



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal  
Subsecretaria de Educação Básica  
Unidade de Gestão Estratégica de Educação Básica  
Diretoria de Educação Profissional  
Programa Novos Caminhos

**PLANO DE CURSO**  
**AGENTE DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS.**

**EIXO TECNOLÓGICO:**  
**HOSPITALIDADE, TURISMO E LAZER.**

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
1. IDENTIFICAÇÃO E LEGISLAÇÃO.....	4
2. ORGANIZAÇÃO PEDAGÓGICA .....	4
A) FUNCIONAMENTO E FORMA DE OFERTA .....	4
B) JUSTIFICATIVA PARA A OFERTA.....	5
C) REQUISITOS PARA INGRESSO.....	6
D) OBJETIVOS .....	6
E) METODOLOGIAS E RECURSOS DE ENSINO .....	7
F) EDUCAÇÃO INCLUSIVA .....	8
3. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR.....	9
4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO .....	9
A) AVALIAÇÕES DAS APRENDIZAGENS.....	9
B) APROVEITAMENTO DE ESTUDOS, DE CONHECIMENTOS E DE EXPERIÊNCIAS ANTERIORES.....	10
C) AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO CURSO.....	11
5. CRITÉRIOS DE CERTIFICAÇÃO DE ESTUDOS E DIPLOMAÇÃO .....	11
6. PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO E CAMPO DE ATUAÇÃO .....	11
7. REFERÊNCIAS .....	12
8. APÊNDICE .....	13
A) QUADRO-RESUMO DA MATRIZ CURRICULAR .....	13
B) EMENTÁRIO .....	13
C) PERFIL DA EQUIPE .....	18
D) INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS .....	18

## APRESENTAÇÃO

Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (**Pronatec**) foi criado pelo Governo Federal em 2011, por meio da Lei nº 12.513, com a finalidade de ampliar a oferta de cursos de Educação Profissional e Tecnológica (EPT), por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira.

Em 2019 o PRONATEC foi substituído pelo Programa Novos Caminhos, permanecendo com as mesmas diretrizes e tendo como objetivo expandir as redes federais e estaduais de EPT, ampliar a oferta de cursos a distância e o acesso gratuito a cursos de EPT em instituições públicas e privadas; ampliar as oportunidades de capacitação para trabalhadores de forma articulada com as políticas de geração de trabalho, emprego e renda, permitindo entre outros resultados desejado, que o investimento em qualificação forme profissionais que sejam rapidamente integrados ao mundo do trabalho.

O Programa Novos Caminhos tem sob seu guarda chuva de ações de políticas públicas de Educação Profissional e Tecnológica os programas: Brasil Profissionalizado, a Rede e-Tec Brasil, Plano de Expansão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica; Acordo de Gratuidade com os Serviços Nacionais de Aprendizagem e atualmente conta com as iniciativas do MEDIOTEC, Oferta Voluntária e o IFTP- Itinerário da Formação Técnica e Profissional. Como sendo um programa de governo, sua oferta está voltada prioritariamente para estudantes do ensino médio da rede pública, trabalhadores, beneficiários dos programas federais de transferência de renda e egressos do ensino médio completo cursado também em escolas públicas.

*A oferta de cursos no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica deve estar alinhada às demandas do setor produtivo e à política de emprego e renda, para permitir, entre outros resultados desejados, que o investimento em qualificação forme profissionais que sejam rapidamente integrados ao mundo do trabalho.*

*Esse alinhamento deve considerar, entre outros aspectos, a identificação de demandas atuais, bem como o planejamento de ofertas de cursos que possibilitem o desenvolvimento em setores específicos da economia, conforme vocação produtiva de cada região. (<http://novoscaminhos.mec.gov.br/conheca-o-programa/o-potencial>).*

## 1. IDENTIFICAÇÃO E LEGISLAÇÃO

<b>Eixo tecnológico</b>	Turismo, Hospitalidade e Lazer
<b>Base legal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lei Federal nº 9.394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional);</li><li>• Decreto Federal nº 5.154/2004 (regulamentação da Educação Profissional e Tecnológica);</li><li>• Resolução nº 4/2010 (Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Básica);</li><li>• Resolução CNE/CP nº 1/2021 (Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional e Tecnológica);</li><li>• Portaria MEC nº 12/2016 (aprovação do Guia Pronatec de Cursos FIC - 4ª edição);</li><li>• Resolução nº 2/2020 – CEDF (normas e diretrizes para a educação básica no sistema de ensino do Distrito Federal);</li><li>• Portaria nº 359/2022 - SEEDF (regulamentação, orientações pedagógicas e procedimentos normativos para a estruturação e oferta de cursos de qualificação profissional);</li></ul>
<b>Modalidade</b>	Educação Profissional e Tecnológica – Presencial
<b>Qualificação profissional</b>	Agente de Informações Turísticas
<b>Carga horária</b>	200 horas
<b>Código do curso</b>	221465

