Estilos Arquitetônicos da América do Sul | |
| <ul style="list-style-type: none">Jesuítica;Indígena;Barroco;Maia;Inca;Asteca. | |
| Outras influências artísticas e arquitetônicas | |
| <ul style="list-style-type: none">Art Nouveau;Art Deco;Islâmico;Rococó;Romântico;Modernista;Clássico (Arquitetura Grega e Romana);Bizantina;Gótica;Renascentista;Ecletismo;Outras. | |
| Artesanato e suas características regionais | |

| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
|---|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |
| Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: http://www.cpsctec.com.br/crt/ | | | | | |

| II.3 ASPECTOS HISTÓRICOS E FORMATAÇÃO DO PRODUTO TURÍSTICO | |
|--|--|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ler mapas e manuais da área de Turismo. • Manter-se atualizado em relação às novidades do segmento turístico e de hospitalidade. • Elaborar banco de dados com informações do segmento turístico. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Respeitar as manifestações culturais de outros povos. • Estimular a proatividade. • Incentivar atitudes de autonomia. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Correlacionar os fatores socioeconômicos, políticos e culturais dos povos sul americanos e o Turismo.</p> <p>2. Analisar os aspectos que contribuam para a preservação do patrimônio histórico de um povo no desenvolvimento do turismo sustentável.</p> | <p>1.1 Pesquisar os fatores socioculturais, políticos e econômicos e sua relação com atividades turísticas.</p> <p>1.2 Identificar e selecionar processos históricos de interesse para o desenvolvimento de roteiros turísticos na América do Sul.</p> <p>1.3 Apresentar os pontos turísticos explorados em função desses acontecimentos históricos.</p> <p>2.1 Identificar o patrimônio histórico dos países sul americanos e seus bens materiais e imateriais utilizados na atividade turística.</p> <p>2.2 Pesquisar os bens materiais e imateriais tombados.</p> |
| OBSERVAÇÕES | |
| <p>Para o desenvolvimento das competências técnicas do profissional Guia de Turismo, são necessárias simulações in loco, visitas e/ou viagens, tais como: meios de hospedagem, serviços de alimentação, aeroportos, terminais rodoviários, terminais fluviais e marítimos, empresas de transportes, agências de viagens, parques, espaços de eventos, espaços de lazer e entretenimento, espaços culturais, unidades de conservação, museus, templos religiosos, entre outros.</p> | |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Fato histórico para o turismo</p> <p>O legado das primeiras civilizações do novo continente: Maias, Astecas e Incas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principais atrativos turísticos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Machu Picchu; ✓ Ilha de Páscoa; ✓ Cidades Maias; ✓ entre outros. <p>O processo de conquista e colonização da América do Sul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colonização de exploração e de ocupação. <p>A expansão das fronteiras brasileiras no contexto da colonização da América do Sul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capitânicas Hereditárias. <p>A ação das missões jesuíticas no universo sociocultural das sociedades indígenas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roteiro Caminho dos Jesuítas e seus principais atrativos turísticos; | |

- Roteiros dos bandeirantes e as Monções.

As etapas do desenvolvimento econômico, social e cultural no Brasil

- Indústria açucareira;
- Mineração;
- Produção cafeeira;
- Industrialização.

Principais atrativos turísticos:

- Senzalas;
- Fazendas de café;
- Estrada real;
- Pelourinhos;
- Engenhos;
- entre outros.

Elaboração de roteiros turísticos

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 40 | Total | 100 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| II.4 MARKETING | | | | | |
|--|----|---------------|--|-------------|----------------------|
| Função: Promoção e Venda de Serviços Turísticos | | | | | |
| Classificação: Execução | | | | | |
| Atribuições e Responsabilidades | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Divulgar os roteiros nas agências de viagens, órgãos emissores ou receptivos. • Contatar e recepcionar clientes (pessoa física e/ou jurídica) para divulgação dos serviços de agenciamento oferecidos. | | | | | |
| Valores e Atitudes | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar o diálogo e a interlocução. • Incentivar comportamentos éticos. • Estimular a proatividade. | | | | | |
| Competências | | | Habilidades | | |
| 1. Analisar os conceitos de <i>marketing</i> e sua função na promoção e comercialização de serviços e produtos de Turismo e Hospitalidade. | | | 1.1 Identificar os conceitos de <i>Marketing</i> na promoção e comercialização de serviços e produtos do setor de agenciamento de viagens. 1.2 Coletar e sistematizar dados de pesquisa, sondagens e indicadores socioeconômicos relacionados à segmentação do mercado turístico. | | |
| 2. Aplicar estratégias de <i>Marketing</i> para comercialização de serviços e produtos de Turismo e Hospitalidade. | | | 2.1 Executar ações de <i>Marketing</i> , utilizando ferramentas, inclusive virtuais, para divulgação, promoção e vendas de produtos e serviços turísticos. 2.2 Aplicar técnicas de vendas. | | |
| Bases Tecnológicas | | | | | |
| Conceitos de Marketing e Marketing Turístico Técnicas e métodos de venda de produtos turísticos Segmentação e tendências do mercado de agências de turismo <i>Marketing</i> de Relacionamento em Turismo Pesquisas de mercado <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de pesquisa; • Sondagens; socioeconômicas; • Análise da concorrência; • Técnicas de aplicação, tabulação e análise de dados. <i>Marketing MIX</i> ou 4 Ps: produto, preço, praça, promoção (<i>e-commerce</i> , <i>famtour</i> , folheteria, mala direta, visitas pessoais, anúncios, pacotes promocionais, participação em feiras e eventos) Plano de <i>Marketing</i> voltado às agências e operadoras turísticas com elaboração de material promocional | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |
| Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: http://www.cpscetec.com.br/crt/ | | | | | |

