

Nome da Instituição	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CNPJ	62823257/0001-09
Data	06/01/2009
Número do Plano	06
Eixo Tecnológico	Hospitalidade e Lazer

Plano de Curso para:	
01 Habilitação	Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO
Carga Horária	1200 horas
Estágio	000 horas
TCC	120 horas
02 Qualificação	Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS
Carga Horária	400 horas
Estágio	000 horas
03 Qualificação	Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS
Carga Horária	800 horas
Estágio	000 horas
04 Qualificação	Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL
Carga Horária	1300 horas
Estágio	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 Escolar

Colaboração:

Esmeralda Macedo Serpa
Bacharel em Turismo
Mestre em Educação

Maria Inez Benvenuti
Educação Artística com Habilitação em Artes Cênicas

Rogério Eduardo Criado
Bacharel em Hotelaria

Wanderlei de O. Rezende
Tecnólogo em Hotelaria

Elaine Augusta de Freitas
Assistente Técnico

Marcio Prata
Assistente Administrativo

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	41
Capítulo 6 Critérios de Avaliação da Aprendizagem	41
Capítulo 7 Instalações e Equipamentos	43
Capítulo 8 Pessoal Docente e Técnico	53
Capítulo 9 Certificados e Diplomas	53
Parecer Técnico do Especialista	54
Anexos Proposta de Carga Horária, Anexo A e Anexo B e Fichas de Avaliação de Visitas Técnicas	55 - 100

CAPÍTULO 1 JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS

1.1 Justificativa I

O curso foi organizado para dar atendimento às agências de viagens que necessitam de profissionais familiarizados com as tecnologias exigidas pelo setor de hotelaria, além de atender às necessidades apresentadas pelo setor de turismo.

A tecnologia hoteleira está presente em todos os setores do hotel, seja nas áreas de atendimento, de alimentos e bebidas, hospedagem ou administração, assim como a receptividade aos turistas. Atendendo às necessidades e desejos das pessoas, torna-se fundamental para o desenvolvimento do turismo regional, tanto nas cidades interioranas como nas litorâneas, ou nos grandes centros.

O presente Curso de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO foi organizado nos termos do artigo 7º da Resolução CNB/CEB nº 3 de 09/07/2008:

“Art. 7º - As instituições de ensino que mantenham cursos técnicos de nível médio cujas denominações e planos de curso estejam em desacordo com o Catálogo, mas que queiram mantê-los em caráter experimental, nos termos do artigo 81 da LDB, poderão ofertá-los pelo prazo máximo de 3 (três) anos, findo o qual o curso em questão deverá integrar o Catálogo ou a instituição de ensino ficará impedida de efetivar matrícula de novos alunos nesse curso...”

De acordo com o proposto no Catálogo Nacional de Cursos Técnicos ele será incluído no Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer porque “compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação. Abrange os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes ao turismo, hospitalidade e lazer” (Parecer CNE/CEB nº 11/2008).

1.2 Justificativa II

A qualidade dos serviços prestados ao turista está ligada à atuação de profissionais capacitados, demandando contínua atualização dos cursos.

Possibilitando o acesso a informações, contribui-se para a formação da cidadania, abrindo portas para a inclusão social. Como apropriadamente colocam *Funari e Pinsky*: “A cidadania só se constrói com o reconhecimento e respeito pelas muitas formas de viver e de se pensar o mundo” (2003:10).

O Turismo é um setor que está em constante mudança, favorecendo atuações independentes e empreendedoras. Por este motivo, o Curso de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO necessita de uma dinâmica de ensino diferenciada, voltada para atualização constante de informações e contato com o “*trade*” turístico. Esta dinâmica de ensino se evidencia através de aulas práticas e viagens técnicas.

A proposta tem como finalidade estabelecer parâmetros que possibilitem uma formação com foco em um mercado emergente, que tem como característica própria a especial preocupação com o atendimento aos turistas, independentemente do motivo de sua viagem.

A arte do “bem receber” está diretamente relacionada aos princípios da hospitalidade, como podemos observar na obra *Raízes do Brasil*, de Sérgio Buarque de Holanda:

“... daremos ao mundo o homem cordial: a lhaneza no trato, a hospitalidade, a generosidade... representam, com efeito, um traço definido do caráter brasileiro, na medida, ao menos, em que permanece ativa e fecunda a influência ancestral dos padrões de convívio humano, informados no meio rural e patriarcal” (1963, p.228).

Portanto, formar profissionais conscientes das responsabilidades inerentes as atribuições relativas à estas atividades, torna-se fundamental para que o turismo receptivo possa atender com eficiência e eficácia aos desejos e necessidades que lhes são próprios.

O brasileiro tem melhores condições para viajar hoje que há 10 ou 20 anos atrás. Os sistemas de transportes e comunicação evoluíram consideravelmente, possibilitando maior circulação de pessoas em menor tempo e maior acesso à informação. Surge um novo turista, mais informado e mais exigente. Conseqüentemente, o setor de agenciamento de viagens tem evoluído, procurando acompanhar as mudanças, atender as tendências de consumo e oferecer um serviço de qualidade.

Atualmente, o uso de tecnologia nas agências de viagens é freqüente. Os sistemas específicos de reservas, tais como a utilização dos *softwares* SABRE e o AMADEUS, que auxiliam nas consultas de vôos em tempo real e na comunicação com fornecedores.

As consultas e reservas através de portais da *Web* fazem parte da rotina dos agentes de viagens, bem como programas de comunicação, tais como o *Messenger*, e o uso de tecnologia de voz sobre IP, com programas que permitem comunicação via telefone com qualquer local do planeta ao preço de ligações locais.

O uso de tecnologia diminuiu o tempo utilizado na busca de informações, agilizando a comercialização de produtos turísticos, mas exige maior preparo do profissional para atuar no mercado de trabalho.

As agências de viagens necessitam de profissionais familiarizados com estas tecnologias. Desta forma, necessitamos de ferramentas adequadas para preparar nossos futuros profissionais para atuarem eficientemente, e encontrar colocação no mercado.

Assim, a tecnologia na hotelaria está presente em todos os setores de um hotel, seja na área de alimentos e bebidas, hospedagem ou administração, possibilitando um sistema gerencial mais dinâmico e eficaz que possa contribuir para melhor operacionalidade e desenvolvimento das atribuições de cada membro de equipe, como, por exemplo, o software gerencial da empresa CM Soluções ou Servcom.

Além de atender necessidades e desejos das pessoas, o Turismo e a Hospitalidade são meios eficientes da difusão de informações, de valores culturais, naturais e sociais;

de abrir novas perspectivas e geração de empregos como resultado do desenvolvimento econômico e cultural de cada região. Integrar socialmente e incrementar a consciência nacional, desenvolver a criatividade em vários campos e, por fim, promover o sentimento de liberdade mediante a abertura ao mundo, estabelecendo ou estendendo os contatos culturais, estimulando o interesse pelas viagens turísticas.

Portanto, a receptividade de turistas torna-se atividade fundamental para o desenvolvimento de um determinado destino. No Estado de São Paulo tem-se a preocupação com um planejamento estratégico que favoreça ao Turismo Receptivo tanto nas regiões interioranas, litorâneas como nos grandes centros urbanos.

A profissionalização, com foco específico na receptividade atende às necessidades de um pólo emergente com grande capacidade econômica, cuja mão-de-obra capacitada é fator fundamental para seu desenvolvimento sustentável, que favoreça a prática do Turismo e da Hospitalidade como difusor da cultura, educação e cidadania.

1.3 Organização dos Cursos

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 escolar 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 CONSULTAS

1) Ministério da Educação; Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer – Brasília 2008

1.4 Objetivos

O curso de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO tem como objetivos capacitar para:

- formar profissionais para receber, orientar e dar assistência a turistas em hotéis, agências de turismo, restaurantes e eventos.

Adicionalmente pretende-se capacitar o aluno para:

- gerar os roteiros, itinerários turísticos e atividades de lazer;
- avaliar a qualidade dos produtos e serviços de atendimento realizados;
- elaborar projetos cujo enfoque seja o atrativo turístico e a hospitalidade regional.

CAPÍTULO 2 REQUISITOS DE ACESSO

O ingresso ao Curso TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO 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 TURISMO RECEPTIVO

O TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO é o profissional que recebe/ acolhe o turista em agências de turismo, meios de hospedagem, restaurantes, empresas organizadoras de eventos. Organiza roteiros históricos, culturais e educativos, assim como desenvolve atividades inerentes a arte da hospitalidade, presta informações, assistência e orientação técnica ao turista.

MERCADO DE TRABALHO

O Curso TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO forma profissionais aptos a trabalharem em diversos setores da área de turismo e hospitalidade: hotéis, restaurantes, bares, *buffets*, agências de viagens, operadoras turísticas, aeroportos, postos de informações turísticas, parques, *campings*, eventos, entre outros, além de atuar como Guia de Turismo Regional, após cumprir os requisitos necessários.

Ao concluir o Curso de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO, o aluno deverá ter adquirido as seguintes competências gerais que seguem:

- conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela;

- identificar, avaliar, selecionar e organizar informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, comerciais, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas no núcleo receptivo;
- guiar os clientes por roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer, articulando os meios para sua realização com prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio;
- conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao turista, ao participante de eventos, ao hóspede e ao cliente de alimentos e bebidas;
- avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimentos realizados;
- comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento;
- operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação dos produtos e serviços.

ATRIBUIÇÕES

- Informar sobre destinos e lugares diversos.
- Fornecer informações sobre o setor turístico (hotéis, restaurantes, etc).
- Elaborar projetos, eventos e roteiros, cujo principal enfoque seja o atrativo turístico e a hospitalidade regional.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - AUXILIAR NO PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DO TURISMO

- Organizar dados para avaliar impacto econômico, social, cultural e ambiental nos locais de Turismo.

B - MONTAR PACOTES DE TURISMO

- Elaborar roteiros personalizados e para grupos.

C - CONTRATAR SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Preparar documentos para formalização de contratos.
- Contratar serviços de transportes.
- Contratar hospedagem.
- Contratar fornecedores de serviços receptivos e de apoio.
- Contratar serviços de apoio de eventos.
- Liberar ordem de pagamento do serviço prestado.
- Verificar qualidade do serviço turístico prestado.

D - RESERVAR SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Providenciar reservas de serviços.
- Controlar prazos e reservas.
- Programar o pré-pagamento para datas especiais.

E - PROMOVER SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Divulgar produtos turísticos através de visitas, mala direta e multimídia.

- Elaborar material promocional
- Divulgar produtos turísticos através de mala direta, visitas e multimídia.

F - VENDER SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Vender passagens aéreas, hidroviárias e terrestres.
- Vender roteiros personalizados.
- Vender hospedagem.
- Vender ingressos de atividades culturais e entretenimento.
- Emitir *vouchers*.

G - FISCALIZAR SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Cadastrar empresas prestadoras de serviços hoteleiros, turísticos e guias de turismo.
- Realizar visitas técnicas nas empresas de turismo e de hospedagem.

H - PRESTAR ORIENTAÇÃO TÉCNICA

- Oferecer consultorias ao setor turístico.
- Fornecer informações sobre o setor turístico.

I - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Intermediar interesses.
- Demonstrar persuasão.
- Demonstrar capacidade de resolver situações imprevistas.
- Transmitir segurança e confiança.

PERFIL PROFISSIONAL DAS QUALIFICAÇÕES

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS

O ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS é o profissional que atua no processo de recepção e hospedagem. Executa os procedimentos relativos à entrada e saída de hóspedes, assim como atua na organização e execução das atividades de recreação, lazer e entretenimento aplicando técnicas adequadas aos diferentes clientes.

ATRIBUIÇÕES

- Executar atividades de atendimento a hóspedes e clientes: recepção e reserva.
- Executar atividade de portaria social e serviços de telefonia.
- Controlar a documentação de hóspedes e clientes.
- Organizar e executar atividades de recreação e lazer.
- Realizar “*check in*” e “*check out*”.
- Ler mapas e manuais da área do Turismo.
- Aplicar técnicas de monitoria em atividades de lazer e entretenimento.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Intermediar interesses.
- Demonstrar capacidade de resolver situações imprevistas.
- Compreender os fundamentos da ética e da moralidade.

B - PLANEJAR ROTINAS DE TRABALHO EM HOTÉIS, BARES E RESTAURANTES

- Descrever procedimentos de execução dos serviços.
- Elaborar cronogramas de execução de tarefas.
- Definir funções da equipe de trabalho.
- Programar abastecimento dos setores.
- Elaborar organograma dos setores.
- Distribuir a utilização de equipamentos em hotéis, bares e restaurantes.
- Programar uso de equipamentos em hotéis, bares e restaurantes.
- Atuar como monitor nas atividades de lazer e entretenimento.

C - COORDENAR EQUIPE DE TRABALHO

- Dimensionar equipe de trabalho.
- Atribuir tarefas aos funcionários.
- Executar tarefas operacionais.
- Orientar execução dos serviços.
- Estabelecer escala de horários e folgas de funcionários.
- Adequar equipe a situações atípicas.
- Supervisionar higiene pessoal dos funcionários.
- Controlar uso de uniformes e equipamentos de proteção individual.

D - ATENDER CLIENTES EM HOTÉIS, BARES E RESTAURANTES

- Atender reclamações.
- Recepcionar clientes.
- Orientar pedido do cliente.
- Registrar pedido do cliente.
- Acompanhar visitas.
- Finalizar atendimento ao cliente.
- Encaminhar clientes.
- Acomodar clientes.
- Promover venda de produtos e serviços em hotéis, bares e restaurantes.

E - AVALIAR EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

- Examinar produtos, segundo validade de utilização.
- Examinar preparação de ambientes (quartos, salão de atendimento de restaurantes e outros).
- Examinar padrão de arrumação das unidades habitacionais.

F - ELABORAR RELATÓRIOS DE OPERAÇÃO E DE AVALIAÇÃO

- Registrar ocorrências nos setores.
- Controlar consumo de matérias-primas e insumos.
- Coletar dados sobre operação de reservas.
- Elaborar relatório sobre situação de ocupação de apartamentos.

G - AUXILIAR NO PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES DE TURISMO

- Levantar dados primários e secundários para projetos de pesquisas de turismo.

- Auxiliar na organização de informações e dados para o turismo.
- Organizar dados para avaliar impactos econômicos, sociais, culturais e ambientais nos roteiros regionais.

H - FISCALIZAR SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Cadastrar empresas prestadoras de serviços turísticos e guias de turismo.
- Classificar empresas do setor de turismo e hospitalidade.

MÓDULO II - Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

O ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS é o profissional que auxilia na viabilização, organização, construção de orçamentos e execução dos eventos. Utiliza técnicas para condução do cerimonial, recepção de clientes, organização e decoração dos espaços e montagem de mesas, assim como utiliza as técnicas que envolvem a arte da hospitalidade para receber com excelência, objetivando a satisfação dos clientes.

ATRIBUIÇÕES

- Controlar a qualidade dos serviços prestados.
- Promover vendas de produtos e serviços.
- Executar rotinas administrativas.
- Divulgar os pacotes e os roteiros nas agências de viagens, órgãos emissores ou receptivos.
- Elaborar pacotes turísticos regionais.
- Elaborar projetos cujo principal enfoque seja o atrativo turístico regional.
- Orientar e transmitir informações gerais sobre os lugares (localização geográfica, atividades desenvolvidas).
- Promover e organizar eventos em Turismo e Hotelaria.
- Contatar clientes (pessoa física ou jurídica) para divulgar os serviços oferecidos.
- Organizar atividades sociais para os participantes do evento e seus acompanhantes.
- Executar a higienização dos equipamentos e utensílios de trabalho de bar e restaurante.
- Coordenar serviços de arrumação dos salões.
- Supervisionar e coordenar atividades de armazenamento de alimentos e bebidas.
- Executar técnicas de serviços do bar e restaurante.
- Analisar e avaliar queixas e sugestões dos clientes para definir e adequar padrões de produtos e serviços.
- Programar serviços de manutenção de equipamentos e instalações.
- Executar rotinas administrativas na secretaria de eventos.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - COORDENAR ÁREAS OPERACIONAIS DE HOTÉIS E RESTAURANTES

- Definir padrões de produtos e serviços em restaurantes.
- Definir prioridades de execução dos serviços.
- Programar serviços de manutenção de equipamentos e instalações.