## 2. ORGANIZAÇÃO PEDAGÓGICA

### A) FUNCIONAMENTO E FORMA DE OFERTA

O Curso de Qualificação Profissional **Agente de Informações Turísticas** poderá ser ofertado na Unidade Escolar no turno matutino, vespertino ou noturno, obedecendo a organização pedagógica e administrativa da unidade. O curso conta com uma carga horária total de 200h, permitindo até 20% de a carga ser desenvolvida de forma indireta. O estudante ao concluir a formação de Agente de Informações Turísticas, poderá dar seguimentos aos estudos construindo o itinerário formativo relacionado ao eixo ou ao curso tais como: Agente de Viagens; Curso Técnico em Guia de Turismo ou em Agenciamento

de Viagem; Curso de Especialização Técnica em Viagens Nacionais, em Viagens Internacionais, em Turismo Corporativo, em Agenciamento de Viagens Online, em Guia em Atrativo Turístico Natural, em Guia em Atrativo Turístico Cultural ou em Guia em Excursão Internacional; Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo; Bacharelado em Turismo", em consonância com o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos.

## **B) JUSTIFICATIVA PARA A OFERTA**

Trata-se de um conjunto de ações para o fortalecimento da política de Educação Profissional e Tecnológica, em apoio às redes e instituições de ensino, no planejamento da oferta de cursos alinhada às demandas do setor produtivo e na incorporação das transformações produzidas pelos processos de inovação tecnológica.

Diante disso, a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF) em conjunto com o MEC - Ministério da Educação e com o objetivo de expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional técnica de nível médio presencial e a distância e de cursos e programas de formação inicial e continuada ou qualificação profissional, fomentar e apoiar a expansão da rede física de atendimento da educação profissional e tecnológica contribuindo para a melhoria da qualidade do ensino médio público, por meio da articulação com a educação, ampliando as oportunidades educacionais e profissionais, oferece o Curso de Qualificação Profissional de **Agente de Informações Turísticas**, tendo em vista a necessidade de se formar profissionais com conhecimento técnico para assumir as demandas impostas pelas atuais tecnologias, capazes de atuar na área de turismo, como orientadores do meio turístico da cidade, por meio de educação gratuita, de qualidade e elaborada para atender aos desafios e às expectativas que o mundo do trabalho apresenta.

Este Plano de Curso foi elaborado de acordo com a Portaria nº 359, de 88 de abril de 2022, da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal – SEEDF, que estabelece orientações pedagógicas e procedimentos normativos para a estruturação e oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC). O Curso de Qualificação Profissional de **Agente de Informações Turísticas**

está de acordo com o Guia Pronatec de Cursos FIC, no Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer. As aprendizagens do curso estão direcionadas para desenvolver nos estudantes as habilidades voltadas à área do turismo local, a partir de uma visão crítica e autônoma na área de atuação.

### **C) REQUISITOS PARA INGRESSO**

O Curso de Qualificação Profissional **Agente de Informações Turísticas** será ofertado aos estudantes com Ensino Fundamental Anos Finais (6º ao 9º ano) - Completo ou o 2º Segmento da Educação de Jovens e Adultos (EJA) ou equivalente. A idade mínima exigida para matrícula neste curso é 16 (dezesseis) anos de idade.

O ingresso e a matrícula dos estudantes neste curso serão efetivados por meio de processo seletivo, previsto em edital próprio, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, de acordo com critérios definidos pela SEEDF, em consonância com o Regimento da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal ou por meio de normas estabelecidas, para matrícula por Programas propostos pelo Ministério da Educação (MEC)".

### **D) OBJETIVOS**

#### **✓ OBJETIVO GERAL**

O Curso de Qualificação Profissional de **Agente de Informações Turísticas** tem por objetivo principal formar profissionais capacitados para prestar informações sobre os atrativos turísticos da região, roteiros de programações culturais, gastronômicas, serviços e produtos, esse profissional também presta informações históricas, culturais e artísticas locais, além de promover a sensibilização sobre a importância econômica da atividade turística, promovendo sua inserção no mundo do trabalho a partir do conhecimento prático sobre o turismo regional.

## ✓ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer aspectos geográficos, sociais, econômicos e culturais da região;
- Identificar as demandas do turista em relação aos aparatos turísticos da região;
- Desenvolver técnicas de vendas voltadas à atividade turística;
- Elaborar roteiros turísticos;
  1. Culturais
  2. Gastronômicos
- Possibilitar o aperfeiçoamento de competências e habilidades que compõem o perfil do profissional do turismo.
- Desenvolver competências, habilidades e atitudes profissionais na perspectiva do mundo do trabalho, bem como a construção de referenciais e valores que aliem a formação nas dimensões técnica e cidadã.