| II.5 TEORIA E TÉCNICA PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO REGIONAL | |
|--|---|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar roteiros turísticos valorizando aspectos voltados aos costumes e fatos folclóricos, históricos, geográficos e culturais | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. • Incentivar a criatividade. • Incentivar comportamentos éticos. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Interpretar a legislação pertinente à área do Turismo.</p> <p>2. Conduzir, programar e transmitir informações durante visitas e excursões.</p> <p>3. Utilizar os procedimentos de guiamento de turistas em visitas, excursões, viagens e embarques.</p> <p>4. Analisar os recursos técnicos disponíveis para a condução de turistas em visitas e excursões.</p> <p>5. Avaliar os recursos humanos e as informações das localidades inseridas no roteiro.</p> <p>6. Identificar as necessidades e soluções adequadas para o atendimento ao turista.</p> | <p>1.1 Identificar a legislação da área do Turismo.</p> <p>1.2 Utilizar a legislação que disciplina a atividade turística.</p> <p>2.1 Selecionar as informações geográficas, históricas e artístico-culturais e compartilhá-las durante as visitas e excursões.</p> <p>2.2 Aplicar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista.</p> <p>3.1 Selecionar técnicas de manuseio de guias, manuais e mapas.</p> <p>3.2 Aplicar os procedimentos utilizados no guiamento de turistas em visitas, excursões, viagens e embarques rodoviários, ferroviários, marítimos e aéreos.</p> <p>4.1 Identificar os meios e recursos disponíveis.</p> <p>4.2 Utilizar equipamentos (TV, vídeo, som, microfones, meios informatizados).</p> <p>5.1 Articular outros profissionais prestadores de serviços e produtos na realização da atividade turística.</p> <p>6.1 Utilizar as informações que auxiliem no atendimento às necessidades e cumprimento das necessidades e expectativas do turista.</p> <p>6.2 Incorporar os valores éticos do mundo do trabalho no desenvolvimento das atividades de guiamento.</p> |
| OBSERVAÇÕES | |
| <p>Para o desenvolvimento das competências técnicas do profissional Guia de Turismo, são necessárias simulações in loco, visitas e/ou viagens, tais como: meios de hospedagem, serviços de alimentação, aeroportos, terminais rodoviários, terminais fluviais e marítimos, empresas de transportes, agências de viagens, parques, espaços de eventos, espaços de lazer e entretenimento, espaços culturais, unidades de conservação, museus, templos religiosos, entre outros.</p> | |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Guia de Turismo</p> | |

- Conceitos;
- Definições;
- Diferença entre guia de turismo e guia turístico;
- Tipos de guia;
- Funções e atribuições, características desejáveis.

Legislação do Guia de Turismo

- Lei 8.623/93;
- Decreto nº 946/93.

Valores de cidadania na prática profissional do Guia de Turismo.

Relações interpessoais do Turismo.

Comunicação na condução de grupo:

- Postura corporal;
- Vestimenta;
- Tonalidade de voz para ambientes internos e externos;
- Posicionamento;
- Técnicas de elaboração de narrativas;
- Transmissão de informações sobre atrativos e localidades,
- Condução de grupos em vias públicas e ambientes internos.

Técnicas e regras de:

- Organização e elaboração de roteiros, programas e itinerários regionais;
- Manuseio de mapas, guias e manuais regionais;
- Pesquisa para elaboração de textos sobre pontos turísticos, históricos, geográficos e culturais.

Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos do Guia de Turismo Regional

Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação e acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos

Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações regionais

A viagem – procedimento:

- 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;
- Procedimentos de bordo;
- Uso de microfone e outros equipamentos;
- Serviços de bordo;
- Animação turística;
- Acomodação ao turista no hotel – *check-in*.