B - GERENCIAR SERVIÇOS DE HOTÉIS

- Supervisionar serviços de eventos.
- Supervisionar serviços de manutenção.
- Supervisionar serviços de segurança.
- Avaliar serviços de terceiros.
- Controlar qualidade dos serviços.
- Inspecionar apresentação pessoal dos funcionários.
- Controlar reposição de uniformes.

C - PROMOVER VENDAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

- Definir preço de produtos e serviços.
- Participar na elaboração de eventos.
- Definir parcerias com outras empresas.
- Promover eventos especiais.
- Vender ingressos e seguros de viagem e assistência.
- Vender pacotes turísticos e excursões.
- Vender roteiros personalizados.
- Vender hospedagem.
- Vender opcionais.
- Alugar carro.

D - DEMONSTRAR COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Expressar-se em língua estrangeira.
- Liderar equipes.
- Assumir responsabilidade.

E - GERENCIAR SERVIÇOS DE HOTÉIS E RESTAURANTES

- Inspecionar prazo de validade dos alimentos.
- Verificar arrumação de salões.
- Controlar estoque da adega e almoxarifados.
- Controlar desperdícios.
- Controlar padrões de alimentos e bebidas.

F - ADMINISTRAR ÁREA DE ALIMENTOS E BEBIDAS

- Compor cardápio.
- Compor carta de bebidas.
- Supervisionar estoque de alimentos e bebidas.
- Supervisionar preparação de receitas.
- Supervisionar qualidade de alimentos e bebidas.
- Supervisionar controle de validade de alimentos e bebidas.
- Testar preparação de alimentos.
- Coordenar atividades de armazenamento de alimentos e bebidas.

- Degustar alimentos e bebidas.

G - ASSESSORAR A ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

- Propor local e data do evento.
- Selecionar empresas prestadoras de serviços de apoio a eventos.
- Propor equipamentos para os eventos.
- Elaborar orçamento.

Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL

Ao concluir a Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL o aluno terá construído as competências para desenvolver atividades inerentes a 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.

ATRIBUIÇÕES

- 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 regionais.
- 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, fluvial e rodoviária.

CAPÍTULO 4 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

4.1 Estrutura Modular

O currículo foi organizado de modo a garantir o que determina a 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 TURISMO RECEPTIVO está organizada de acordo com o Eixo Tecnológico de Hospitalidade e Lazer e estruturada em módulos articulados, com terminalidade

correspondente às qualificações profissionais de nível técnico 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

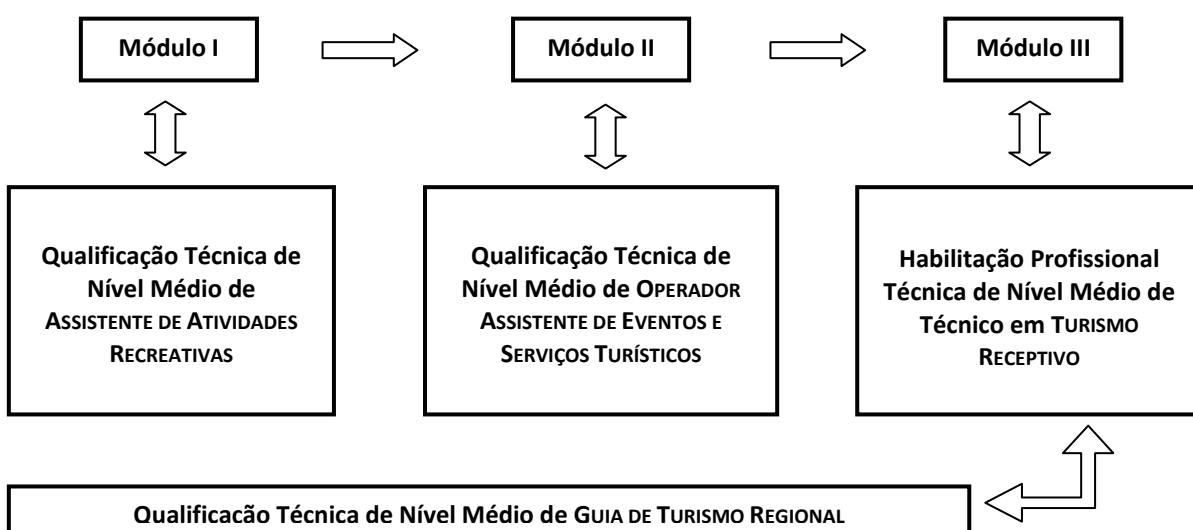
A Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO é composta por três módulos.

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

O aluno que cursar os Módulos I e II concluirá a Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS.

Ao completar os três módulos, o aluno receberá o Diploma de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO desde que tenha concluído, também, o Ensino Médio.

Obs.: O concluinte dos Módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que apresentar comprovante de ter realizado no mínimo 3 (três) viagens técnicas (100h) acompanhado de profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Profissional de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL.



4.3 Proposta de Carga Horária por Temas

MÓDULO I – Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS

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			
Organização de Atividades Recreativas	20	25	80	75	100	100	80	80	
Geografia Aplicada ao Turismo Regional	60	50	40	50	100	100	80	80	
Linguagem, Trabalho e Tecnologia	40	50	00	00	40	50	32	40	
Ética e Cidadania Organizacional	40	50	00	00	40	50	32	40	
Aplicativos Informatizados na Área de Turismo	00	00	60	50	60	50	48	40	
Meios de Hospedagem	60	50	40	50	100	100	80	80	
Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade	40	25	20	25	60	50	48	40	
Total	260	250	240	250	500	500	400	400	

MÓDULO II – Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM 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			
História Aplicada ao Turismo Regional	40	50	00	00	40	50	32	40	
Concepção, Viabilização e Organização de Eventos	80	75	20	25	100	100	80	80	
Comunicação em Espanhol Instrumental	40	50	00	00	40	50	32	40	
Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo	40	50	00	00	40	50	32	40	
Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos & de Bebidas	20	25	80	75	100	100	80	80	
Técnicas de Agências de Turismo Receptivo	60	50	40	50	100	100	80	80	
Técnicas de Oratória, Cerimonial e Protocolo	40	25	40	25	80	50	64	40	
Total	320	325	180	175	500	500	400	400	

MÓDULO III – Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO

Temas	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		
Marketing Aplicado ao Turismo Regional	40	25	20	25	60	50	48	40
Patrimônio, Arte e Manifestações Populares no Estado de São Paulo	60	50	40	50	100	100	80	80
Primeiros Socorros e Segurança no Trabalho	40	50	00	00	40	50	32	40
Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional	80	75	20	25	100	100	80	80
Espanhol Aplicado ao Guiamento de Turistas	40	50	00	00	40	50	32	40
Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo	00	00	60	50	60	50	48	40
Empreendedorismo no Setor de Turismo	20	15	40	35	60	50	48	40
Inglês Aplicado ao Guiamento de Turistas	40	50	00	00	40	50	32	40
Total	320	315	180	185	500	500	400	400

4.4 Competências, Habilidades e Bases Tecnológicas

Módulo I - Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS

Ao concluir o Módulo I, o aluno deverá ter construído as seguintes competências, habilidades e dominado as bases tecnológicas.

Função: Planejamento

Competências

- Identificar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao turismo.
- Estabelecer programas de atividades recreativas adequadas aos diferentes grupos, espaços e equipamentos.

Habilidades

- Utilizar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao turismo.
- Desenvolver atividades para diferentes grupos de turistas.
- Adequar espaços e equipamentos para o desenvolvimento das atividades em diferentes condições (clima, topografia, material, etc.).

Bases Tecnológicas

- Lazer: significado do lazer, planejamento do tempo
- Recreação: conceito de recreação, tipos de atividades, atividades de sociabilização, jogos e brincadeiras, atividades esportivas, gincanas, caças, atividades lúdicas, rodas cantadas
- Mercado turístico para recreação e entretenimento: colônia de férias, parques e parques temáticos, acampamentos e acantonamentos, hotéis, ônibus de turismo, spa, clube, navio, hospital, asilos e creches, *buffet* e *shopping*
- Características do profissional de recreação e sua apresentação
- Formatação do produto, montagem, adequação e execução das atividades às diversas faixas etárias: infância, adolescência, adulto, melhor idade e necessidades especiais

Função: Concepção, Viabilização e Organização

Competências

- Reconhecer conceitos e códigos específicos da cartografia.
- Analisar os fenômenos espaciais, identificando as singularidades ou generalidades de cada lugar, paisagem ou região do Estado de São Paulo.
- Caracterizar os aspectos físicos, políticos, econômicos e humanos do Estado de São Paulo.
- Diferenciar paisagem de espaço geográfico.
- Identificar a paisagem como atrativo turístico.
- Avaliar a relação entre o espaço geográfico e a atividade econômica turística.
- Analisar os principais meios de transportes e sistema viário de interesse para as atividades turísticas.
- Identificar os ecossistemas e as unidades de conservação.
- Analisar a Legislação Ambiental aplicada ao Turismo.
- Identificar os impactos ambientais que podem ser causados pela atividade turística.

Habilidades

- Aplicar os conceitos de cartografia.
- Interpretar textos identificando os conceitos e expressões específicas da geografia.
- Descrever a paisagem geográfica.
- Descrever determinado espaço geográfico adaptado ao Turismo.
- Localizar vias de acesso e meios de transporte adequado às necessidades da atividade turística.
- Conscientizar-se que o espaço geográfico é o resultado das contradições sociais e econômicas.
- Utilizar os mecanismos de proteção ambiental na atividade turística.
- Localizar no território estadual as principais unidades de conservação.
- Utilizar a legislação pertinente para desenvolver práticas e ações que garantam a sustentabilidade do meio ambiente pelo turismo.

Bases Tecnológicas

- Conceitos e códigos de geografia
- Aspectos físicos, econômicos e humanos do Estado de São Paulo
- A paisagem e o espaço geográfico
- A paisagem como atrativo turístico
- Meios de transporte e sistema viário
- Pólos de atração turística
- Noções básicas de ecologia
- Ecossistemas brasileiros:
 - localização;
 - características gerais
- Unidades de conservação:
 - Tipos e objetivos das unidades de conservação (U. C), regionais
- Legislação Ambiental aplicada
- Impactos ambientais
- Diagnóstico das localidades e espaços regionais

Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos

Competências

- Analisar textos técnicos por meio de indicadores linguísticos (vocabulário, morfologia, sintaxe, semântica, grafia, pontuação) e de indicadores extralinguísticos (efeitos de sentido e contextos sócio-culturais e modelos preestabelecidos de produção dos textos).
- Redigir correspondência técnica.
- Pesquisar e analisar informações técnicas da área de hospitalidade e lazer.
- Empregar técnicas de produção de textos técnicos a recursos de informática (editores eletrônicos de texto) e audiovisuais.

Habilidades

- Utilizar recursos linguísticos (vocabulário, morfologia, sintaxe, semântica, grafia, pontuação etc.), de coerência e de coesão, visando ao atingimento de objetivos da comunicação no âmbito do ensino e em atividades relacionadas à área de turismo e hospitalidade e no geral.
- Utilizar instrumentos-base da leitura e da redação técnica, como, por exemplo, dicionários de língua e dicionários técnicos, gramáticas, manuais e aplicativos de edição de texto.
- Selecionar fontes de pesquisa, convencionais (livros, jornais, revistas e outras publicações) e eletrônicas (informações disponibilizadas em meios virtuais, como a Internet, e informações audiovisuais).
- Aplicar modelos de correspondência comercial (ofícios, memorandos, comunicados, cartas, avisos, pareceres, atas, notas, relatórios, convocações, declarações, recibos, currículo/ cartas-currículo).
- Expedir correspondência comercial por meios convencionais (correio, fax, entrega em mãos) e por meios informatizados (mensagens eletrônicas via *Internet*).

Bases Tecnológicas

- Técnicas de aplicação da terminologia turística e hoteleira
- Tipos e modelos de correspondência comercial padrão na área de hospitalidade e lazer
 - ofícios, memorandos, comunicados, cartas, avisos, pareceres, atas, notas, relatórios, convocações, declarações, recibos, currículo, cartas currículo
- Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (pronomes de tratamento)
- Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos
- Princípios de utilização de sistemas de correspondência eletrônica e de informações disponibilizadas em ambientes virtuais
- Técnicas para elaboração de currículo
- Metodologia para redação de projetos (introdução, resumo, justificativas, objetivos, metas, conclusão ou considerações finais, apêndice, anexo)

Função: Planejamento Ético/ Organizacional

Competências

- Analisar o Código de Defesa do Consumidor e a legislação trabalhista.
- Atualizar conhecimentos, desenvolver e/ ou aprimorar habilidades, aderir a criações e introduzir inovações tendo em vista melhorar o desempenho pessoal organizacional.
- Promover a imagem da organização, percebendo ameaças e oportunidades que possam afetá-la e os procedimentos de controle adequados a cada situação.
- Selecionar as técnicas e métodos de trabalho em equipe, valorizando e encorajando a cooperação, a ética, a autonomia e a contribuição de cada um.
- Interpretar o Código de Ética do Turismo e de Hotelaria.

Habilidades

- Aplicar a legislação trabalhista e o Código de Defesa do Consumidor nas relações empregador/ empregado e consumidor/ fornecedor.
- Utilizar técnicas de relações profissionais no atendimento ao cliente, parceiro, empregador e concorrente.
- Participar e/ ou coordenar equipes de trabalho.
- Cumprir criticamente as regras, regulamentos e procedimentos organizacionais.
- Promover a imagem da organização.
- Aplicar o Código de Ética do Turismo e de Hotelaria nas suas atividades.

Bases Tecnológicas

- Código de Defesa do Consumidor
- Legislação trabalhista e Legislação para o Autônomo
- Regras, comportamento e regulamentos organizacionais
- Conceitos de trabalho em equipe, cooperação e autonomia pessoal
- Critérios de imagem pessoal e organizacional

- Código de Ética do Turismo da Organização Mundial do Turismo e Código de Ética da Hotelaria
- Cidadania no Turismo e da Hotelaria
- Turismo: Um Direito Social

Função: Uso e Gestão de Computadores e Sistemas Operacionais

Competências

- Identificar os principais *softwares* e aplicativos.
- Selecionar programas e aplicação a partir da avaliação das necessidades do usuário.

Habilidades

- Reconhecer a lógica de funcionamento de sistemas operacionais ligados ao turismo.
- Utilizar adequadamente os principais *softwares* e aplicativos na resolução de problemas.

Bases Tecnológicas

- Configurações (Painel de Controle)
- Gerenciamento de Arquivos
- Operação de programas de computadores:
 - processadores de texto (formatação básica, organogramas, desenho, figuras, mala direta, etiquetas)
- Planilhas eletrônicas relacionadas ao turismo (formatação, fórmulas, funções, gráficos, etc.)
- Sistemas Operacionais ligados ao Turismo (Amadeus, Galileu, Sabre)
- Técnicas de apresentação em *Power Point*

Função: Organização de Espaços Físicos de Meios de Hospedagem e de Alimentação

Competências

- Interpretar a história da hotelaria.
- Identificar meios de hospedagem apropriados a cada clientela.
- Sintetizar e relacionar informações com meios e recursos disponíveis.
- Empregar adequadamente vocabulário técnico.
- Identificar e avaliar meios e recursos disponíveis.
- Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos aos turistas, ao participante de eventos e ao hóspede.
- Organizar meios e recursos para concretização de produtos e serviços.
- Prever o uso de áreas e meios físicos, sua articulação funcional e fluxo de trabalho de pessoas.

Habilidades

- Situar e contextualizar evolução histórica da hotelaria.

- Classificar os meios de hospedagem analisando sua tipologia e características de infra-estrutura.
- Utilizar vocabulário técnico.
- Elaborar quadro de pessoas e fluxo de tarefas.
- Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas.
- Efetivar execução de reservas, bloqueios e cancelamentos.
- Atender clientes correspondendo às expectativas através dos processos de hospedagem.
- Relacionar-se com clientes de forma cortês e eficiente nos diversos setores.
- Operar software específico para meios de hospedagens.