## E) METODOLOGIAS E RECURSOS DE ENSINO

As atividades pedagógicas serão desenvolvidas por meio de:

- Aulas expositivas
- Discussões desenvolvidas a partir dos aprendizados na sala de aula;
- Uso de dinâmicas que possibilitem os estudantes trabalharem temas e atividades que os auxiliem no desenvolvimento do trabalho de Agente de Informações Turísticas.
- Atividade de campo para desenvolver habilidades relacionadas ao curso
- Avaliações teóricas e práticas.

As aulas expositivas serão dialogadas, abordando os diversos seguimentos do curso, obedecendo a níveis de aprofundamento, observando sempre o desenvolvimento coletivo, fazendo com que a turma siga um fluxo contínuo e constante de aprendizagem. Poderão ser utilizados equipamentos de apoio áudio visual, trabalhos em grupos, visitas de campo entre outras atividades.

Em todo processo de aprendizagem haverá integração do conhecimento teórico e prático visando à aproximação do estudante a realidade do campo de atuação que ele enfrentará após a conclusão do curso e o ingresso no mercado de trabalho.

## **F) EDUCAÇÃO INCLUSIVA**

Conforme Orientações Pedagógicas da Educação Especial da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (2010) compreende-se a educação inclusiva como processo primordial para a formação educacional da pessoa com deficiência, bem como favorecedor de uma educação voltada ao respeito às diferenças. Sabe-se que a educação pautada no indivíduo lhe possibilita o alcance de condições favoráveis à sua efetiva participação social. É importante reconhecer a diversidade do ato de aprender e buscar alternativas que favoreçam a inclusão e o aprendizado. A Unidade Escolar buscará apoiar tanto o estudante com deficiência quanto o professor na busca da qualidade da aprendizagem, pois acreditamos que a inclusão no campo da Educação Profissional e Tecnológica (EPT) do estudante com deficiência torna-se uma dimensão estratégica e fundamental na tentativa de resgatar a cidadania e a auto estima desses estudantes e oportunidade de autonomia do gerenciamento da sua própria vida. Para tal realização, faz-se necessário, acreditar no ser humano, na possibilidade de uma sociedade em que caibam todos sem distinção. É com esse intuito e considerando todos os aspectos da aprendizagem que construiremos um aprendizado que extrapola o campo educacional e abrange a vida em sociedade, pois todos os estudantes aprendem a respeitar as diferenças, sejam, físicas, psíquicas, de gêneros, de raça ou de classes sociais objetivando a construção de uma sociedade mais justa e humana. O professor juntamente com a Unidade de Ensino deve conhecer as necessidades especiais de aprendizagem e potencialidades do aluno, e juntos buscar as adequações necessárias nos conteúdos e avaliações para atender o estudante e proporcionar o melhor desenvolvimento do seu aprendizado.

### **3. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR**

O currículo foi organizado tendo em vista uma melhor capacitação para o mundo do trabalho, especialmente no que diz respeito a sua atuação profissional. Desta forma, as atividades práticas e teóricas serão desenvolvidas considerando as vivências profissionais, respeitando a diversidade dos estudantes. O Curso terá duração de 200 horas. O curso será dividido unidades curriculares e seus respectivos conteúdos, possibilitando ao estudante o conhecimento do todo através das partes.

### **4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

#### **A) AVALIAÇÕES DAS APRENDIZAGENS**

De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – Lei nº 9.394/96, a avaliação do processo de aprendizagem dos estudantes deve ser contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos. Da mesma forma, no Regimento Escolar da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal e na Portaria nº 15 de 11 de fevereiro de 2015, alterada pela Portaria nº 180 de 30 de maio de 2019 são definidas as normas para Avaliação na Modalidade de Educação Profissional, em que os princípios descritos orientam para processos de avaliação contínua da aprendizagem com o objetivo de diagnosticar os saberes dos estudantes pelo domínio das competências prévias e adquiridas, assim como suas dificuldades, rendimentos e habilidades requeridas no planejamento curricular.

A avaliação na Educação Profissional reger-se-á pelos princípios pedagógicos da pesquisa e intervenção social e envolverá a participação em todas as atividades desenvolvidas no decorrer do curso, desde uma aula expositiva até a vivência prática relacionada ao curso de Agente de Informações Turísticas, tais como: Visitas técnicas em campo, simulação de projetos de roteiros turísticos culturais, gastronômicos, entre outros.

Ao final do Unidade Curricular, após análise do processo de aprendizagem, cada estudante receberá menções conceituadas em: APTO (AP) se tiver alcançado todos os objetivos de aprendizagem necessários para o exercício da profissão, além da frequência mínima de 75% da carga horária. Caso contrário,

quando o rendimento for considerado insatisfatório, o estudante receberá o conceito NÃO APTO (NA), devendo cursar novamente aquela Unidade Curricular, conforme definido no quadro abaixo (DISTRITO FEDERAL, 2015).