- Distribuição dos apartamentos;
- Controle das bagagens;
- Gratificações;
- 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;
- Retorno para os meios de hospedagem;
- Saída do turista do hotel – *check out*;
- Controle de bagagens;
- Pagamentos;
- Assistência ao turista/ documentos necessários;
- Check-in 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:
- Chegada e saída;
- Procedimentos no aeroporto – serviços gerais no terminal de passageiros: embarque; desembarque com o grupo;
- Situações de emergência:
- Saúde do turista;
- Assalto/ roubo;
- Procedimentos de segurança (conduta em transportes);
- Seguro-viagem.

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|
| Teoria | 40 | Prática | 60 | Total | 100 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpsctec.com.br/crt/>

| II.6 TÉCNICA OPERACIONAL DE AGÊNCIA DE TURISMO | |
|---|--|
| Função: Promoção e Venda de Serviços Turísticos | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Emitir documentos de viagem (bilhete aéreo, ferroviário, <i>voucher</i>, seguro de viagem, <i>rooming list</i>, carteira de albergue, carteira de estudante internacional, contratos, entre outros). • Informar clientes sobre cotações cambiais, documentação para viagens, lugares diversos, bem como informações gerais sobre o setor turístico (hotéis, restaurantes, transporte, entre outros). | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar comportamentos éticos. • Promover ações que considerem o respeito às normas estabelecidas. • Socializar os saberes. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Analisar produtos e serviços turísticos. 2. Analisar procedimentos de reservas e emissão de documentação de viagem. 3. Identificar documentos de produtos e serviços turísticos. | 1.1 Identificar roteiros e as principais operadoras turísticas. 2.1 Emitir bilhetes aéreos, rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais e seguros de viagem. 2.2 Efetuar reservas em meios de hospedagem / alimentação. 2.3 Orientar o turista com relação à aquisição de produtos turísticos 2.4 Efetuar reservas em sistemas específicos. 3.1 Elaborar <i>rooming list</i> , <i>bus list</i> e <i>check list</i> . 3.2 Preencher documentos necessários para o desenvolvimento do roteiro. 3.3 Selecionar documentos de produtos e serviços turísticos. |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Destinos Turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotas, roteiros, circuitos e caminhos do turismo; • Principais destinos turísticos. <p>Técnicas de operacionalização de produtos e serviços oferecidos pelas agências de viagens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportes turísticos (cotação de preços e emissão de bilhetes: aéreos, rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais, traslado e locação de veículo); • Reserva em Meios de hospedagens / alimentação; • Seguro viagem; • Prestadores de serviços; • Orientação de vistos e passaportes; • Eventos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ tipologia e comercialização (transportes do público para o evento, fornecedores, informações da atividade); ✓ reservas do trade turísticos; • Outros Produtos turísticos diversos. <p>Sistema de reservas (Sabre, Galileu, Amadeus entre outros)</p> | |

Técnicas de elaboração e preenchimento de documentos necessários de viagens (passaporte, vistos, *voucher*, *rooming list*, *bus list*, *checklist*, contratos de viagens, locação de carro e serviços)

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| II.7 ESPANHOL INSTRUMENTAL II | |
|---|--|
| Função: Montagem de argumentos e elaboração de textos | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se nos contextos profissionais em língua estrangeira. • Pesquisar e aplicar os termos técnicos da área profissional no idioma espanhol. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Respeitar as manifestações culturais de outros povos. • Estimular a proatividade. • Fortalecer a persistência e o interesse na resolução de situações-problema. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do Turismo e a língua espanhola. | 1.1 Aplicar termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas do Turismo. 1.2 Comunicar-se com o turista utilizando o idioma espanhol. 1.3 Prestar informações ao cliente em espanhol. |
| 2. Identificar os atrativos turísticos por meio de recurso técnico da língua espanhola. | 2.1 Apresentar o atrativo turístico em língua espanhola. |
| 3. Identificar serviços oferecidos por agências de viagens em língua espanhola. | 3.1 Utilizar termos técnicos na língua espanhola em serviços oferecidos em diversos tipos de agências de viagens e no gerenciamento ao serviço das atividades a serem desenvolvidas. |
| 4. Desenvolver técnicas de elaboração de currículo e folhetos turísticos em língua espanhola. | 4.1 Elaborar currículo e folhetos turísticos utilizando o idioma espanhol. |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Serviços em agências</p> <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. <p>Vocabulário técnico</p> <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. <p>Simulações práticas de situações do ambiente do turismo</p> <p>Elaboração de currículo</p> | |

| | | | | | |
|--|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Elaboração de folhetos turísticos | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |
| Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: http://www.cpscetec.com.br/crt/ | | | | | |