Bases Tecnológicas

- Histórico mundial e nacional da hotelaria
- Tipologia e classificação dos meios de hospedagem
- Vocabulário técnico na hotelaria
- Tipologia de Unidade Habitacional (UH)
- Tipos de Diárias
- Estrutura organizacional e fluxograma do setor de hospedagem
- Técnicas de atendimento no setor de reservas: atendimento telefônico, verificação de disponibilidade, bloqueio de UH, registro de reserva e documentação, reserva de grupos: *rooming list*, sistemas informatizados de reservas
- Processos de Hospedagem: recepção e atendimento de hóspedes e clientes, organização e execução de *check-in* e *check-out*, verificação e organização de documentação:
 - *voucher*, fatura, nota fiscal, serviços de caixa: câmbio, troco, recebimentos e pagamentos, fechamento de movimento diário: conferências de lançamentos e emissão de relatórios operacionais, conciergerie: serviços personalizados de atendimento aos hóspedes, técnicas de operação de softwares hoteleiros
- Telefonia:
 - técnicas de atendimento à clientes internos e externos, código fonético internacional, anotação e transmissão de mensagens
- Organização e supervisão de estacionamento (garagem)

Função: Planejamento

Competências

- Interpretar a história do turismo.
- Analisar a importância do turismo Estado de São Paulo e no núcleo receptivo.
- Descrever a dinâmica para a motivação, a demanda e o público alvo do turismo.
- Identificar as modalidades, tipos e formas de turismo.
- Compreender a formatação de produtos turísticos e a importância dos equipamentos e dos meios de transportes.
- Organizar o glossário técnico da área do turismo.

- Promover a Imagem profissional.

Habilidades

- Identificar a história do turismo.
- Pesquisar o papel do turismo na economia do núcleo receptivo.
- Pesquisar no núcleo receptivo a demanda do público turístico.
- Classificar as modalidades, tipos e formas do turismo.
- Pesquisar os produtos turísticos, equipamentos e meios de transportes do núcleo receptivo.
- Utilizar o glossário técnico da área do turismo.
- Utilizar normas de conduta e Imagem profissional.

Bases Tecnológicas

- História do Turismo
- O Turismo hoje: indústria e economia regional
- Conceituação técnica
- Motivação, demanda e o público turístico
- Modalidades, tipos e formas de turismo
- Produto Turístico – Roteiros Regionais
- Meios de transportes
- Equipamentos
- Glossário técnico
- Organismos oficiais do turismo
- Critérios de imagem pessoal

Módulo II - Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

Ao concluir o Módulo II, o aluno deverá ter construído as seguintes competências, habilidades e dominado as bases tecnológicas.

Função: Concepção, Viabilização e Organização

Competências

- Identificar e analisar processos históricos de interesse para o desenvolvimento das atividades turísticas.
- Analisar os ciclos econômicos e sua relação com o desenvolvimento político, social e cultural do Estado.
- Identificar os fatos históricos relacionados com o desenvolvimento de roteiros de sua região.
- Promover a importância da preservação do patrimônio histórico de um povo para o Turismo.

Habilidades

- Selecionar e interpretar diferentes fontes e testemunhos das épocas passadas e do presente e aplicá-las ao Turismo.

- Pesquisar sobre as causas dos fatores sociais, políticos e econômicos e sua relação com atividades turísticas.
- Relacionar as ações dos atores sociais e políticos com a produção do patrimônio histórico e o Turismo.
- Identificar o patrimônio histórico regional.

Bases Tecnológicas

- O processo de conquista e colonização do Brasil e do Estado de São Paulo:
 - de São Vicente à São Paulo: uma viagem de aventura;
 - São Paulo e os Jesuítas;
 - os Bandeirantes e as Monções
- Ciclos econômicos do Estado de São Paulo
- Aspectos históricos do núcleo receptor:
 - origem e formação do município e da região;
 - economia local;
 - fatos relevantes ao local/ região que justifique a história atual e seus roteiros
- Conceito de patrimônio histórico

Função: Concepção, Viabilização e Organização e Eventos

Competências

- Identificar tipos de eventos.
- Selecionar colaboradores e empresas prestadoras de serviços para eventos.
- Definir estrutura organizacional do evento.
- Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao turista e ao participante de evento.
- Identificar espaços, locais e equipamentos para eventos.
- Planejar cronograma de atividades.
- Identificar serviços pessoais, bem como infra-estrutura e meios de apoio para o evento (transporte, instalações, mobiliário, equipamentos, utensílios e decoração etc).
- Elaborar e controlar orçamentos de eventos.
- Organizar meios e recursos para concretização dos produtos e serviços programados.
- Programar e adequar a preparação de cardápios de alimentos e bebidas para eventos.

Habilidades

- Classificar a tipologia dos eventos por meio de conceitos e definições (formatação do evento).
- Avaliar e adequar quadro de colaboradores, prestadores de serviços e ofertantes de produtos.
- Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas.
- Aplicar os orçamentos para eventos.

- Executar cronogramas de atividades.
- Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços oferecidos.
- Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional.
- Supervisionar os serviços e os meios de apoio para o evento.
- Colher informações gastronômicas pertinentes.

Bases Tecnológicas

- Eventos: conceito - tipologia e classificação
- Equipe de trabalho em eventos: cargos e funções, perfil e postura
- Técnicas na elaboração de propostas:
 - definição de público-alvo;
 - análise das necessidades e expectativas dos clientes;
 - técnicas de elaboração de propostas orçamentárias;
 - elaboração e operacionalização de “*briefing*” (cronograma);
 - análise dos espaços necessários
- Planejamento, organização e realização de eventos:
 - pré-evento:
 - objetivos e estratégias;
 - recursos utilizados;
 - seleção de fornecedores, serviços pessoais e de apoio: meios de hospedagem; meios de transporte, mão-de-obra qualificada
 - trans-evento:
 - supervisão, controle e integração das diversas áreas de atividades;
 - Instalações, mobiliário, equipamentos, utensílios, decoração;
 - controles operacionais e administrativos (documentação)
 - pós-evento:
 - re-organização dos espaços;
 - fechamento de despesas e receitas financeiras;
 - avaliação e elaboração de relatórios e planilhas finais;
 - verificação de índices de satisfação
- Gastronomia em eventos:
 - cardápios e “menus” adequados para eventos;
 - carta de bebidas para eventos;
 - tipos de serviços específicos;
 - leiaute para montagem de salões

Função: Articulação e Coordenação de Programas, Roteiros e Itinerários

Competências

- Estabelecer relações entre situações cotidianas do Turismo e a língua espanhola.
- Comunicar-se com o turista/ hóspede em espanhol.

- Identificar os atrativos turísticos por meio de recurso técnico da língua espanhola.

Habilidades

- Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em situações cotidianas do Turismo.
- Utilizar o idioma espanhol na comunicação com o turista/ hóspede.
- Apresentar o atrativo turístico em língua espanhola.

Bases Tecnológicas

- Recepção aos turistas/ hóspedes
- Cumprimentos
- Apresentações
- Identificação de pessoas
- Países e nacionalidades
- Números
- Atrativos turísticos
- Serviços oferecidos
- Procedimentos de *check-in* e *check-out*

Função: Estudo e Planejamento

Competências

- Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional.
- Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados.
- Correlacionar a formação técnica às demandas do setor produtivo.
- Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo.
- Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos.
- Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada.
- Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas.

Habilidades

- Selecionar informações e dados de pesquisa relevantes para o desenvolvimento de estudos e projetos.
- Consultar Legislação, Normas e Regulamentos relativos ao projeto.
- Classificar fontes de pesquisa segundo critérios relativos ao acesso, desembolso financeiro, prazo e relevância para o projeto.
- Aplicar instrumentos de pesquisa de campo.
- Registrar as etapas do trabalho e dados obtidos.

Bases Tecnológicas

- Estudo do cenário da área profissional:
 - 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.
- Identificação e definição de temas para o TCC:
 - análise das propostas de temas segundo os critérios: pertinência, relevância e viabilidade
- Definição do cronograma de trabalho
- Técnicas de pesquisa:
 - 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.)
- Problematização
- Construção de hipóteses
- Objetivos: geral e específicos (Para quê? e Para quem?)
- Justificativa (Por quê?)

Função: Comercialização de Produtos e Serviços

Competências

- Ler e interpretar informações referentes ao setor de alimentos e bebidas.
- Organizar o menu de forma a contemplar clientela de eventos.
- Definir técnicas de trabalho de recebimento e preparo de alimentos e bebidas.
- Identificar os tipos de bebidas para elaboração de *drinks* e coquetéis.
- Desenvolver normas técnicas de arrumação de mesas.

Habilidades

- Descrever equipamentos e utensílios do setor de A&B.
- Elaborar menus rápidos de acordo com o tipo de evento.
- Aplicar normas técnicas de recebimento e conservação de alimentos e bebidas.
- Aplicar normas de pré-preparo de alimentos.
- Preparar diversos tipos de drinks e coquetéis.
- Aplicar normas técnicas de arrumação de mesas.

Bases Tecnológicas

- Higiene pessoal:
 - equipamentos e utensílios
- Planejamento do menu:
 - regras para elaboração de menu;
 - composição do cardápio (coffee-break, coquetéis, almoço e jantar temático)

- Técnicas de recebimento e conservação de alimentos e bebidas
- Técnicas de pré-preparo de alimentos:
 - técnicas de sanitização:
- Bases de cozinha:
 - entradas frias e quentes;
 - carnes, aves e peixes;
 - confeitaria
- Coquetéis:
 - classificação:
 - alcoólico: *long drink* e *short drink*;
 - não alcoólico: *shaker*, *mixing-glass*
- *Mise en place* e dobras em guardanapos
- Serviços de banquetes e café da manhã

Função: Concepção, Viabilização e Organização

Competências

- Identificar tipologia das Agências.
- Efetuar registro da documentação de empresa.
- Identificar os organismos de Turismo Receptivo.
- Organizar a estruturação do Turismo Receptivo.
- Preparar documentos de produto e serviço turístico.
- Apurar custos, determinar preço e elaborar orçamentos.

Habilidades

- Pesquisar tipos de agências e demais representações.
- Pesquisar sobre documentação necessária para legalização da empresa.
- Pesquisar sobre os organismos de turismo receptivo e demais representações.
- Negociar e contratar vendas do turismo receptivo.
- Elaborar e emitir documentos (*voucher*, *rooming list*, etc.).
- Consultar custos.

Bases Tecnológicas

- Natureza e funções de Agências de Viagens:
 - Agências Vendedoras;
 - Agências Operadoras Turísticas;
 - Agências de Representação;
 - Agências Operadoras de Turismo Receptivo
- Classificação das Agências:
 - Agência de Viagens e Turismo;
 - Agência de Viagens
- Registro e Filiações: EMBRATUR, ABAV, BRAZTOA, SINDETUR, AVIESP, etc.

- Limites de autoridades e responsabilidade da agência de turismo
- Estruturação do turismo receptivo:
 - Parceiros: transportadoras, hotéis, restaurantes e similares, guias de turismo, parques, etc.
- *Voucher*, cupom de serviços e instrumentos de controle de serviços receptivos
- *Tours* profissionais e visitas técnicas
- Planejamento dos roteiros básicos e especiais de turismo. (formatação do produto)
- Visitas Técnicas à: hotéis, restaurantes, parques, museus, aeroportos, secretarias de turismo, prefeituras, etc.
- Cotização
- Sistema Gerenciador para Agências de Turismo

Função: Planejamento

Competências

- Reconhecer conceitos e códigos específicos da ética em eventos.
- Identificar e compreender a aplicação da legislação pertinente
- Conceber e programar produtos e serviços oferecidos ao participante de eventos.
- Empregar adequadamente vocabulário técnico e meios de comunicação adequados.
- Prever o uso de áreas e meios físicos, sua articulação funcional e fluxo de trabalho de pessoas.
- Organizar meios e recursos para concretização de produtos e serviços.
- Desenvolver projetos para atender a eventos específicos.
- Desenvolver técnicas de oratória.
- Conduzir cerimonial.

Habilidades

- Utilizar-se dos conceitos de cerimonial e protocolo para eventos.
- Interpretar e aplicar legislação vigente.
- Aplicar normas na elaboração e organização da composição de mesas em cerimoniais.
- Elaborar documentos de comunicação de forma adequada.
- Aplicar pronomes de tratamento de forma correta.
- Organizar a logística dos roteiros (scripts) para diversos tipos de eventos.
- Preparar nominatas.
- Determinar posturas quanto a indumentárias adequadas para eventos diversos.
- Conduzir cerimoniais com técnicas específicas de oratória.
- Elaborar roteiros escritos para mestre de cerimoniais.

Bases Tecnológicas

- Conceitos de:
 - Cerimonial;

- Protocolo;
- Etiqueta
- Legislação Decreto 70.724: das normas do cerimonial público:
 - precedência em situações políticas e civis;
- Composição de mesas:
 - par e ímpar – linear;
 - centro duplo;
 - banquete;
 - representação;
 - ausência
- Convites:
 - modelos;
 - endereçamentos (tratamentos)
- Pronomes de tratamentos utilizados no roteiro e do script
- Organização, esquema de montagem e produção do roteiro e do script para os diversos tipos de eventos: casamentos, formaturas, refeições de grau, sociais, políticos, etc.
- Nominata
- Trajes para cada ocasião
- Mestre de Cerimônias:
 - perfil, qualidades e vestimentas;
 - naturalidade, emoção, conhecimento, conduta, voz, respiração, pronúncia, volume, velocidade, ênfase e sotaque;
 - uso do microfone: vocabulário e expressão corporal
- Ensaios públicos para simulações

Módulo III - Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO

Ao concluir o Módulo III, o aluno deverá ter construído as seguintes competências, habilidades e dominado as bases tecnológicas.

Função: Desenvolvimento de Atividades de Comunicação

Competências

- Identificar e analisar as oportunidades de mercado.
- Identificar características e metodologias de pesquisas de mercado.
- Analisar e obter informações sobre o comportamento do consumidor.
- Identificar conceitos de *marketing* e vendas.
- Selecionar e analisar as estratégias para lançamento do produto turístico.

Habilidades

- Adequar a oferta a interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela.
- Utilizar dados de pesquisa, sondagens e indicadores socioeconômicos.

- Aplicar os conceitos de marketing e vendas.
- Utilizar técnicas de atendimento ao cliente.
- Elaborar e aplicar estratégias de comunicação.
- Aplicar instrumentos de informação, de aferição e de mensuração da satisfação dos clientes para maximizar o ciclo de vida do produto.

Bases Tecnológicas

- Conceitos de:
 - *marketing*;
 - vendas
- Estratégias de comunicação
- Pesquisas de mercado:
 - tipos de pesquisa;
 - sondagens socioeconômicas;
 - técnicas de aplicação
- 4Ps (produto, preço, praça e promoção) MIX
- Ciclo de vida do produto
- Técnicas de atendimento ao cliente
- Plano de marketing do Turismo:
 - análise da necessidade do mercado;
 - delimitação das oportunidades;
 - objetivos e estratégias;
 - planos de ação

Função: Concepção, Viabilização e Organização

Competências

- Associar a educação patrimonial e a história regional e estadual com a atividade turística.
- Propor ações e normas, durante as atividades turísticas, que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas.
- Compreender a dinâmica e a função dos museus como agentes culturais locais.
- Desenvolver o Turismo cultural em sua região de atuação.
- Identificar os fundamentos da arte.
- Identificar, avaliar e selecionar informações de estilos artísticos presentes no Estado de São Paulo.
- Identificar os estilos da arte brasileira e associá-los as atividades turísticas.
- Analisar a importância da cultura popular para o desenvolvimento da sociedade brasileira e paulista.
- Valorizar as manifestações populares do Estado por meio de roteiros turísticos.
- Identificar e avaliar as manifestações populares para o desenvolvimento do Turismo local, regional e estadual com sustentabilidade social, ambiental, cultural e econômica.

Habilidades

- Identificar e valorizar o patrimônio cultural e natural, relacionando-o com a atividade turística.
- Efetivar ações e normas que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas durante roteiros culturais.
- Explicitar “o fazer museal” e sua importância cultural para a sociedade.
- Utilizar os fundamentos da arte para informar e orientar turistas.
- Reconhecer os fundamentos da arte.
- Identificar os estilos da arte paulista.
- Pesquisar e selecionar informações relacionadas à arte brasileira e estadual.