| II.8 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM | |
|---|---|
| Função: Estudo e Planejamento | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar roteiros turísticos valorizando aspectos voltados aos costumes e fatos folclóricos, históricos, geográficos e culturais. • Formatar e cotizar produtos e serviços de Turismo e Hospitalidade. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a organização. • Socializar os saberes. • Incentivar atitudes de autonomia. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas.</p> <p>2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional.</p> | <p>1.1 Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional.</p> <p>1.2 Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo.</p> <p>1.3 Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos.</p> <p>1.4 Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada.</p> <p>1.5 Aplicar instrumentos de pesquisa de campo.</p> <p>2.1 Consultar legislação, normas e regulamentos relativos ao projeto.</p> <p>2.2 Registrar as etapas do trabalho.</p> <p>2.3 Organizar os dados obtidos na forma de textos, planilhas, gráficos e esquemas.</p> |
| Observação | |
| <p>O produto a ser apresentado deverá ser constituído de umas das tipologias estabelecidas conforme Portaria do Coordenador do Ensino Médio e Técnico Nº 354, de 25-02-2015, parágrafo 3º, mencionadas a seguir: Novas técnicas e procedimentos; Preparações de pratos e alimentos; Modelos de Cardápios – Ficha técnica de alimentos e bebidas; <i>Softwares</i>, aplicativos e <i>EULA (End Use License Agreement)</i>; Áreas de cultivo; Áudios e vídeos; Resenhas de vídeos; Apresentações musicais, de dança e teatrais; Exposições fotográficas; Memorial fotográfico; Desfiles ou exposições de roupas, calçados e acessórios; Modelo de Manuais; Parecer Técnico; Esquemas e diagramas; Diagramação gráfica; Projeto técnico com memorial descritivo; Portfólio; Modelagem de Negócios; Planos de Negócios.</p> | |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Estudo do cenário da área profissional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características do setor: <ul style="list-style-type: none"> ✓ macro e microrregiões. • 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. <p>Identificação e definição de temas para o TCC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise das propostas de temas segundo os critérios: | |

- ✓ pertinência;
- ✓ relevância;
- ✓ viabilidade.

Definição do cronograma de trabalho

Técnicas de pesquisa

- Documentação indireta:
 - ✓ pesquisa documental;
 - ✓ pesquisa bibliográfica.
- Técnicas de fichamento de obras técnicas e científicas;
- Documentação direta:
 - ✓ pesquisa de campo;
 - ✓ pesquisa de laboratório;
 - ✓ observação;
 - ✓ entrevista;
 - ✓ questionário.
- Técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo:
 - ✓ questionários;
 - ✓ entrevistas;
 - ✓ formulários, entre outros.

Problematização

Construção de hipóteses

Objetivos

- Geral e específicos (para quê? para quem?).

Justificativa (por quê?)

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

MÓDULO III – Habilitação Profissional de Técnico em AGENCIAMENTO DE VIAGEM

| III.1 PATRIMÔNIO, MUSEU E TURISMO CULTURAL | |
|--|--|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> Utilizar as informações acerca dos aspectos históricos, culturais, estilos arquitetônicos e artísticos regionais, nacionais e América do Sul para orientar o cliente durante as atividades turísticas. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> Respeitar as manifestações culturais de outros povos. Estimular o interesse pela realidade que nos cerca. Socializar os saberes. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Relacionar a educação patrimonial e a história regional, nacional ou sul-americana com a atividade turística. 2. Contextualizar o turismo cultural em sua região de atuação. | 1.1 Identificar o patrimônio cultural e natural, relacionando-o com a atividade turística. 1.2 Utilizar normas de preservação que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas durante roteiros culturais. 1.3 Identificar a dinâmica e a função dos museus como agentes culturais locais, nacionais e sul-americanos. 3.1 Utilizar técnicas de guiamento nos patrimônios culturais e naturais regionais, nacionais e sul-americanos. |
| Orientações | |
| Para o desenvolvimento das competências técnicas do profissional Guia de Turismo, são necessárias simulações in loco, visitas e/ou viagens, tais como: meios de hospedagem, serviços de alimentação, aeroportos, terminais rodoviários, terminais fluviais e marítimos, empresas de transportes, agências de viagens, parques, espaços de eventos, espaços de lazer e entretenimento, espaços culturais, unidades de conservação, museus, templos religiosos, entre outros. | |
| Bases Tecnológicas | |
| Conceituação de Patrimônio <ul style="list-style-type: none"> Patrimônio Material e Imaterial; Tipos de Patrimônio: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Patrimônios da Humanidade: <ul style="list-style-type: none"> ○ no Brasil; ○ no Mundo. Identidade cultural; Herança cultural. Legislação Brasileira <ul style="list-style-type: none"> Tombamento histórico (processo e legislação); Órgãos responsáveis pelo patrimônio em nível nacional Conceituação de museu: <ul style="list-style-type: none"> Definição da UNESCO; | |

- Origem dos museus e função social.

Tipos e características dos museus

- Pinacoteca;
- Eco Museu;
- Museu ao ar livre;
- Característica dos objetos dentro do museu;
- As diferentes linguagens aplicadas nas exposições.

O turismo como agente de educação e preservação dos patrimônios culturais e naturais

Como incentivar, promover e dinamizar a visitação a museus

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 00 | Prática | 40 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| III.2 MANIFESTAÇÕES POPULARES | |
|--|--|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar as informações acerca dos aspectos históricos, culturais, estilos arquitetônicos e artísticos regionais, nacionais e América do Sul para orientar o cliente durante as atividades turísticas. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estimular o senso de pertencimento. • Respeitar as manifestações culturais de outros povos. • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Analisar a importância da cultura popular para o desenvolvimento cultural na sociedade brasileira.</p> <p>2. Correlacionar as diferentes manifestações populares e suas possibilidades para a composição de roteiros turísticos locais, regionais e nacionais.</p> | <p>1.1 Identificar valores, costumes e crenças da sociedade no espaço turístico.</p> <p>1.2 Utilizar vocabulário e informações da cultura popular pertinentes à atividade turística.</p> <p>1.3 Identificar aspectos históricos, geográficos e culturais do atrativo turístico.</p> <p>2.1 Identificar as manifestações populares locais, regionais e nacionais.</p> <p>2.2 Organizar as informações dos roteiros turísticos tendo como produto as manifestações da cultura popular.</p> |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Conceitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultura erudita; • Cultura popular (culinária, artesanato, superstições e crendices, medicina popular); • Cultura de massa. <p>Folclore e fato folclórico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origem; • Características. <p>Formação da Cultura Brasileira</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colonização; • Imigração; • Miscigenação; • Cultura popular. <p>História e Geografia da cultura popular brasileira</p> <p>Cultura Popular e turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestações populares como produto turístico. <p>Características das manifestações populares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestações nacionais: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Carnaval; ✓ Frevo; | |

- ✓ Festa junina;
- ✓ entre outros.
- Manifestações regionais.

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpsctec.com.br/crt/>

| III.3 TEORIA E TÉCNICA PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO NACIONAL E AMÉRICA DO SUL | |
|--|--|
| Função: Gestão do Processo de Execução do Guiamento do Turista | |
| Classificação: Planejamento | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Conduzir grupos utilizando as técnicas de guiamento. • Realizar rotinas administrativas do Guia de Turismo durante as visitas e/ou viagens. • Conferir e acompanhar documentos e rotinas legais que normatizam as atividades de Turismo e Hospitalidade. • Orientar o cliente no cumprimento de normas e procedimentos de segurança durante as atividades turísticas. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tratar com cordialidade. • Incentivar comportamentos éticos. • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Orientar o cliente/turista durante as visitas e viagens no contexto nacional e América do Sul.</p> <p>2. Guiar o cliente/turista conforme as atribuições e as técnicas profissionais e de segurança no serviço de guiamento.</p> | <p>1.1 Sistematizar informações referentes ao Turismo no contexto nacional e América do Sul.</p> <p>1.2 Informar as regras contratuais e utilizá-las no decorrer das atividades turísticas.</p> <p>1.3 Utilizar técnicas receptivas para eventos.</p> <p>2.1 Executar os procedimentos técnicos para a realização de roteiros aéreos e marítimos.</p> <p>2.2 Aplicar a legislação pertinente ao Guia de TURISMO EXCURSÃO NACIONAL e América do Sul.</p> <p>2.3 Utilizar procedimentos legais e de emergência para atender situações imprevistas ocorridas durante os embarques em aeroportos e portos.</p> <p>2.4 Identificar meios, recursos e infraestrutura disponíveis nos países da América do Sul.</p> <p>2.5 Utilizar técnicas de embarque e desembarque em terminais aéreos e marítimos.</p> |
| Orientações | |
| <p>Para o desenvolvimento das competências técnicas do profissional Guia de Turismo, são necessárias simulações in loco, visitas e/ou viagens, tais como: meios de hospedagem, serviços de alimentação, aeroportos, terminais rodoviários, terminais fluviais e marítimos, empresas de transportes, agências de viagens, parques, espaços de eventos, espaços de lazer e entretenimento, espaços culturais, unidades de conservação, museus, templos religiosos, entre outros.</p> | |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Código de Ética Profissional</p> <p>Destinos turísticos sul americanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas de localidades e roteiros com identificação de acessos e características socioeconômicas, ambientais, históricas, culturais, artísticas, arquitetônicas, patrimoniais, gastronômicas, recreativas e de entretenimento; • Estrutura turística (transporte, alimentação, hospedagem e atrativos). <p>Outros profissionais que atuam na condução de turistas</p> | |

- Condutor de Turismo, Condutor de turismo de aventura, Condutor de turismo de pesca – CBO;
- Monitor Ambiental – Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo – Resolução SMA 32/08.