Bases Tecnológicas

- Conceito de Patrimônio:
 - Cultural e Natural;
 - Material e Imaterial;
 - Patrimônios Mundiais no Brasil;
 - Órgãos responsáveis pelos patrimônios (mundial, federal, estadual e municipal)
- Processo de tombamento (foco no município)
- Museus:
 - estudo dos museus na região receptora;
 - museus como produto turístico
- Arte:
 - Arte Colonial;
 - Arte Neoclássica;
 - a missão artística francesa no Brasil;
 - a arte brasileira no fim do século XIX;
 - *Art Nouveau*;
 - Movimento Modernista;
 - Arte Contemporânea;
 - estudo da arte predominante na região receptora;
 - composição estética para eventos:
 - teoria das cores;
 - textura;
 - movimento;
 - harmonia
- Manifestações populares:
 - cultura e folclore:
 - cultura erudita;
 - cultura popular;
 - cultura de massa;
 - folclore;

- cultura popular e Turismo;;
- fato folclórico (origem e características);
- formação da cultura do núcleo receptor (colonização, imigração e miscigenação);
- geografia da cultura popular do núcleo receptor;
- culinária típica regional do núcleo receptor;
- manifestações populares do núcleo receptor

Função: Prestação de Primeiros Socorros

Competências

- Atuar na prestação de primeiros socorros a vítimas de acidentes ou mal súbito, visando manter a vida do acidentado e prevenir complicações em seu estado de saúde até a chegada de atendimento médico.
- Avaliar as vítimas de acidentes ou mal súbito, objetivando determinar prioridades de atendimento em situações de emergências e traumas.
- Identificar recursos de atendimento disponíveis na comunidade para casos de emergência em saúde.
- Interpretar a legislação sobre segurança e saúde.
- Estabelecer relação entre o trabalho e a saúde do trabalhador.

Habilidades

- Prestar primeiros socorros às vítimas de acidentes ou mal súbito observando a escala de prioridades preconizada para o atendimento.
- Identificar sinais e sintomas do paciente característicos de situações de primeiros socorros.
- Providenciar socorro médico e/ ou realizar imobilização e transporte adequado à vítima de acidente ou mal súbito.
- Estabelecer prioridades para o socorro básico de urgência e emergência.
- Proceder, na ausência de médico ou profissional mais habilitado, às manobras de ressuscitação cardiorespiratória em situações pertinentes.
- Relacionar os locais de atendimento de urgência disponíveis na comunidade.
- Aplicar a legislação sobre segurança e saúde.

Bases Tecnológicas

- Conceito de primeiros socorros, urgência e emergência
- Avaliação inicial da vítima de acidentes ou mal súbito
- Prioridades no atendimento
- Epidemiologia do trauma
- Parada respiratória, parada cardíaca e estado de choque
- Técnicas de reanimação cardiorrespiratória
- Técnicas de controle de hemorragias
- Técnicas de 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, etc.

- Técnicas de imobilização de fraturas, luxações e entorses
- Técnicas de transporte de acidentados
- Recursos de atendimento de emergência em saúde disponíveis na comunidade
- Efeitos da altitude:
 - Stress de vôo

Função: Gestão do Processo de Execução do Guiamento do Turista

Competências

- Interpretar legislação necessária ao atendimento do turista.
- Conduzir, orientar e transmitir informações durante visitas e excursões regionais.
- Identificar e avaliar os meios e recursos disponíveis.
- Prestar os primeiros socorros.
- Dominar técnicas de manuseio de máquinas e equipamentos, para o serviço de guiamento.
- Demonstrar atitudes éticas profissionais.
- Identificar, avaliar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, atividades recreativas, de entretenimento, lazer, eventos, folclóricas, artesanais, de transporte, gastronômicas, de hospedagem no contexto local e regional.
- Dominar técnicas de manuseio de guias manuais e mapas (regionais).
- Programar os produtos e serviços a serem oferecidos.
- Contratar e supervisionar outros prestadores de serviços regionais.
- Interpretar contratos.
- Coordenar os recursos institucionais, financeiros, materiais, de suprimento, cobrança, segurança pessoal e do turista, serviços auxiliares e de apoio para as viagens locais e regionais.
- Identificar as necessidades e soluções adequadas para atendimento ao turista.
- Selecionar os procedimentos utilizados no guiamento (viagens rodoviárias e ferroviárias).

Habilidades

- Utilizar, cumprir e divulgar a legislação pertinente.
- Aplicar e adequar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista.
- Utilizar informações referentes ao Turismo contextualizando para o seu meio.
- Aplicar conhecimentos e técnicas de auxílio e primeiros socorros em situações de emergência.
- Utilizar equipamentos (TV, vídeo, som, microfones, meios informatizados).
- Incorporar os valores do mundo do trabalho: zelo profissional, apresentação pessoal, iniciativa, flexibilidade, pensamento crítico, responsabilidade moral e ambiental, trabalho em equipe, comprometimento e pró-atividade.

- Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos turistas, preservando as peculiaridades e a identidade do ambiente.
- Utilizar técnicas de manuseio de guias, manuais e mapas (regionais).
- Colaborar na preparação e montagem dos produtos e serviços.
- Articular outros profissionais prestadores de serviços e produtos no contexto local e regional.
- Aplicar as regras contratuais.
- Articular, coordenar e supervisionar os serviços e recursos.
- Utilizar os dados referentes aos turistas para atendimento às necessidades e expectativas dos mesmos.
- Utilizar os procedimentos para viagem regional.

Bases Tecnológicas

- Legislação da prática dos guias de Turismo
- Código de Defesa do Consumidor
- Ética profissional:
 - conceitos e fundamentos
- Valores de cidadania na prática profissional do Guia de Turismo
- Relações interpessoais do Turismo
- 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 regionais
- Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações regionais
- Regras normas e técnicas de etiqueta e apresentação pessoal
- 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 para o hotel;
 - 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:
 - de chegada;
 - de saída
- procedimentos no aeroporto – serviços gerais no terminal de passageiros:
 - de embarque;
 - desembarque com o grupo
- situações de emergência:
 - saúde do turista;
 - assalto/ roubo;
 - procedimentos de segurança (conduta em transporte aéreo)
- Simulações (obrigatórias em todas as bases tecnológicas)

Função: Articulação e Coordenação de Programas, Roteiros e Itinerários

Competências

- Identificar serviços oferecidos pelo hotel em língua espanhola.

- Prestar informações ao cliente/ turista em espanhol.
- Identificar as técnicas da elaboração de cardápio em língua espanhola.

Habilidades

- Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em serviços oferecidos pelo hotel.
- Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o cliente/ turista.
- Elaborar cardápio em língua espanhola.

Bases Tecnológicas

- Serviços do hotel:
 - instalações para conferências e eventos;
 - informações gastronômicas;
 - reserva de ingressos em geral;
 - locação de veículos
- Vocabulário técnico:
 - meios de transporte;
 - atrativos turísticos;
 - problemas de saúde;
 - auditório;
 - recursos humanos;
 - custos;
 - recepção;
 - postos de informações turística;
 - atrativos turísticos
- Elaboração de cardápio

Função: Estudo e Planejamento

Competências

- Articular o conhecimento científico e tecnológico numa perspectiva interdisciplinar.
- Definir fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades.
- Correlacionar recursos necessários e plano de produção.
- Identificar fontes de recursos necessários para o desenvolvimento de projetos.
- Analisar e acompanhar o desenvolvimento do cronograma físico-financeiro.
- Avaliar de forma quantitativa e qualitativa o desenvolvimento de projetos.
- Analisar metodologias de gestão da qualidade no contexto profissional.

Habilidades

- Consultar catálogos e manuais de fabricantes e de fornecedores de serviços técnicos.
- Classificar os recursos necessários para o desenvolvimento do projeto.
- Utilizar de modo racional os recursos destinados ao projeto.

- Redigir relatórios sobre o desenvolvimento do projeto.
- Construir gráficos, planilhas, cronogramas e fluxogramas.
- Comunicar idéias de forma clara e objetiva por meio de textos e explicações orais.

Bases Tecnológicas

- Referencial teórico: pesquisa e compilação de dados, produções científicas etc.
- Construção de conceitos relativos ao tema do trabalho: definições, terminologia, simbologia etc.
- Definição dos procedimentos metodológicos:
 - Cronograma de atividades;
 - Fluxograma do processo
- Dimensionamento dos recursos necessários
- Identificação das fontes de recursos
- Elaboração dos dados de pesquisa: seleção, codificação e tabulação
- Análise dos dados: interpretação, explicação e especificação
- Técnicas para elaboração de relatórios, gráficos, histogramas
- Sistemas de gerenciamento de projeto
- Formatação de trabalhos acadêmicos

Função: Concepção, Viabilização e Organização

Competências

- Conceber e formular Plano de Negócios no âmbito operacional e legal.
- Analisar os princípios do empreendedorismo e intra-empendedorismo.
- Avaliar o desempenho administrativo dos empreendimentos.
- Supervisionar o conjunto ou partes dos serviços de organização.
- Reconhecer a legislação pertinente às micro e pequenas empresas.

Habilidades

- Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional.
- Articular e executar plano de negócios.
- Aplicar os princípios do empreendedorismo e intra-empendedorismo.
- Utilizar Estatuto da Micro e Pequena Empresa para enquadramento fiscal.
- Classificar empresas de acordo com a lei do SIMPLES.

Bases Tecnológicas

- Empreendedorismo como opção de carreira
- Organização e tipos de empresas (empreendedorismo informal - autônomo)
- Perfil do empreendedor:
 - facilidade de persuasão;
 - disponibilidade;
 - versatilidade;
 - liderança;

- organização;
- curiosidade
- Princípios básicos de legislação para abertura de pequenos meios de hospedagem, agências de turismo e empresa de eventos
- Frentes para o empreendedorismo no Turismo, elaboração de plano de negócios
- Plano de negócios com estudo de viabilidade
 - mercado – missão – colaboradores – público alvo – plano de vendas – concorrência – desenvolvimento da empresa – financeiro – legislação – marketing
- Contrato Social
- Lei do SIMPLES
- Estatuto da Micro e Pequena Empresa

Função: Planejamento de Serviços de Turismo

Competências

- Identificar serviços oferecidos pelo hotel em língua inglesa.
- Prestar informações ao cliente/ turista em inglês.
- Identificar as técnicas da elaboração de cardápio em língua inglesa.

Habilidades

- Aplicar corretamente termos técnicos da língua inglesa em serviços oferecidos pelo hotel.
- Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o cliente/ turista.
- Elaborar cardápio em língua inglesa.

Bases Tecnológicas

- Serviços do hotel:
 - instalações para conferências e eventos;
 - informações gastronômicas;
 - reserva de ingressos em geral;
 - locação de veículos
- Vocabulário técnico:
 - meios de transporte;
 - atrativos turísticos;
 - problemas de saúde;
 - auditório;
 - recursos humanos;
 - custos;
 - recepção;
 - postos de informações turística;
 - atrativos turísticos
- Elaboração de cardápio

4.5 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.

4.5.1 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 as 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.

4.5.2 Orientação

Ficará a orientação do desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso por conta do professor responsável pelos temas de Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo, no 2º Módulo, e Desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo, 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 TURISMO RECEPTIVO não exige o cumprimento de estágio supervisionado em sua organização curricular, contando aproximadamente com 720 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.

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 de trabalhadores, 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, consistem em alocar o aluno em 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 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 (temas) no período.
B	Bom	O aluno obteve bom desempenho no desenvolvimento das competências do componente curricular (temas) no período.
R	Regular	O aluno obteve desempenho regular no desenvolvimento das competências do componente curricular (temas) no período.
I	Insatisfatório	O aluno obteve desempenho insatisfatório no desenvolvimento das competências do componente curricular (temas) 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.

- 01 tela retrátil 2,50 X 3,00m;
- 01 projetor multimídia (*datashow*).

Acessórios e Mobiliários

- 05 cadeiras giratórias;
- 05 mesas para computador;
- 02 mesas retangular para reuniões 0,90m X 3,00m;
- 20 cadeiras para mesa de reunião/ restaurante;
- 01 mesa para recepção;
- 01 *rack* (para televisão e DVD);
- 01 telefone;
- 01 estante para livros;
- 01 quadro de avisos;
- 01 quadro branco (1,2 metros de altura por 2,00 metros de largura);
- 01 arquivo com gavetas em aço;
- 01 armário com portas e chaves (guardar vídeos institucionais e demais materiais) em aço;
- 01 estante para guardar material informativo;
- 20 carteiras para os alunos (universitárias);
- 01 *Flip Chart*

Softwares

- SABRE – agenciamento;
- CM Soluções - hotelaria

2. Hospitalidade: Eventos e A & B (Alimentos e Bebidas)

Sugerimos um espaço de no mínimo 80 m²

Equipamentos

- 01 fogão semi-industrial com 4 queimadores, forno e chapa
- 01 refrigerador vertical com *freezer* 350 litros
- 01 liquidificador profissional
- 01 batedeira semi industrial

Mobiliários

- 02 pias com cubas em aço inox
- 02 mesas de restaurante retangular 0,90 X 1,30m
- 04 armários para guarda de utensílios
- 04 prateleiras

Acessórios e Utensílios.

- 24 pratos de sopa;
- 24 pratos de mesa;
- 24 pratos de sobremesa;
- 6 pratos de pão;
- 6 xícaras de café com pires;
- 6 xícaras de chá com pires;

- 6 facas de mesa;
- 6 facas de sobremesa;
- 6 garfos de mesa;
- 6 garfos de sobremesa;
- 6 colheres de mesa;
- 6 colheres de sobremesa;
- 6 colheres de chá;
- 6 colheres de café;
- 6 colheres de açucareiro;
- 2 conchas de sopeira;
- 12 copos de água com haste;
- 6 copos de vinho tinto;
- 6 copos de vinho branco;
- 6 copos de *champagne*;
- 6 taças para *Martini*;
- 6 copos para *Whisky*;
- 6 copos *Long Drinks*;
- 6 copos para conhaque;
- 2 toalhas de mesa de 1,60m X 2,5m;
- 4 bandejas de garçom;
- 1 sopeira;
- 1 baixela redonda;
- 1 baixela oval;
- 1 jogo de panelas aço inox;
- 1 leiteiras em aço inox;
- 1 panela de pressão 4,5 litros;
- 2 Kits frigideiras teflon (pequena, média e grande);
- 2 Escumadeiras em aço inox;
- 2 Espátulas em aço inox;
- 2 pegadores de macarrão em aço inox;
- 1 balde de gelo em aço inox;
- 1 galheteiro completo;
- 2 abridores de garrafa;
- 2 abridores de lata;
- 1 açucareiro;
- 2 coadores médios;
- 2 dosadores de bebidas;
- 1 funil plástico;
- 3 facas diversas (1 de cada para corte);
- 10 guardanapos de pano com 50 cm;
- 2 jarras;
- 2 saca-rolhas;
- 2 tábuas de bar;
- 2 coqueteleiras;
- 2 garrafas térmicas;
- 1 coador de café tipo Melita;

- 3 *tapewares* plásticos grandes;
- 3 *tapewares* plásticos médios;
- 3 *tapewares* plásticos pequenos;
- 6 potes plásticos pequenos para temperos.