Normas da ABNT para a condução de turistas no Turismo de Aventura

Técnicas e regras

- Organização e elaboração de roteiros, programas e itinerários América do Sul;
- Manuseio de mapas, guias e manuais América do Sul;
- Pesquisa para elaboração de textos sobre pontos turísticos, históricos, geográficos e culturais da América do Sul.
- Condução de Turistas em roteiros e programas sul americanos.

Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos do Guia de Turismo Brasil/América do Sul

Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação e acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos na América do Sul

Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações da América do Sul

Técnicas de receptivos para eventos

Procedimentos para embarque em aeroportos e portos

Procedimentos finais

- Relatório de ocorrências;
- Relatório de gastos;
- Opiniários;
- Prestação de contas;
- Relatório de devolução das sobras dos materiais.

Procedimentos práticos para o credenciamento do Guia de Turismo (CADASTUR) e orientações referente as visitas técnicas

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|
| Teoria | 40 | Prática | 60 | Total | 100 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>

| III.4 PLANEJAMENTO E COTIZAÇÃO DE ROTEIROS TURÍSTICOS | | | | | |
|---|----|----------------------|---|--------------------|----------------------|
| Função: Planejamento de Serviços de Turismo | | | | | |
| Classificação: Planejamento | | | | | |
| Atribuições e Responsabilidades | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formatar e cotizar produtos e serviços de Turismo e Hospitalidade. • Organizar e executar roteiros considerando a infraestrutura: transporte, guias especializados, restaurantes e outros. | | | | | |
| Valores e Atitudes | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar o diálogo e a interlocução. • Estimular a organização. • Incentivar comportamentos éticos. | | | | | |
| Competências | | | Habilidades | | |
| 1. Analisar os espaços e os locais necessários à formação de roteiros turísticos. | | | 1.1 Identificar os elementos do espaço turístico. | | |
| 2. Definir preços para programar produtos e serviços a serem oferecidos ao turista. | | | 1.2 Sintetizar as informações e relacionar meios e recursos disponíveis. | | |
| 3. Promover as técnicas e princípios de sustentabilidade na formatação de produtos turísticos. | | | 2.1 Apurar custos, determinar preços e elaborar orçamentos. | | |
| | | | 2.2 Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços oferecidos. | | |
| | | | 3.1 Adequar a oferta a interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela, promovendo o desenvolvimento sustentável. | | |
| Bases Tecnológicas | | | | | |
| Planejamento e organização de roteiros turísticos <ul style="list-style-type: none"> • Identificação, avaliação dos atrativos e estrutura turística; • Levantamento espacial: <ul style="list-style-type: none"> ✓ localização; ✓ vias de acesso. • Sazonalidade turística (alta e baixa ocupação); • Distâncias, itinerários, horários e programação. | | | | | |
| Elaboração e formação de preços de pacotes turísticos: <ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de custos de produtos turísticos (cotização); • Formação de preços; • Comissão da agência e do agente; • Negociação de cortesias e tarifa de grupo. | | | | | |
| Desenvolvimento sustentável de roteiros turísticos: <ul style="list-style-type: none"> • Sustentabilidade econômica, cultural e ambiental na formação de produtos turísticos; • Capacidade de carga turística; • Roteiros e pacotes adaptados para pessoas com deficiência. | | | | | |
| Carga horária (horas-aula) | | | | | |
| Teoria | 00 | Prática | 40 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |
| Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: http://www.cpscetec.com.br/crt/ | | | | | |

| III.5 INGLÊS INSTRUMENTAL | |
|---|---|
| Função: Montagem de argumentos e elaboração de textos | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar-se nos contextos profissionais em língua estrangeira. • Pesquisar e aplicar os termos técnicos da área profissional no idioma inglês. • Empregar a terminologia técnico-científica da área profissional utilizada no trade turístico. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a comunicação nas relações interpessoais. • Socializar os saberes. • Incentivar atitudes de autonomia. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Estabelecer relações entre situações cotidianas do turismo e a 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. |
| 2. Identificar os atrativos turísticos por meio de recurso técnico da língua inglesa. | 2.1 Apresentar o atrativo turístico em língua inglesa. 2.2 Prestar informações ao cliente em inglês. |
| 3. Identificar serviços oferecidos por agências de viagens em língua inglesa. | 3.1 Utilizar termos técnicos na língua inglesa em serviços oferecidos em diversos tipos de agências de viagens e no gerenciamento ao serviço. |
| 4. Identificar as técnicas da elaboração de currículo profissional em língua inglesa | 4.1 Elaborar currículo em língua inglesa. |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Recepção aos turistas</p> <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>. <p>Vocabulário técnico</p> <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. <p>Serviços em agências</p> <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. | |

Elaboração de currículo profissional

Elaboração de folhetos turísticos

Simulações práticas de situações do ambiente do turismo

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|-----|----------------------|----|--------------------|-----------------------|
| Teórica | 100 | Prática | 00 | Total | 100 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 100 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 100 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt>.