Bibliografia básica para o Curso de Turismo Receptivo

MÓDULO I

I.1 - Organização de Atividades Recreativas

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Lazer e Humanização	MARCELINO, Nelson C.		Campinas	Papirus	1995
A armadilha da globalização: o assalto a democracia e ao bem estar social	MARTIN, Hans-Peter e SCHUMANN, Harald		São Paulo	Globo	1998
O que é sociologia	MARTIN, C.B		São Paulo	Brasiliense	1998
Brincar e aprender com a natureza: Guia de atividades infantis para pais e monitores	CORNELL, Joseph		São Paulo	SENAC	
Trabalhando com recreação	CAVALLARI, V; ZACHARIAS, V		São Paulo	Ícone	1998
Lazer e educação	MARCELLINO, N.C		Campinas	Papirus	1998
Pedagogia da animação	MARCELLINO, N.C		Campinas	Papirus	1997
Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens	KRIPPENDORF, Jost		São Paulo	Aleph	2000
Lazer e Recreação na Hotelaria	PINA, Luiz Wilson		São Paulo	SENAC	2007

I.2 - Geografia Aplicada ao Turismo Regional

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Ecologia, cultura e turismo	PELLEGRINI, Américo Filho		Campinas	Papirus	1993
Meio ambiente em debate	BRANCO, Samuel C.do.		São Paulo	Moderna	1992
Plano de ação para a Mata Atlântica: roteiro para conservação de sua biodiversidade	CAMARA, Ibsen de Gusmão		São Paulo	Secretaria do Meio Ambiente	1996
Turismo e Ambiente: Reflexões e Propostas	RODRIGUES, Adyr Balastrieri		São Paulo	UCITEC	2000
Turismo e Planejamento Sustentável: a proteção do meio	RUSCHMAN, Doris Van De Meene		Campinas	Papirus	2000

ambiente					
Turismo e Meio Ambiente: aspectos jurídicos	PINTO, Antonio Carlos Brasil		Campinas	Papirus	1999
Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão	LINDBERG, Kreg (Ed.), HAWKINS, Donald E		Campinas	Papirus	1999
Turismo: impactos sócio-ambientais	LEMOS, Amália Inês Geraiges de		São Paulo	UCITEC	1999
Geografia do Estado de São Paulo	CARRARO, Fernando		São Paulo	FTD	2007
Geografias do turismo de lugares a pseudo-lugares	CRUZ, Rita de Cássia A. da		São Paulo	Roca	2003
As Formas do Espaço Brasileiro	GEIGER, Pedro		São Paulo	Jorge Zahar	2003
Turismo e Espaço: rumo a um conhecimento transdisciplinar	RODRIGUES, Adyr Balastrieri		São Paulo	UCITEC	1999

I.3 - Linguagem, Trabalho e Tecnologia

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editora	Ano
A coesão textual	KOCH, Ingedore Grunfeld V.		São Paulo	Contexto	1999
A coerência textual	KOCH, Ingedore Grunfeld V. TRAVAGLIA, Luis Carlos		São Paulo	Contexto	1999
Manual de redação e estilo	MARTINS FILHO, Eduardo Lopes		São Paulo	OESP	1997
Técnicas de comunicação escrita	BLIKSTEIN, Izidoro.		São Paulo	Ática	1997
Para entender o texto: leitura e redação	FIORIN, José Luiz SAVIOLI, Francisco Platao		São Paulo	Ática	1996

I.4 - Ética e Cidadania Organizacional

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editora	Ano
Constituição da República Federativa do Brasil	BRASIL, Constituição(1998)		São Paulo	Atlas	1999
Código Civil	BRASIL, Constituição(1998)		São Paulo	Revista dos Tribunais	1996
Código de Defesa do Consumidor	BRASIL, Constituição(1998)		São Paulo	Atlas	1999
Meio Ambiente, Desenvolvimento e Cidadania: desafios das Ciências sociais	VIOLA, Eduardo		São Paulo	Cortez	1998
Turismo com Ética	CORIOLOANO, Luiza		Fortaleza	Funece	1998

	Neide Menezes Teixeira				
Ética e Qualidade no Turismo do Brasil	ARAÚJO, Cíntia Moller		São Paulo	Atlas	2003
Ética em Turismo e Hotelaria	KANAANE, Roberto		São Paulo	Atlas	2006

I.5 - Aplicativos Informatizados na Área de Turismo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Regente	Sistema Integrado de Turismo		Blumenau	Sênior Sistemas	
Informática na Hotelaria e Turismo, A	MATOSO, J.M. Guerreiro		Casa da Qualidade Editora		1996

I.6 - Meios de Hospedagem

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Administração Hoteleira	CASTELLI, Geraldo		São Paulo	EDUCS	2001
Administração Hoteleira e Motivacional	ROSALINI, Ana Maria Dinis			Arke	2006
Hotel – Gestão Competitiva no Século XXI	RICCI, Renato			Qualitymark	2002
Hotelaria Planejamento e Gestão	PETROCCHINI, Mário			Futura	2002

I.7 - Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Introdução à Técnica do Turismo: Transportes	PELLIZER, Hilário		São Paulo	Pioneira	1978
Fundamentos do Turismo	IGNARRA, Luiz Renato		São Paulo	Pioneira	1999
Turismo e Qualidade: tendências contemporâneas	TRIGO, Luiz G. Godoi		Campinas	Papirus	1993
Turismo: Teoria e Prática	LAGE, Beatriz, Milone, Paulo (org)		São Paulo	Atlas	2000
Fundamentos do Turismo	DIAS, Reinaldo			Alínea	2002

MÓDULO II

II.1 - História Aplicada ao Turismo Regional

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
História do Brasil	FAUSTO, Boris		São Paulo	EDUSP	1998
O Processo Civilizador: formação do Estado e Civilização	ELIAS, Norbert		Rio de Janeiro	J.Zaarh	1993
Agrupamento Turístico Municipal	BAHL, Miguel			Protexoto	2004
Estado de São Paulo História	Silvia Sztterling		São Paulo	FTD	2005

II.2 - Concepção, Viabilização e Organização de Eventos

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Coleção ABC do Turismo - Eventos	TENAN, Ilka P.Svissero		São Paulo	Aleph	2002
Eventos como Criar, Estruturar e Captar Recursos	GIACAGLIA, Maria Cecilia			Thoson Pioneira	2005
Gestão de Eventos em Lazer e Turismo	WATT, David			Bookman	2003
Organização de Eventos: manual para planejamento e execução	CESCA, Cleuza Gertrude Gimenes		São Paulo	Summos	1997
Guia ABEOC para profissionais de eventos	ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE EVENTOS		São Paulo	CIPA	1997

II.3 - Comunicação em Espanhol Instrumental

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Espanhol sem Gafes, Guia de Turismo de Lazer e Negócios	FABRIZIO, Diego Alejandro			Edição do Autor	2005
VEM1- Curso de Espanhol para Estranjeros(e livro de exercícios)	CASTRO VIUDEZ, F		Madrid	Edelsa	1997
Servicios turisticos	AGUIRRE BELTRAN, Blanca			Socedad General Española de Libreria	1997

II.4 - Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Turismo e pesquisa Científica	REJOWISKY, Miriam		Campinas	Papirus	1996
Metodologia da pesquisa em Turismo e Hotelaria	SCHLUTER, Regina G.		São Paulo	ALEPH	2003
Como Elaborar projetos de pesquisa	GIL, Antonio Carlos		São Paulo	Atlas	1991
Métodos e Técnicas de Pesquisa Em Turismo	DENCKER, Ada de F.M.			Futura	1998
Desenvolvimento de Projetos Turísticos	Dorta, Lurdes Oliveira		São Paulo	COPIDAR T	1999

II.5 - Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos & Bebidas

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Alimentos e Bebidas	DAVIES, Carlos			EDUCS	2001

	Alberto				
Bares e Restaurantes: Gestão de pequenos negócios	SENAC		São Paulo	SENAC	2006
Cardápios Técnicas e Criatividade	TEICHMANN, Ione			EDUCS	2000
Tecnologia Culinária	TEICHMANN, Ione			EDUCS	2001

II.6 - Técnicas de Agências de Turismo Receptivo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Turismo de Negócios	PELIZZER, Helário Ângelo		São Paulo	Thomson	2005
Mercado de agências de viagens e turismo: como competir diante das novas tecnologias	TOMELIN, Carlos Alberto		São Paulo	Aleph	2001
Agências-Educação Empresarial Programação de Excursões	MEDEIROS, Renato Gonzales		São Paulo	SEBRAE	1999
Turismo Operação e Agenciamento	HOLLANDA, Janir		São Paulo	SENAC	2003
Turismo Desenvolvimento Local	RODRIGUES, Adyr Balastri			HUCITEC	2002
Turismo Receptivo e Exportativo: fundamentos e opiniões	BOITEUX, Bayard Do Coutto			DETECK	2001
Turismo: Uma perspectiva regional	REIS, Fábio José Garcia			Cabral	2002
Agências de Viagens e Turismo – Práticas de Mercado	Org. Braga, Débora Cordeiro		Rio de Janeiro	Campos/Elscien	2007
Revista Hospitalidade	Univ. Anhembi-Morumbi		São Paulo		

II.7 Técnicas de Oratória, Cerimonial e Protocolo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Cerimonial Protocolo e Etiqueta – Introdução ao Cerimonial do Mercosul	LUZ, Olenka Ramalho		São Paulo	Saraiva	2005
Cerimonial Para Executivos	MARTINEZ, Marina			Sayra	2001
Cardápios Técnicas e Criatividade	TEICHMANN, Ione			EDUCS	2000
Cerimonial para a Indústria Hoteleira na ótica das Relações Públicas	SPEERS, Nelson			Hexágono Cultural	2002

MÓDULO III

III.1 - Marketing Aplicado ao Turismo Regional

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editadora	Ano
Marketing em Turismo e Hotelaria	DORTA, Lurdes Oliveira		São Paulo	COPIDART	1995
Marketing Turístico – Receptivo e Emissivo	VAZ, Gil Nuno			Thompon Pioneira	2001
Marketing de Eventos	MELO NETO, Francisco Paulo		São Paulo	Contexto	1999
Marketing Cultural e comunicação dirigida	MUYLAERT, Roberto		São Paulo	Globo	1995

III.2 - Patrimônio, Arte e Manifestações Populares no Estado de São Paulo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editadora	Ano
História da Arte	BARRAL IALTET, X		Campinas	Papirus	1994
Cultura Popular no Brasil	AYALA, Marcos ; AYALA, Maria Igenes N		São Paulo	Ática	1995
História da Alimentação no Brasil	CASCUDO, Luis Da Câmara		Rio de Janeiro	Ed. De Ouro	1999
Arte Entretenimento e Turismo	HUGLES, Howard			Roca	2004
Interpretar o Patrimônio: um exercício no olhar	MURTA, Stela Maris		Minas Gerais	UFMG	2005
Série Desenvolvendo o Turismo Vol. 4 Turismo Cultural	FLORENTINO, Vânia		São Paulo	SEBRAE	2004
As Festas no Brasil Colonial	TINHORÃO, José Ramos		Ed	Editadora 34	2000

III.3 - Primeiros Socorros e Segurança no Trabalho

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editadora	Ano
Primeiros Socorros	SENAC. DN. BRUNO, Paulo; BARTMANN, Melcilda		São Paulo	Atlas	1997
Manuais de Legislação Atla	SEGURANÇA e Medicina do Trabalho		Rio e Janeiro	SENAC	1997
Acidentes em Turismo Prevenção e Segurança	LIMA, Ieda Maria Andrade			FÉRIAS VIVAS	2005

III.4 - Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editadora	Ano
Coleção ABC do Turismo: City Tours	TAVARES, Adriana de Menezes		São Paulo	ALEPH	2002
Condução de Grupos no Turismo	CARVALHO, Paulo José			Chronos	2003

Turismo no Brasil: um guia para o guia	RAPOSO, Alexandre		São Paulo	Senac	2002
--	-------------------	--	-----------	-------	------

III.5 - Espanhol Aplicado ao Guiamento de Turistas

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Espanhol sem Gafes, Guia de Turismo de Lazer e Negócios	FABRIZIO, Diego Alejandro			Edição do Autor	2005
VEM1- Curso de Español para Etranjeros (e livro de exercícios)	CASTRO VIUDEZ, F		Madrid	Edelsa	1997
Servicios turisticos	AGUIRRE BELTRAN, Blanca		Madrid	Socedad General Española de Libreria	1997
El espanhol em el hotel	MORENO, Concha. TUTS, Martina		Madrid	Sociedad General Española de Libreria	1997

III.6 - Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Turismo e pesquisa Científica	REJOWISKY, Miriam		Campinas	Papirus	1996
Metodologia da pesquisa em Turismo e Hotelaria	SCHLUTER, Regina G.		São Paulo	ALEPH	2003
Como Elaborar projetos de pesquisa	GIL, Antonio Carlos		São Paulo	Atlas	1991
Métodos e Técnicas de Pesquisa Em Turismo	DENCKER, Ada de F.M.			Futura	1998
Desenvolvimento de Projetos Turísticos	Dorta, Lurdes Oliveira		São Paulo	COPIDAR T	1999

III.7 - Empreendedorismo no Setor de Turismo

Título/ Periódico	Autor	Edição	Local	Editores	Ano
Empreender: Turismo e Ecoturismo	SOIFER, Jack		São Paulo	Atlas	1999
Consolidação das leis do Trabalho Anotada e Legislação Comentada	OLIVEIRA, Aristeu de.				
A Empresa Totalmente Voltada para o Cliente	WHITELY, Ricardo		Rio de Janeiro	Campus	1997
Economia do Turismo	LAGE, Beatriz H. & MITONE, Paulo C.		Campinas	Papirus	1996

CAPÍTULO 8 PESSOAL DOCENTE E TÉCNICO

A contratação dos docentes e técnicos, que irão atuar no Curso de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO, será 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 e técnicos 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 TURISMO RECEPTIVO, 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 primeiro módulo, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de Assistente de ATIVIDADES RECREATIVAS.

Ao término dos dois primeiros Módulos, o aluno fará jus ao Certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS.

Ao término dos três módulos, o concluinte, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que apresentar comprovante de ter realizado no mínimo três viagens técnicas (100 horas) acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL.

Os certificados e o diploma terão validade nacional.

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 Turismo Receptivo.

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 n.º 01/2005, do Parecer CNB/CEB n.º 11/2008, Resolução CNE/CEB n.º 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
Responsável por Projetos

EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO

MÓDULO I				MÓDULO II				MÓDULO III									
			C.H. (h/a)				C. H. (h/a)				C. H. (h/a)						
			T	P	Tot	T	P	Tot	T	P	Tot						
I.1	Organização de Atividades Recreativas		20	80	100	II.1	História Aplicada ao Turismo Regional		40	00	40	III.1	Marketing Aplicado ao Turismo Regional		40	20	60
I.2	Geografia Aplicada ao Turismo Regional		60	40	100	II.2	Concepção, Viabilização e Organização de Eventos		80	20	100	III.2	Patrimônio, Arte e Manifestações Populares no Estado de São Paulo		60	40	100
I.3	Linguagem, Trabalho e Tecnologia		40	00	40	II.3	Comunicação em Espanhol Instrumental		40	00	40	III.3	Primeiros Socorros e Segurança no Trabalho		40	00	40
I.4	Ética e Cidadania Organizacional		40	00	40	II.4	Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo		40	00	40	III.4	Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional		80	20	100
I.5	Aplicativos Informatizados na Área de Turismo		00	60	60	II.5	Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos & Bebidas		20	80	100	III.5	Espanhol Aplicado ao Guiamento de Turistas		40	00	40
I.6	Meios de Hospedagem		60	40	100	II.6	Técnicas de Agências de Turismo Receptivo		60	40	100	III.6	Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo		00	60	60
I.7	Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade		40	20	60	II.7	Técnicas de Oratória, Cerimonial e Protocolo		40	40	80	III.7	Empreendedorismo no Setor de Turismo		20	40	60
												III.8	Inglês Aplicado ao Guiamento de Turistas		40	00	40
TOTAL			260	240	500	TOTAL			320	180	500	TOTAL			320	180	500

MÓDULO I
Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS

MÓDULOS I + II
Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

MÓDULOS I + II + III
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO

Obs.: O concluinte dos módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que apresentar comprovante de ter realizado no mínimo 3 (três) viagens técnicas (100h) acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL.

EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO (2,5)

MÓDULO I				MÓDULO II				MÓDULO III									
			C.H. (h/a)				C. H. (h/a)				C. H. (h/a)						
			T	P	Tot	T	P	Tot	T	P	Tot						
I.1	Organização de Atividades Recreativas		25	75	100	II.1	História Aplicada ao Turismo Regional		50	00	50	III.1	Marketing Aplicado ao Turismo Regional		25	25	50
I.2	Geografia Aplicada ao Turismo Regional		50	50	100	II.2	Concepção, Viabilização e Organização de Eventos		75	25	100	III.2	Patrimônio, Arte e Manifestações Populares no Estado de São Paulo		50	50	100
I.3	Linguagem, Trabalho e Tecnologia		50	00	50	II.3	Comunicação em Espanhol Instrumental		50	00	50	III.3	Primeiros Socorros e Segurança no Trabalho		50	00	50
I.4	Ética e Cidadania Organizacional		50	00	50	II.4	Planejamento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo		50	00	50	III.4	Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Regional		75	25	100
I.5	Aplicativos Informatizados na Área de Turismo		00	50	50	II.5	Técnicas de Atendimento no Setor de Alimentos & Bebidas		25	75	100	III.5	Espanhol Aplicado ao Guiamento de Turistas		50	00	50
I.6	Meios de Hospedagem		50	50	100	II.6	Técnicas de Agências de Turismo Receptivo		50	50	100	III.6	Desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Turismo Receptivo		00	50	50
I.7	Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade		25	25	50	II.7	Técnicas de Oratória, Cerimonial e Protocolo		25	25	50	III.7	Empreendedorismo no Setor de Turismo		15	35	50
												III.8	Inglês Aplicado ao Guiamento de Turistas		50	00	50
TOTAL			250	250	500	TOTAL			325	175	500	TOTAL			315	185	500

MÓDULO I
Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS

MÓDULOS I + II
Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

MÓDULOS I + II + III
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO

Obs.: O concluinte dos módulos I, II e III, portador do Ensino Médio, maior de 18 anos ou emancipado, que apresentar comprovante de ter realizado no mínimo 3 (três) viagens técnicas (100h) acompanhado de Profissional credenciado pelo Ministério do Turismo, fará jus ao certificado de Qualificação Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL.

Módulo I - Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE ATIVIDADES RECREATIVAS

I. 1 ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES RECREATIVAS

Competências		Habilidades			Bases Tecnológicas	
Função: Planejamento						
1. Identificar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao turismo. 2. Estabelecer programas de atividades recreativas adequadas aos diferentes grupos, espaços e equipamentos.		1. Utilizar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao turismo. (1) 2. Desenvolver atividades para diferentes grupos de turistas. (2) 3. Adequar espaços e equipamentos para o desenvolvimento das atividades em diferentes condições (clima, topografia, material, etc.). (2)			1. Lazer: significado do lazer, planejamento do tempo 2. Recreação: conceito de recreação, tipos de atividades, atividades de sociabilização, jogos e brincadeiras, atividades esportivas, gincanas, caças, atividades lúdicas, rodas cantadas 3. Mercado turístico para recreação e entretenimento: colônia de férias, parques e parques temáticos, acampamentos e acantonamentos, hotéis, ônibus de turismo, spa, clube, navio, hospital, asilos e creches, <i>buffet e shopping</i> 4. Características do profissional de recreação e sua apresentação 5. Formatação do produto, montagem, adequação e execução das atividades às diversas faixas etárias: infância, adolescência, adulto, melhor idade e necessidades especiais	
Carga Horária	Teórica	20	Prática	80	Total	100 horas/ aula
	Teórica	25	Prática	75	Total	100 horas/ aula

I. 2 GEOGRAFIA APLICADA AO TURISMO REGIONAL

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Concepção, Viabilização e Organização		
<p>1. Reconhecer conceitos e códigos específicos da cartografia.</p> <p>2. Analisar os fenômenos espaciais, identificando as singularidades ou generalidades de cada lugar, paisagem ou região do Estado de São Paulo.</p> <p>3. Caracterizar os aspectos físicos, políticos, econômicos e humanos do Estado de São Paulo.</p> <p>4. Diferenciar paisagem de espaço geográfico.</p> <p>5. Identificar a paisagem como atrativo turístico.</p> <p>6. Avaliar a relação entre o espaço geográfico e a atividade econômica turística.</p> <p>7. Analisar os principais meios de transportes e sistema viário de interesse para as atividades turísticas.</p> <p>8. Identificar os ecossistemas e as unidades de conservação.</p> <p>9. Analisar a Legislação Ambiental aplicada ao Turismo.</p>	<p>1. Aplicar os conceitos de cartografia. (1)</p> <p>2. Interpretar textos identificando os conceitos e expressões específicas da geografia. (1)</p> <p>3. Descrever a paisagem geográfica. (2 e 4)</p> <p>4. Descrever determinado espaço geográfico adaptado ao Turismo. (2, 4 e 5)</p> <p>5. Localizar vias de acesso e meios de transporte adequado às necessidades da atividade turística. (7)</p> <p>6. Conscientizar-se que o espaço geográfico é o resultado das contradições sociais e econômicas. (3 e 6)</p> <p>7. Utilizar os mecanismos de proteção ambiental na atividade turística. (8 e 10).</p> <p>8. Localizar no território estadual as principais unidades de conservação. (8)</p> <p>9. Utilizar a legislação pertinente para desenvolver práticas e ações que garantam a sustentabilidade do meio ambiente pelo turismo. (9 e 10).</p>	<p>1. Conceitos e códigos de geografia</p> <p>2. Aspectos físicos, econômicos e humanos do Estado de São Paulo</p> <p>3. A paisagem e o espaço geográfico</p> <p>4. A paisagem como atrativo turístico</p> <p>5. Meios de transporte e sistema viário</p> <p>6. Pólos de atração turística</p> <p>7. Noções básicas de ecologia</p> <p>8. Ecossistemas brasileiros: <ul style="list-style-type: none"> • localização; • características gerais </p> <p>9. Unidades de conservação: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos e objetivos das unidades de conservação (U. C), regionais </p> <p>10. Legislação Ambiental aplicada</p> <p>11. Impactos ambientais</p>

10. Identificar os impactos ambientais que podem ser causados pela atividade turística.							12. Diagnóstico das localidades e espaços regionais	
Carga Horária	Teórica	60	Prática	40	Total	100 horas/ aula		
	Teórica	50	Prática	50	Total	100 horas/ aula		

I. 3 LINGUAGEM, TRABALHO E TECNOLOGIA

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Montagem de Argumentos e Elaboração de Textos		
<p>1. Analisar textos técnicos por meio de indicadores linguísticos (vocabulário, morfologia, sintaxe, semântica, grafia, pontuação) e de indicadores extralinguísticos (efeitos de sentido e contextos sócio culturais e modelos preestabelecidos de produção dos textos).</p> <p>2. Redigir correspondência técnica.</p> <p>3. Pesquisar e analisar informações técnicas da área de turismo e hospitalidade.</p> <p>4. Empregar técnicas de produção de textos técnicos a recursos de informática (editores eletrônicos de texto) e audiovisuais.</p>	<p>1. Utilizar recursos linguísticos (vocabulário, morfologia, sintaxe, semântica, grafia, pontuação etc.), de coerência e de coesão, visando ao atingimento de objetivos da comunicação no âmbito do ensino e em atividades relacionadas à área de turismo e hospitalidade e no geral. (1)</p> <p>2. Utilizar instrumentos-base da leitura e da redação técnica, como, por exemplo, dicionários de língua e dicionários técnicos, gramáticas, manuais e aplicativos de edição de texto. (1 e 2)</p> <p>3. Selecionar fontes de pesquisa, convencionais (livros, jornais, revistas e outras publicações) e eletrônicas (informações disponibilizadas em meios virtuais, como a Internet, e informações audiovisuais). (3)</p> <p>4. Aplicar modelos de correspondência comercial (ofícios, memorandos, comunicados, cartas, avisos, pareceres, atas, notas, relatórios, convocações, declarações, recibos, currículo/ cartas-curriculum). (2)</p> <p>5. Expedir correspondência comercial por meios convencionais (correio, fax, entrega em mãos) e por meios informatizados (mensagens</p>	<p>1. Técnicas de aplicação da terminologia turística e hoteleira</p> <p>2. Tipos e modelos de correspondência comercial padrão na área de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ofícios, memorandos, comunicados, cartas, avisos, pareceres, atas, notas, relatórios, convocações, declarações, recibos, currículo, cartas curriculum <p>3. Parâmetros de níveis de formalidade e de adequação de textos a diversas circunstâncias de comunicação (pronomes de tratamento)</p> <p>4. Conceitos de coerência e de coesão aplicados à análise e à produção de textos técnicos</p> <p>5. Princípios de utilização de sistemas de correspondência eletrônica e de informações disponibilizadas em ambientes virtuais</p> <p>6. Técnicas para elaboração de currículo</p> <p>7. Metodologia para redação de projetos (introdução, resumo, justificativas, objetivos, metas, conclusão ou considerações finais, apêndice, anexo)</p>

eletrônicas via <i>Internet</i>). (2 e 4)						
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula

I. 4 ÉTICA E CIDADANIA ORGANIZACIONAL

Competências		Habilidades			Bases Tecnológicas	
Função: Planejamento Ético/ Organizacional						
1. Analisar o Código de Defesa do Consumidor e a legislação trabalhista. 2. Atualizar conhecimentos, desenvolver e/ ou aprimorar habilidades, aderir a criações e introduzir inovações tendo em vista melhorar o desempenho pessoal organizacional. 3. Promover a imagem da organização, percebendo ameaças e oportunidades que possam afetá-la e os procedimentos de controle adequados a cada situação. 4. Selecionar as técnicas e métodos de trabalho em equipe, valorizando e encorajando a cooperação, a ética, a autonomia e a contribuição de cada um. 5. Interpretar o Código de Ética do Turismo e da Hotelaria		1. Aplicar a legislação trabalhista e o Código de Defesa do Consumidor nas relações empregador/ empregado e consumidor/ fornecedor. 2. Utilizar técnicas de relações profissionais no atendimento ao cliente, parceiro, empregador e concorrente. 3. Participar e/ ou coordenar equipes de trabalho. 4. Cumprir criticamente as regras, regulamentos e procedimentos organizacionais. 5. Promover a imagem da organização. 6. Aplicar o Código de Ética do Turismo e da Hotelaria nas suas atividades. (5)			1. Código de Defesa do Consumidor 2. Legislação trabalhista e Legislação para o Autônomo 3. Regras, comportamento e regulamentos organizacionais 4. Conceitos de trabalho em equipe, cooperação e autonomia pessoal 5. Critérios de imagem pessoal e organizacional 6. Código de Ética da Hotelaria e Código de Ética do Turismo da Organização Mundial do Turismo 7. Cidadania no Turismo e da Hotelaria 8. Turismo: Um Direito Social	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula

I. 5 APLICATIVOS INFORMATIZADOS NA ÁREA DE TURISMO

Competências			Habilidades			Bases Tecnológicas		
Função: Uso e Gestão de Computadores e Sistemas Operacionais								
1. Identificar os principais <i>softwares</i> e aplicativos. 2. Selecionar programas e aplicação a partir da avaliação das necessidades do usuário.			1. Reconhecer a lógica de funcionamento de Sistemas Operacionais ligados ao Turismo. (1) 2. Utilizar adequadamente os principais <i>softwares</i> e aplicativos na resolução de problemas. (2)			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, etc.) 5. Sistemas Operacionais ligados ao Turismo (Amadeus, Galileu, Sabre) 6. Técnicas de apresentação em <i>Power Point</i>		
Carga Horária	Teórica	00	Prática	60	Total	60 horas/ aula		
	Teórica	00	Prática	50	Total	50 horas/ aula		

I. 6 MEIOS DE HOSPEDAGEM

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Organização de Espaços Físicos de Meios de Hospedagem e de Alimentação		
<p>1. Interpretar a história da hotelaria.</p> <p>2. Identificar meios de hospedagem apropriados a cada clientela.</p> <p>3. Sintetizar e relacionar informações com meios e recursos disponíveis.</p> <p>4. Empregar adequadamente vocabulário técnico.</p> <p>5. Identificar e avaliar meios e recursos disponíveis.</p> <p>6. Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos aos turistas, ao participante de eventos e ao hóspede.</p> <p>7. Organizar meios e recursos para concretização de produtos e serviços.</p> <p>8. Prever o uso de áreas e meios físicos, sua articulação funcional e fluxo de trabalho de pessoas.</p>	<p>1. Situar e contextualizar evolução histórica da hotelaria. (1)</p> <p>2. Classificar os meios de hospedagem analisando sua tipologia e características de infra-estrutura. (2 e 3)</p> <p>3. Utilizar vocabulário técnico. (4)</p> <p>4. Elaborar quadro de pessoas e fluxo de tarefas. (5)</p> <p>5. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas. (2, 5 e 6)</p> <p>6. Efetivar execução de reservas, bloqueios e cancelamentos. (6 e 7)</p> <p>7. Atender clientes correspondendo às expectativas através dos processos de hospedagem. (6 - 8)</p> <p>8. Relacionar-se com clientes de forma cortês e eficiente nos diversos setores. (3 e 4)</p> <p>9. Operar <i>software</i> específico para meios de hospedagens. (3 - 8)</p>	<p>1. Histórico mundial e nacional da hotelaria</p> <p>2. Tipologia e classificação dos meios de hospedagem</p> <p>3. Vocabulário técnico na hotelaria</p> <p>4. Tipologia de Unidade Habitacional (UH)</p> <p>5. Tipos de Diárias</p> <p>6. Estrutura organizacional e fluxograma do setor de hospedagem</p> <p>7. Técnicas de atendimento no setor de reservas: atendimento telefônico, verificação de disponibilidade, bloqueio de UH, registro de reserva e documentação, reserva de grupos: <i>rooming list</i>, sistemas informatizados de reservas</p> <p>8. Processos de Hospedagem: recepção e atendimento de hóspedes e clientes, organização e execução de <i>check-in</i> e <i>check-out</i>, verificação e organização de documentação:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>voucher</i>, fatura, nota fiscal, serviços de caixa: câmbio, troco, recebimentos e pagamentos, fechamento de movimento diário: conferências de lançamentos e emissão de relatórios operacionais, <i>conciergerie</i>: serviços personalizados de atendimento aos hóspedes, técnicas de operação de <i>softwares</i> hoteleiros <p>9. Telefonia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • técnicas de atendimento à clientes internos e externos, código fonético internacional, anotação e transmissão de mensagens <p>10. Organização e supervisão de estacionamento (garagem)</p>				
Carga Horária	Teórica	60	Prática	40	Total	100 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	50	Total	100 horas/ aula

I. 7 FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE

Competências		Habilidades			Bases Tecnológicas	
Função: Planejamento						
1. Interpretar a história do turismo. 2. Analisar a importância do turismo Estado de São Paulo e no núcleo receptivo. 3. Descrever a dinâmica para a motivação, a demanda e o público alvo do turismo. 4. Identificar as modalidades, tipos e formas de turismo. 5. Compreender a formatação de produtos turísticos e a importância dos equipamentos e dos meios de transportes. 6. Organizar o glossário técnico da área do turismo. 7. Promover a Imagem profissional.		1. Identificar a história do turismo. (1) 2. Pesquisar o papel do turismo na economia do núcleo receptivo. (2) 3. Pesquisar no núcleo receptivo a demanda do público turístico. (3) 4. Classificar as modalidades, tipos e formas do turismo. (4) 5. Pesquisar os produtos turísticos, equipamentos e meios de transportes do núcleo receptivo. (5) 6. Utilizar o glossário técnico da área do turismo. (6) 7. Utilizar normas de conduta e Imagem profissional. (7)			1. História do Turismo 2. O turismo hoje: indústria e economia regional 3. Conceituação técnica 4. Motivação, demanda e o público turístico 5. Modalidades, tipos e formas de turismo 6. Produto Turístico – Roteiros Regionais 7. Meios de transportes 8. Equipamentos 9. Glossário técnico 10. Organismos oficiais do turismo 11. Critérios de imagem pessoal	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	20	Total	60 horas/ aula
	Teórica	25	Prática	25	Total	50 horas/ aula

Módulo II - Qualificação Técnica de Nível Médio de ASSISTENTE DE EVENTOS EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