| III.6 GESTÃO DE EMPRESAS TURÍSTICAS | |
|--|---|
| Função: Gerenciamento Econômico, Técnico e Administrativo de Empresas Turísticas | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar o planejamento de viagens relacionado a todos os segmentos do Turismo. • Atender o cliente considerando seu perfil e os campos de interesse nos segmentos de Turismo e Hospitalidade. • Organizar a documentação de funcionamento de empresas turísticas na aquisição de serviços e produtos de Turismo e Hospitalidade. | |
| Valores e Atitudes | |
| • | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Relacionar os conceitos de administração às atividades de gestão de empresas turísticas.</p> <p>2. Administrar recursos a fim de manter a viabilidade técnica, financeira, administrativa e econômica dos empreendimentos da área de agenciamento de viagens.</p> | <p>1.1 Aplicar os conceitos relacionados à administração na gestão de empresas turísticas.</p> <p>2.1 Colaborar para o planejamento, implantação e desenvolvimento de agências e operadoras de turismo, identificando sua estrutura.</p> <p>2.2 Elaborar e registrar contratos.</p> <p>2.3 Organizar e articular setores internos e serviços de terceiros,</p> <p>2.4 Conduzir equipes de trabalho, promovendo o desenvolvimento dos recursos humanos.</p> <p>2.5 Elaborar e utilizar balanços, relatórios e documentos de controle interno, executando ações voltadas ao planejamento do setor financeiro.</p> |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Conceitos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administração e gestão; • Empreendedorismo; • Visão e missão empresarial. <p>Gestão administrativa das agências e operadoras de Turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimentos para abertura de agência e operadora; • Equipamentos e estrutura física necessária; • Estrutura organizacional <ul style="list-style-type: none"> ✓ setor administrativo, ✓ setor de operacionalização, ✓ setor de eventos e comercialização. • Segurança pessoal, patrimonial e seguros; • Interpretação e elaboração de contratos prestação de serviços, de trabalho e social; • Gestão de qualidade e certificação na área de turismo. <p>Gestão de Pessoas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos e gerenciamento de pessoas; • Estrutura organizacional; • Normas e leis trabalhistas <ul style="list-style-type: none"> ✓ CLT; | |

- ✓ registro de autônomo;
- ✓ entre outros.

Gestão financeira e econômica das empresas de turismo

- Plano de negócios, estudo de viabilidade econômica
 - ✓ modelo de negócios Canvas;
 - ✓ entre outros.
- Elaboração e interpretação de balanços, relatórios e documentos de controle interno;
- Aspectos financeiros
 - ✓ custos fixos e variáveis;
 - ✓ margem de contribuição;
 - ✓ ponto de equilíbrio;
 - ✓ capital de giro;
 - ✓ balanço financeiro.

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 60 | Prática | 00 | Total | 60 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpsctec.com.br/crt/>

| III.7 ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL | |
|--|---|
| Função: Execução de procedimentos éticos no ambiente de trabalho | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atender o cliente considerando seu perfil e os campos de interesse nos segmentos de Turismo e Hospitalidade. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar comportamentos éticos. • Valorizar ações que contribuam para a convivência saudável. • Incentivar o diálogo e a interlocução. | |
| Competências | Habilidades |
| <p>1. Analisar os Códigos de Defesa do Consumidor, da legislação trabalhista, do trabalho voluntário e das regras e regulamentos organizacionais.</p> <p>2. Analisar procedimentos para a promoção da imagem organizacional.</p> <p>3. Relacionar as técnicas e métodos de trabalho com os valores de cooperação, iniciativa e autonomia pessoal e organizacional.</p> <p>4. Analisar aspectos da responsabilidade social e da sustentabilidade na formação profissional e ética do cidadão.</p> | <p>1.1 Interpretar a legislação trabalhista nas relações de trabalho.</p> <p>1.2 Interpretar o Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo.</p> <p>1.3 Identificar o papel da legislação no exercício do trabalho voluntário.</p> <p>1.4 Identificar as regras e regulamentos nas práticas trabalhistas das organizações.</p> <p>2.1 Identificar o contexto de aplicação dos procedimentos na organização e adequá-los, considerando os critérios dos órgãos reguladores do setor de atuação.</p> <p>2.2 Discernir ameaças que possam comprometer a organização.</p> <p>2.3 Potencializar as oportunidades que impactem na imagem da organização e resultem em novas relações de negócios e parcerias.</p> <p>3.1 Respeitar as diferenças individuais e regionais dos colaboradores no âmbito organizacional.</p> <p>3.2 Identificar valores e encorajar as manifestações de diversidades culturais e sociais.</p> <p>3.3 Utilizar técnicas de aprimoramento das práticas de convivência com todos os envolvidos no processo de construção das relações profissionais e de consumo.</p> <p>4.1 Identificar e respeitar as ações de promoção de direitos humanos.</p> <p>4.2 Aplicar procedimentos de responsabilidade social e/ou sustentabilidade na área.</p> <p>4.3 Utilizar noções e estratégias de economia criativa para agregar valor cultural às práticas de sustentabilidade.</p> |
| Bases Tecnológicas | |
| <p>Conceito do Código de Defesa do Consumidor.</p> <p>Fundamentos de Legislação Trabalhista e Legislação para o Autônomo.</p> | |

Normas e comportamento referentes aos regulamentos organizacionais.