II. 1 HISTÓRIA APLICADA AO TURISMO REGIONAL

Competências		Habilidades			Bases Tecnológicas	
Função: Concepção, Viabilização e Organização						
1. Identificar e analisar processos históricos de interesse para o desenvolvimento das atividades turísticas. 2. Analisar os ciclos econômicos e sua relação com o desenvolvimento político, social e cultural do Estado. 3. Identificar os fatos históricos relacionados com o desenvolvimento de roteiros de sua região. 4. Promover a importância da preservação do patrimônio histórico de um povo para o Turismo.		1. Selecionar e interpretar diferentes fontes e testemunhos das épocas passadas e do presente e aplicá-las ao Turismo. 2. Pesquisar sobre as causas dos fatores sociais, políticos e econômicos e sua relação com atividades turísticas. 3. Relacionar as ações dos atores sociais e políticos com a produção do patrimônio histórico e o Turismo. 4. Identificar o patrimônio histórico regional. -			1. O processo de conquista e colonização do Brasil e do Estado de São Paulo: <ul style="list-style-type: none"> • de São Vicente à São Paulo: uma viagem de aventura; • São Paulo e os Jesuítas; • os Bandeirantes e as Monções 2. Ciclos econômicos do Estado de São Paulo 3. Aspectos históricos do núcleo receptor: <ul style="list-style-type: none"> • origem e formação do município e da região; • economia local; • fatos relevantes ao local/ região que justifique a história atual e seus roteiros 4. Conceito de patrimônio histórico	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula

II. 2 CONCEPÇÃO, VIABILIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Concepção, Viabilização e Organização de Eventos		
<p>1. Identificar tipos de eventos.</p> <p>2. Selecionar colaboradores e empresas prestadoras de serviços para eventos.</p> <p>3. Definir estrutura organizacional do evento.</p> <p>4. Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao turista e ao participante de evento.</p> <p>5. Identificar espaços, locais e equipamentos para eventos.</p> <p>6. Planejar cronograma de atividades.</p> <p>7. Identificar serviços pessoais, bem como infra-estrutura e meios de apoio para o evento (transporte, instalações, mobiliário, equipamentos, utensílios e decoração etc).</p> <p>8. Elaborar e controlar orçamentos de eventos.</p> <p>9. Organizar meios e recursos para concretização dos produtos e serviços programados.</p>	<p>1. Classificar a tipologia dos eventos por meio de conceitos e definições (formatação do evento). (1)</p> <p>2. Avaliar e adequar quadro de colaboradores, prestadores de serviços e ofertantes de produtos. (2 e 3)</p> <p>3. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas. (3 - 5)</p> <p>4. Aplicar os orçamentos para eventos. (8)</p> <p>5. Executar cronogramas de atividades. (6)</p> <p>6. Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços oferecidos. (9)</p> <p>7. Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional. (3 e 9)</p> <p>8. Supervisionar os serviços e os meios de apoio para o evento. (7 e 9)</p> <p>9. Colher informações gastronômicas pertinentes. (10)</p>	<p>1. Eventos: conceito - tipologia e classificação</p> <p>2. Equipe de trabalho em eventos: cargos e funções, perfil e postura</p> <p>3. Técnicas na elaboração de propostas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definição de público-alvo; • análise das necessidades e expectativas dos clientes; • técnicas de elaboração de propostas orçamentárias; • elaboração e operacionalização de “briefing” (cronograma); • análise dos espaços necessários <p>4. Planejamento, organização e realização de eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pré-evento: <ul style="list-style-type: none"> ○ objetivos e estratégias; ○ recursos utilizados; ○ seleção de fornecedores, serviços pessoais e de apoio: meios de hospedagem; meios de transporte, mão-de-obra qualificada • trans-evento: <ul style="list-style-type: none"> ○ supervisão, controle e integração das diversas áreas de atividades;

10. Programar e adequar a preparação de cardápios de alimentos e bebidas para eventos.						<ul style="list-style-type: none"> ○ Instalações, mobiliário, equipamentos, utensílios, decoração; ○ controles operacionais e administrativos (documentação) • pós-evento: <ul style="list-style-type: none"> ○ re-organização dos espaços; ○ fechamento de despesas e receitas financeiras; ○ avaliação e elaboração de relatórios e planilhas finais; ○ verificação de índices de satisfação <p>5. Gastronomia em eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cardápios e “menus” adequados para eventos; • carta de bebidas para eventos; • tipos de serviços específicos; • leiaute para montagem de salões 	
Carga Horária	Teórica	80	Prática	20	Total	100 horas/ aula	
	Teórica	75	Prática	25	Total	100 horas/ aula	

II. 3 COMUNICAÇÃO EM ESPANHOL INSTRUMENTAL

Competências			Habilidades			Bases Tecnológicas		
Função: Articulação e Coordenação de Programas, Roteiros e Itinerários								
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. (1) 2. Utilizar o idioma espanhol na comunicação com o turista/ hóspede. (2) 3. Apresentar o atrativo turístico em língua espanhola. (3)			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		
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula		

II. 4 PLANEJAMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM TURISMO RECEPTIVO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Estudo e Planejamento		
<p>1. Identificar demandas e situações-problema no âmbito da área profissional.</p> <p>2. Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados.</p> <p>3. Correlacionar a formação técnica às demandas do setor produtivo.</p> <p>4. Identificar fontes de pesquisa sobre o objeto em estudo.</p> <p>5. Elaborar instrumentos de pesquisa para desenvolvimento de projetos.</p> <p>6. Constituir amostras para pesquisas técnicas e científicas, de forma criteriosa e explicitada.</p> <p>7. Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas.</p>	<p>1. Selecionar informações e dados de pesquisa relevantes para o desenvolvimento de estudos e projetos.</p> <p>2. Consultar Legislação, Normas e Regulamentos relativos ao projeto.</p> <p>3. Classificar fontes de pesquisa segundo critérios relativos ao acesso, desembolso financeiro, prazo e relevância para o projeto.</p> <p>4. Aplicar instrumentos de pesquisa de campo.</p> <p>5. Registrar as etapas do trabalho e dados obtidos.</p>	<p>1. Estudo do cenário da área profissional:</p> <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. <p>2. 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 e viabilidade <p>3. Definição do cronograma de trabalho</p> <p>4. Técnicas de pesquisa:</p> <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);

				<ul style="list-style-type: none"> • técnicas de estruturação de instrumentos de pesquisa de campo (questionários, entrevistas, formulários etc.) <p>5. Problematização</p> <p>6. Construção de hipóteses</p> <p>7. Objetivos: geral e específicos (Para quê? e Para quem?)</p> <p>8. Justificativa (Por quê?)</p>		
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula

II. 5 TÉCNICAS DE ATENDIMENTO NO SETOR DE ALIMENTOS & BEBIDAS

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Comercialização de Produtos e Serviços		
<p>1. Ler e interpretar informações referentes ao setor de alimentos e bebidas.</p> <p>2. Organizar o menu de forma a contemplar clientela de eventos.</p> <p>3. Definir técnicas de trabalho de recebimento e preparo de alimentos e bebidas.</p> <p>4. Identificar os tipos de bebidas para elaboração de <i>drinks</i> e coquetéis.</p> <p>5. Desenvolver normas técnicas de arrumação de mesas.</p>	<p>1. Descrever equipamentos e utensílios do setor de A&B. (1)</p> <p>2. Elaborar menus rápidos de acordo com o tipo de evento. (2)</p> <p>3. Aplicar normas técnicas de recebimento e conservação de alimentos e bebidas. (3)</p> <p>4. Aplicar normas de pré-preparo de alimentos. (4)</p> <p>5. Preparar diversos tipos de <i>drinks</i> e coquetéis. (6)</p> <p>6. Aplicar normas técnicas de arrumação de mesas. (7 e 8)</p>	<p>1. Higiene pessoal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • equipamentos e utensílios <p>2. Planejamento do menu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • regras para elaboração de menu; • composição do cardápio (<i>coffee-break</i>, coquetéis, almoço e jantar temático) <p>3. Técnicas de recebimento e conservação de alimentos e bebidas</p> <p>4. Técnicas de pré-preparo de alimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • técnicas de sanitização: <p>5. Bases de cozinha:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entradas frias e quentes; • carnes, aves e peixes; • confeitaria <p>6. Coquetéis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • classificação: <ul style="list-style-type: none"> ○ alcoólico: <i>long drink</i> e <i>short drink</i>; ○ não alcoólico: <i>shaker</i>, <i>mixing-glass</i> <p>7. <i>Mise en place</i> e dobras em guardanapos</p>

						8. Serviços de banquetes e café da manhã
Carga Horária	Teórica	20	Prática	80	Total	100 horas/ aula
	Teórica	25	Prática	75	Total	100 horas/ aula

II. 6 TÉCNICAS DE AGÊNCIAS DE TURISMO RECEPTIVO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Concepção, Viabilização e Organização		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar tipologia das Agências. 2. Efetuar registro da documentação de empresa. 3. Identificar os organismos de Turismo Receptivo. 4. Organizar a estruturação do Turismo Receptivo. 5. Preparar documentos de produto e serviço turístico. 6. Apurar custos, determinar preço e elaborar orçamentos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pesquisar tipos de agências e demais representações. (1) 2. Pesquisar sobre documentação necessária para legalização da empresa. (2) 3. Pesquisar sobre os organismos de turismo receptivo e demais representações. (3) 4. Negociar e contratar vendas do turismo receptivo. (4 - 6) 5. Elaborar e emitir documentos (<i>voucher</i>, <i>rooming list</i>, etc.). (5 e 6). 6. Consultar custos. (6) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Natureza e funções de Agências de Viagens: <ul style="list-style-type: none"> • Agências Vendedoras; • Agências Operadoras Turísticas; • Agências de Representação; • Agências Operadoras de Turismo Receptivo 2. Classificação das Agências: <ul style="list-style-type: none"> • Agência de Viagens e Turismo; • Agência de Viagens 3. Registro e Filiações: EMBRATUR, ABAV, BRAZTOA, SINDETUR, AVIESP, etc. 4. Limites de autoridades e responsabilidade da agência de turismo 5. Estruturação do turismo receptivo: <ul style="list-style-type: none"> • Parceiros: transportadoras, hotéis, restaurantes e similares, guias de turismo, parques, etc. 6. <i>Voucher</i>, cupom de serviços e instrumentos de controle de serviços receptivos 7. <i>Tours</i> profissionais e visitas técnicas

						<p>8. Planejamento dos roteiros básicos e especiais de turismo. (formatação do produto)</p> <p>9. Visitas Técnicas à: hotéis, restaurantes, parques, museus, aeroportos, secretarias de turismo, prefeituras, etc.</p> <p>10. Cotização</p> <p>11. Sistema Gerenciador para Agências de Turismo</p>
Carga Horária	Teórica	60	Prática	40	Total	100 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	50	Total	100 horas/ aula

II. 7 TÉCNICAS DE ORATÓRIA, CERIMONIAL E PROTOCOLO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Planejamento		
<p>1. Reconhecer conceitos e códigos específicos da ética em eventos.</p> <p>2. Identificar e compreender a aplicação da legislação pertinente.</p> <p>3. Conceber e programar produtos e serviços oferecidos ao participante de eventos.</p> <p>4. Empregar adequadamente vocabulário técnico e meios de comunicação adequados.</p> <p>5. Prever o uso de áreas e meios físicos, sua articulação funcional e fluxo de trabalho de pessoas.</p> <p>6. Organizar meios e recursos para concretização de produtos e serviços.</p> <p>7. Desenvolver projetos para atender a eventos específicos.</p> <p>8. Desenvolver técnicas de oratória.</p> <p>9. Conduzir cerimonial.</p>	<p>1. Utilizar-se dos conceitos de cerimonial e protocolo para eventos. (1)</p> <p>2. Interpretar e aplicar legislação vigente. (1 e 2)</p> <p>3. Aplicar normas na elaboração e organização da composição de mesas em cerimoniais. (3)</p> <p>4. Elaborar documentos de comunicação de forma adequada. (4)</p> <p>5. Aplicar pronomes de tratamento de forma correta. (4)</p> <p>6. Organizar a logística dos roteiros (<i>scripts</i>) para diversos tipos de eventos. (5 e 6)</p> <p>7. Preparar nominatas. (7)</p> <p>8. Determinar posturas quanto a indumentárias adequadas para eventos diversos. (5, 6 e 7)</p> <p>9. Conduzir cerimoniais com técnicas específicas de oratória. (7, 8 e 9)</p>	<p>1. Conceitos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerimonial; • Protocolo; • Etiqueta <p>2. Legislação Decreto 70.724: das normas do cerimonial público:</p> <ul style="list-style-type: none"> • precedência em situações políticas e civis; <p>3. Composição de mesas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • par e ímpar – linear; • centro duplo; • banquete; • representação; • ausência <p>4. Convites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modelos; • endereçamentos (tratamentos) <p>5. Pronomes de tratamentos utilizados no roteiro e do <i>script</i></p> <p>6. Organização, esquema de montagem e</p>

		10. Elaborar roteiros escritos para mestre de cerimoniais. (8 e 9)		produção do roteiro e do <i>script</i> para os diversos tipos de eventos: casamentos, formaturas, refeições de grau, sociais, políticos, etc. 7. Nominata 8. Trajes para cada ocasião 9. Mestre de Cerimônias: <ul style="list-style-type: none"> • perfil, qualidades e vestimentas; • naturalidade, emoção, conhecimento, conduta, voz, respiração, pronúncia, volume, velocidade, ênfase e sotaque; • uso do microfone: vocabulário e expressão corporal 10. Ensaios públicos para simulações		
Carga Horária	Teórica	40	Prática	40	Total	80 horas/ aula
	Teórica	25	Prática	25	Total	50 horas/ aula

Módulo III - Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio de TÉCNICO EM TURISMO RECEPTIVO

III. 1 *MARKETING* APLICADO AO TURISMO REGIONAL

Competências		Habilidades			Bases Tecnológicas	
Função: Desenvolvimento de Atividades de Comunicação						
1. Identificar e analisar as oportunidades de mercado. 2. Identificar características e metodologias de pesquisas de mercado. 3. Analisar e obter informações sobre o comportamento do consumidor. 4. Identificar conceitos de <i>marketing</i> e vendas. 5. Selecionar e analisar as estratégias para lançamento do produto turístico.		1. Adequar a oferta a interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela. (1) 2. Utilizar dados de pesquisa, sondagens e indicadores socioeconômicos. (2) 3. Aplicar os conceitos de <i>marketing</i> e vendas. (4) 4. Utilizar técnicas de atendimento ao cliente. (5) 5. Elaborar e aplicar estratégias de comunicação. (5) 6. Aplicar instrumentos de informação, de aferição e de mensuração da satisfação dos clientes para maximizar o ciclo de vida do produto. (3)			1. Conceitos de: <ul style="list-style-type: none"> • <i>marketing</i>; • vendas 2. Estratégias de comunicação 3. Pesquisas de mercado: <ul style="list-style-type: none"> • tipos de pesquisa; • sondagens socioeconômicas; • técnicas de aplicação 4. 4Ps (produto, preço, praça e promoção) <i>MIX</i> 5. Ciclo de vida do produto 6. Técnicas de atendimento ao cliente 7. Plano de <i>marketing</i> do Turismo: <ul style="list-style-type: none"> • análise da necessidade do mercado; • delimitação das oportunidades; • objetivos e estratégias; • planos de ação 	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	20	Total	60 horas/ aula
	Teórica	25	Prática	25	Total	50 horas/ aula

III. 2 PATRIMÔNIO, ARTE E MANIFESTAÇÕES POPULARES NO ESTADO DE SÃO PAULO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Concepção, Viabilização e Organização		
<p>1. Associar a educação patrimonial e a história regional e estadual com a atividade turística.</p> <p>2. Propor ações e normas, durante as atividades turísticas, que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas.</p> <p>3. Compreender a dinâmica e a função dos museus como agentes culturais locais.</p> <p>4. Desenvolver o Turismo cultural em sua região de atuação.</p> <p>5. Identificar os fundamentos da arte.</p> <p>6. Identificar, avaliar e selecionar informações de estilos artísticos presentes no Estado de São Paulo.</p> <p>7. Identificar os estilos da arte brasileira e associá-los as atividades turísticas.</p> <p>8. Analisar a importância da cultura popular para o desenvolvimento da sociedade brasileira e paulista.</p>	<p>1. Identificar e valorizar o patrimônio cultural e natural, relacionando-o com a atividade turística. (1)</p> <p>2. Efetivar ações e normas que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas durante roteiros culturais. (2 e 4)</p> <p>3. Explicitar “o fazer <i>museal</i>” e sua importância cultural para a sociedade. (3)</p> <p>4. Utilizar os fundamentos da arte para informar e orientar turistas. (1)</p> <p>5. Reconhecer os fundamentos da arte. (1)</p> <p>6. Identificar os estilos da arte paulista. (2)</p> <p>7. Pesquisar e selecionar informações relacionadas à arte brasileira e estadual. (3)</p>	<p>1. Conceito de Patrimônio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultural e Natural; • Material e Imaterial; • Patrimônios Mundiais no Brasil; • Órgãos responsáveis pelos patrimônios (mundial, federal, estadual e municipal) <p>2. Processo de tombamento (foco no município)</p> <p>3. Museus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • estudo dos museus na região receptora; • museus como produto turístico <p>4. Arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arte Colonial; • Arte Neoclássica; • a missão artística francesa no Brasil; • a arte brasileira no fim do século XIX; • <i>Art Nouveau</i>; • Movimento Modernista; • Arte Contemporânea; • estudo da arte predominante na região receptora; • composição estética para eventos: <ul style="list-style-type: none"> ○ teoria das cores;

<p>9. Valorizar as manifestações populares do Estado por meio de roteiros turísticos.</p> <p>10. Identificar e avaliar as manifestações populares para o desenvolvimento do Turismo local, regional e estadual com sustentabilidade social, ambiental, cultural e econômica.</p>							<ul style="list-style-type: none"> ○ textura; ○ movimento; ○ harmonia <p>5. Manifestações Populares:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● cultura e folclore: <ul style="list-style-type: none"> ○ cultura erudita; ○ cultura popular; ○ cultura de massa; ○ folclore; ○ cultura popular e Turismo;; ○ fato folclórico (origem e características); ○ formação da cultura do núcleo receptor (colonização, imigração e miscigenação); ○ geografia da cultura popular do núcleo receptor; ○ culinária típica regional do núcleo receptor; ○ manifestações populares do núcleo receptor
Carga Horária	Teórica	60	Prática	40	Total	100 horas/ aula	
	Teórica	50	Prática	50	Total	100 horas/ aula	

III. 3 PRIMEIROS SOCORROS E SEGURANÇA NO TRABALHO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Prestação de Primeiros Socorros		
<p>1. Atuar na prestação de primeiros socorros a vítimas de acidentes ou mal súbito, visando manter a vida do acidentado e prevenir complicações em seu estado de saúde até a chegada de atendimento médico.</p> <p>2. Avaliar as vítimas de acidentes ou mal súbito, objetivando determinar prioridades de atendimento em situações de emergências e traumas.</p> <p>3. Identificar recursos de atendimento disponíveis na comunidade para casos de emergência em saúde.</p> <p>4. Interpretar a legislação sobre segurança e saúde.</p> <p>6. Estabelecer relação entre o trabalho e a saúde do trabalhador.</p>	<p>1. Prestar primeiros socorros às vítimas de acidentes ou mal súbito observando a escala de prioridades preconizada para o atendimento. (1)</p> <p>2. Identificar sinais e sintomas do paciente característicos de situações de primeiros socorros. (1 e 2)</p> <p>3. Providenciar socorro médico e/ ou realizar imobilização e transporte adequado à vítima de acidente ou mal súbito. (1 e 3)</p> <p>4. Estabelecer prioridades para o socorro básico de urgência e emergência. (1 e 2)</p> <p>5. Proceder, na ausência de médico ou profissional mais habilitado, às manobras de ressuscitação cardiorespiratória em situações pertinentes. (1)</p> <p>6. Relacionar os locais de atendimento de urgência disponíveis na comunidade. (3)</p> <p>7. Aplicar a legislação sobre segurança e saúde. (4 e 5)</p>	<p>1. Conceito de primeiros socorros, urgência e emergência</p> <p>2. Avaliação inicial da vítima de acidentes ou mal súbito</p> <p>3. Prioridades no atendimento</p> <p>4. Epidemiologia do trauma</p> <p>5. Parada respiratória, parada cardíaca e estado de choque</p> <p>6. Técnicas de reanimação cardiorrespiratória</p> <p>7. Técnicas de controle de hemorragias</p> <p>8. Técnicas de 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, etc.</p> <p>9. Técnicas de imobilização de fraturas, luxações e entorses</p>

						10. Técnicas de transporte de acidentados 11. Recursos de atendimento de emergência em saúde disponíveis na comunidade 12. Efeitos da altitude: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stress</i> de vôo
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula

III. 4 TEORIA E TÉCNICA PROFISSIONAL DO GUIA DE TURISMO REGIONAL

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Gestão do Processo de Execução do Guiamento do Turista		
<p>1. Interpretar legislação necessária ao atendimento do turista.</p> <p>2. Conduzir, orientar e transmitir informações durante visitas e excursões regionais.</p> <p>3. Identificar e avaliar os meios e recursos disponíveis.</p> <p>4. Prestar os primeiros socorros.</p> <p>5. Dominar técnicas de manuseio de máquinas e equipamentos, para o serviço de guiamento.</p> <p>6. Demonstrar atitudes éticas profissionais.</p> <p>7. Identificar, avaliar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, atividades recreativas, de entretenimento, lazer, eventos, folclóricas, artesanais, de transporte, gastronômicas, de hospedagem no contexto local e regional.</p> <p>8. Dominar técnicas de manuseio de guias manuais e mapas (regionais).</p>	<p>1. Utilizar, cumprir e divulgar a legislação pertinente. (1)</p> <p>2. Aplicar e adequar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista. (2)</p> <p>3. Utilizar informações referentes ao Turismo contextualizando para o seu meio. (3)</p> <p>4. Aplicar conhecimentos e técnicas de auxílio e primeiros socorros em situações de emergência. (4)</p> <p>5. Utilizar equipamentos (TV, vídeo, som, microfones, meios informatizados). (5)</p> <p>6. Incorporar os valores do mundo do trabalho: zelo profissional, apresentação pessoal, iniciativa, flexibilidade, pensamento crítico, responsabilidade moral e ambiental, trabalho em equipe, comprometimento e pró-atividade. (6)</p>	<p>1. Legislação da prática dos guias de Turismo</p> <p>2. Código de Defesa do Consumidor</p> <p>3. Ética profissional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conceitos e fundamentos <p>4. Valores de cidadania na prática profissional do Guia de Turismo</p> <p>5. Relações interpessoais do Turismo</p> <p>6. Técnicas e regras de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>7. Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos do Guia de Turismo Regional</p>

<p>9. Programar os produtos e serviços a serem oferecidos.</p> <p>10. Contratar e supervisionar outros prestadores de serviços regionais.</p> <p>11. Interpretar contratos.</p> <p>12. Coordenar os recursos institucionais, financeiros, materiais, de suprimento, cobrança, segurança pessoal e do turista, serviços auxiliares e de apoio para as viagens locais e regionais.</p> <p>13. Identificar as necessidades e soluções adequadas para atendimento ao turista.</p> <p>14. Selecionar os procedimentos utilizados no guiamento (viagens rodoviárias e ferroviárias).</p>	<p>7. Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas dos turistas, preservando as peculiaridades e a identidade do ambiente. (7)</p> <p>8. Utilizar técnicas de manuseio de guias, manuais e mapas (regionais). (8)</p> <p>9. Colaborar na preparação e montagem dos produtos e serviços. (9)</p> <p>10. Articular outros profissionais prestadores de serviços e produtos no contexto local e regional. (10)</p> <p>11. Aplicar as regras contratuais. (11)</p> <p>12. Articular, coordenar e supervisionar os serviços e recursos. (12)</p> <p>13. Utilizar os dados referentes aos turistas para atendimento às necessidades e expectativas dos mesmos. (13)</p> <p>14. Utilizar os procedimentos para viagem regional. (14)</p>	<p>8. Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação e acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos regionais</p> <p>9. Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações regionais</p> <p>10. Regras normas e técnicas de etiqueta e apresentação pessoal</p> <p>11. A viagem – procedimento:</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; • animação turística; • acomodação ao turista no hotel – <i>check-in</i>; • distribuição dos apartamentos;
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">• 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 – <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;• procedimentos no aeroporto – serviços gerais no terminal de passageiros:<ul style="list-style-type: none">○ de embarque;
--	--	--

						<ul style="list-style-type: none"> ○ desembarque com o grupo • situações de emergência: <ul style="list-style-type: none"> ○ saúde do turista; ○ assalto/ roubo; ○ procedimentos de segurança (conduta em transporte aéreo) <p>12. Simulações (obrigatórias em todas as bases tecnológicas)</p>
Carga Horária	Teórica	80	Prática	20	Total	100 horas/ aula
	Teórica	75	Prática	25	Total	100 horas/ aula

III. 5 ESPANHOL INSTRUMENTAL APLICADO AO GUIAMENO DE TURISTAS

Competências		Habilidades			Bases Tecnológicas	
Função: Articulação e Coordenação de Programas, Roteiros e Itinerários						
1. Identificar serviços oferecidos pelo hotel em língua espanhola. 2. Prestar informações ao cliente/ turista em espanhol. 3. Identificar as técnicas da elaboração de cardápio em língua espanhola.		1. Aplicar corretamente termos técnicos da língua espanhola em serviços oferecidos pelo hotel. (1 e 2) 2. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o cliente/ turista. (1 e 2) 3. Elaborar cardápio em língua espanhola. (3)			1. Serviços do hotel: <ul style="list-style-type: none"> • instalações para conferências e eventos; • informações gastronômicas; • reserva de ingressos em geral; • locação de veículos 2. Vocabulário técnico: <ul style="list-style-type: none"> • meios de transporte; • atrativos turísticos; • problemas de saúde; • auditório; • recursos humanos; • custos; • recepção; • postos de informações turística; • atrativos turísticos 3. Elaboração de cardápio	
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula

III. 6 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) EM TURISMO RECEPTIVO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Estudo e Planejamento		
<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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 explanações orais. 	<ol style="list-style-type: none"> 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
	Teórica	00	Prática	50	Total	50 horas/ aula	

III. 7 EMPREENDEDORISMO NO SETOR DE TURISMO

Competências	Habilidades	Bases Tecnológicas
Função: Concepção, Viabilização e Organização		
<p>1. Conceber e formular Plano de Negócios no âmbito operacional e legal.</p> <p>2. Analisar os princípios do empreendedorismo e intraempreendedorismo.</p> <p>3. Avaliar o desempenho administrativo dos empreendimentos.</p> <p>4. Supervisionar o conjunto ou partes dos serviços de organização.</p> <p>5. Reconhecer a legislação pertinente às micro e pequenas empresas.</p>	<p>1. Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional.</p> <p>2. Articular e executar plano de negócios.</p> <p>3. Aplicar os princípios do empreendedorismo e intraempreendedorismo.</p> <p>4. Utilizar Estatuto da Micro e Pequena Empresa para enquadramento fiscal.</p> <p>5. Classificar empresas de acordo com a lei do SIMPLES.</p>	<p>1. Empreendedorismo como opção de carreira.</p> <p>2. Organização e tipos de empresas (empreendedorismo informal - autônomo)</p> <p>3. Perfil do empreendedor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • facilidade de persuasão; • disponibilidade; • versatilidade; • liderança; • organização; • curiosidade <p>4. Princípios básicos de legislação para abertura de pequenos meios de hospedagem, agências de turismo e empresa de eventos.</p> <p>5. Frentes para o empreendedorismo no Turismo, elaboração de plano de negócios</p> <p>6. Plano de negócios com estudo de viabilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mercado – missão – colaboradores – público alvo – plano de vendas – concorrência – desenvolvimento da

						empresa – financeiro – legislação – <i>marketing</i> 7. Contrato Social 8. Lei do SIMPLES 9. Estatuto da Micro e Pequena Empresa
Carga Horária	Teórica	20	Prática	40	Total	60 horas/ aula
	Teórica	15	Prática	35	Total	50 horas/ aula

III. 8 INGLÊS APLICADO AO GUIAMENTO DE TURISTAS

Competências			Habilidades			Bases Tecnológicas		
Função: Planejamento de Serviços de Turismo								
1. Identificar serviços oferecidos pelo hotel em língua inglesa. 2. Prestar informações ao cliente/ turista em inglês. 3. Identificar as técnicas da elaboração de cardápio em língua inglesa.			1. Aplicar corretamente termos técnicos da língua inglesa em serviços oferecidos pelo hotel. 2. Utilizar o idioma estrangeiro na comunicação com o cliente/ turista. 3. Elaborar cardápio em língua inglesa.			1. Serviços do hotel: <ul style="list-style-type: none"> • instalações para conferências e eventos; • informações gastronômicas; • reserva de ingressos em geral; • locação de veículos 2. Vocabulário técnico: <ul style="list-style-type: none"> • meios de transporte; • atrativos turísticos; • problemas de saúde; • auditório; • recursos humanos; • custos; • recepção; • postos de informações turística; • atrativos turísticos 3. Elaboração de cardápio		
Carga Horária	Teórica	40	Prática	00	Total	40 horas/ aula		
	Teórica	50	Prática	00	Total	50 horas/ aula		

ANEXO A

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 viagens com pernoite;
- 1 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.
7. As fichas de avaliação das viagens deverão ser arquivadas no pontuário de cada aluno.

ANEXO B

Procedimentos da Unidade Escolar para o cadastramento no Ministério do Turismo

1. Ofício da Direção da Unidade Escolar.
2. Comprovações de legalidade do curso:
 - Portaria de Autorização;
 - Relação dos Alunos Matriculados.

Endereço da Gerência Regional do Ministério do Turismo

Rua São Bento, 360, 1º andar
Centro – São Paulo
CEP: 01010-001
Tel.: 3105-2725 / 3104-5986
e-mail: setur.mtur@terra.com.br

FICHA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE VIAGEM TÉCNICA

Destino da Visita/ Viagem Técnica: _____

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

Professor Responsável: _____

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 DE AVALIAÇÃO DE VISITA / VIAGEM TÉCNICA I

Nº	Ponto	Aluno	1	2	3	4	5	6	7	CF
1	Aspectos Históricos									
2	Aspectos Geográficos									
3	Rodovia									
4	Aeroporto									
5	Hotel									
6	Vida Noturna									
7	Gastronomia									
8	Títulos da Cidade									
9	Universidades									
10	Memorial									
11	Parque									
12	Catedral									
13	Teatro									
14	Bosque									
15	Feira de Artesanato									
16	Museu									
17	Rede Ferroviária									
18	<i>Shopping</i>									
19	Eventos Importantes									
20	Sistema de Transporte									

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 apresentações.
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 as 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 (Muito bom), B (bom), R (regular) e I (insatisfatório).

Assinatura do Professor Responsável

Assinatura do Guia de Turismo

FICHA DE AVALIAÇÃO DE VISITA / VIAGEM TÉCNICA II

Nº	Ponto	Aluno	1	2	3	4	5	6	7	CF
1	Verificação do Veículo e Frigobar									
2	Montagem do Serviço de Bordo									
3	<i>Bust List</i> e Embarque									
4	Armazenamento de Bagagens									
5	Checagem de Pax									
6	<i>Speech</i>									
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	<i>Check-in</i>									
16	Despacho de Bagagem									
17	<i>Check-out</i>									
18	Armazenamento de Bagagens									
19	Procedimentos de Restaurante									
20	Procedimentos de Restaurante									
21	Procedimentos de Restaurante									
22	Desembarque									
23	Despacho de Bagagens									

Observações:

Legenda:

8. Pontualidade: pontualidade do aluno durante a realização de todas as atividades.
9. Apresentação: avaliação de como o estudante descreve o atrativo, sua fluência verbal e qualidade do conteúdo das apresentações.
10. Vestimenta: avaliação da conformidade da vestimenta em harmonia com a atividade do Guia de Turismo.
11. Postura: avaliação da postura física, automotivação (cordialidade e sentimento nas palavras) do aluno durante a atividade.
12. Pesquisa: qualidade da pesquisa realizada pelo aluno para a realização do guiamento.
13. Participação: avaliação do envolvimento do aluno com a atividade nos momentos em que não estiver realizando as atividades.
14. 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 (Muito bom), B (bom), R (regular) e I (insatisfatório).

Assinatura do Professor Responsável

Assinatura do Guia de Turismo