Imagem pessoal e institucional.

Definições de trabalho voluntário

- Lei Federal 9.608/98;
- Lei Estadual nº 10.335/99;
- Deliberações CEETEPS Nº1 /2004.

Definições e técnicas de trabalho

- Gestão de autonomia (atribuições e responsabilidades):
 - ✓ de liderança;
 - ✓ em equipe.

Código de ética nas organizações

- Públicas;
- Privadas.

Cidadania, relações pessoais e do trabalho.

Declaração Universal dos Direitos Humanos, convenções e Direitos Humanos no Brasil.

Economia criativa

- Conceitos, estratégias e desenvolvimento.

Respeito à diversidade cultural e social.

Responsabilidade social/sustentabilidade

- Procedimentos para área de Agenciamento de Viagem

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|---------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teoria | 40 | Prática | 00 | Total | 40 Horas-aula |
| Teoria (2,5) | 50 | Prática (2,5) | 00 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpsetec.com.br/crt/>

| III.5 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM | |
|---|--|
| Função: Desenvolvimento e Gerenciamento de Projetos | |
| Classificação: Execução | |
| Atribuições e Responsabilidades | |
| <ul style="list-style-type: none">• Elaborar projetos que contribuam com a atividade turística e a categoria profissional.• Propor e executar projetos relacionados à área de Agenciamento de Viagem. | |
| Valores e Atitudes | |
| <ul style="list-style-type: none">• Estimular a organização.• Socializar os saberes.• Incentivar atitudes de autonomia. | |
| Competências | Habilidades |
| 1. Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades. | 1.1 Consultar diversas fontes de pesquisa: catálogos, manuais de fabricantes, glossários técnicos, entre outros. 1.2 Comunicar ideias de forma clara e objetiva por meio de textos escritos e de explicações orais. |
| 2. Avaliar as fontes e recursos necessários para o desenvolvimento de projetos. | 2.1 Definir recursos necessários e plano de produção. 2.2 Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto. 2.3 Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto. |
| 3. Elaborar roteiro de viagem, ou estudo de viabilidade para pequenos empreendimentos do Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer, ou Modelo de Negócio, ou criação de um produto turístico. | 3.1 Acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro. 3.2 Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto. 3.3 Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas. 3.4. Organizar as informações, os textos e os dados, conforme formatação definida. |
| Observação | |
| A apresentação descrita deverá prezar pela organização, clareza e domínio na abordagem do tema. Cada habilitação profissional definirá, por meio de regulamento específico, dentre os “produtos” a seguir, qual corresponderá à apresentação escrita do TCC, a exemplo de: Monografia; Protótipo com Manual Técnico; Maquete com respectivo Memorial Descritivo; Artigo Científico; Projeto de Pesquisa; Relatório Técnico. | |
| Bases Tecnológicas | |
| Referencial teórico da pesquisa <ul style="list-style-type: none">• Pesquisa e compilação de dados;• Produções científicas, entre outros. | |
| Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho e definições técnicas <ul style="list-style-type: none">• Definições dos termos técnicos e científicos (enunciados explicativos dos conceitos);• Terminologia (conjuntos de termos técnicos e científicos próprios da área técnica);• Simbologia, entre outros. | |

Escolha dos procedimentos metodológicos

- Cronograma de atividades;
- Fluxograma do processo.

Dimensionamento dos recursos necessários para execução do trabalho

Identificação das fontes de recursos

Organização dos dados de pesquisa

- Seleção;
- Codificação;
- Tabulação.

Análise dos dados

- Interpretação;
- Explicação;
- Especificação.

Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas

Sistemas de gerenciamento de projeto, elaboração de Roteiro de Viagem, Estudo de Viabilidade para pequenos empreendimentos do Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer, Modelo de Negócios, criação de Produto Turístico

Elaboração de análise de resultados e formatação de trabalhos acadêmicos

Carga horária (horas-aula)

| | | | | | |
|----------------------|----|----------------------|----|--------------------|----------------------|
| Teórica | 00 | Prática | 60 | Total | 60 Horas-aula |
| Teórica (2,5) | 00 | Prática (2,5) | 50 | Total (2,5) | 50 Horas-aula |

Para ter acesso às titulações dos Profissionais habilitados a ministrarem aulas neste componente curricular, consultar o site: <http://www.cpscetec.com.br/crt/>