<b>Menção</b>	<b>Conceito</b>	<b>Definição Operacional</b>
<b>A</b>	<b>Apto</b>	<b>O estudante desenvolveu as competências requeridas, com o desempenho desejado conforme Plano de Curso</b>
<b>NA</b>	<b>Não Apto</b>	<b>O estudante não desenvolveu as competências requeridas.</b>

Fonte: Regimento Escolar da Rede Pública de Ensino do DF (2015).

## **B) APROVEITAMENTO DE ESTUDOS, DE CONHECIMENTOS E DE EXPERIÊNCIAS ANTERIORES**

Para fins de aproveitamento de estudos anteriores, o estudante deverá apresentar na Secretaria Escolar original e cópia de certificado de conclusão de curso em que contemple o Unidade Curricular com carga horária e conhecimentos compatíveis com as ofertados neste curso. A carga horária deverá ser igual ou superior ao da Unidade Curricular solicitada.

Os pedidos de aproveitamento de estudos serão julgados com base na lei 9394/06 (LDB), Art 41º, é direito do estudante, matriculado em Curso de Qualificação Profissional, requerer o aproveitamento de estudos realizados com êxito relativo aos cursos concluídos anteriormente em instituições de ensino devidamente regularizadas perante o sistema público de ensino.

Na verificação de conhecimentos e experiências anteriores, o estudante deve seguir o mesmo processo de solicitação junto a Secretaria Escolar. Além dos dispositivos legais, deve-se observar: I - bimestralmente, a utilização de, no mínimo, 2 (dois) momentos de avaliação mediante diferentes instrumentos e estratégias que possibilitem uma avaliação do estudante de forma contínua e cumulativa; II - o domínio, pelo estudante, de determinadas habilidades e conhecimentos que se constituem em condições indispensáveis para as aprendizagens subsequentes.

## **C) AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DO CURSO**

A avaliação do curso é um instrumento importante para aprimorar a qualidade de ensino, da gestão acadêmica e para fortalecer o comprometimento social da Unidade Escolar em ofertar cada vez mais e melhor. Ela também deve ser um processo contínuo, geral e específico que permitirá aos avaliadores colaborar com críticas que contribuam com um processo de desenvolvimento de melhoria de todo o processo educacional, esse processo deve seguir minimamente três etapas: A diagnóstica, a avaliação propriamente dita e a análise dos resultados. Esse processo avaliativo deve estar previsto no PPP – Projeto Político Pedagógico da escola e ser realizada sistematicamente.

## **5. CRITÉRIOS DE CERTIFICAÇÃO DE ESTUDOS E DIPLOMAÇÃO**

Ao concluir com aproveitamento a carga horária total de 200 horas previstas no curso, o estudante fará jus ao Certificado de Qualificação Profissional em **Agente de Informações Turísticas**, do Eixo Tecnológico Turismo Hospitalidade e Lazer.

## **6. PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO E CAMPO DE ATUAÇÃO**

O egresso estará apto a informar e orientar sobre atrativos turísticos naturais, culturais e informações inerentes à localidade, orientar turistas sobre roteiros, programações culturais, serviços, produtos. Prestar informações históricas, culturais e artísticas locais.

## 7. REFERÊNCIAS

- AMORIN, V.; MAGALHÃES, V. CEM AULAS SEM TÉDIO: SUGESTÕES PRÁTICAS, DINÂMICAS E DIVERTIDAS PARA O PROFESSOR DE LÍNGUA ESTRANGEIRA. INSTITUTO PADRE REUS: PORTO ALEGRE, 1998.
- ANDRADE, JOSÉ VICENTE DE. TURISMO: FUNDAMENTOS E DIMENSÕES. SÃO PAULO: ÁTICA, 1998.
- BRADBURY, ANDREW. TÉCNICAS EFICAZES PARA APRESENTAÇÕES DE SUCESSO. SÃO PAULO: CLIO, 2007.
- BUENO, M. S.; DENCKER, A. HOSPITALIDADE- CENÁRIOS E OPORTUNIDADES. SÃO PAULO, PIONEIRA THOMSON LEARNING, 2003.
- IGNARA, LUIZ RENATO. FUNDAMENTOS DO TURISMO. SÃO PAULO: PIONEIRA, 1999.
- KOTLES, P.; ARMSTRONG, G. PRINCÍPIOS DE MARKETING. 12 ED. SÃO PAULO: PEARSON HALL, 2007.
- MEDINA, NANA M; SANTOS, ELIZABETH DA C. EDUCAÇÃO AMBIENTAL: UMA METODOLOGIA PARTICIPATIVA DE FORMAÇÃO. PETRÓPOLIS: VOZES, 2003.
- MONTEIRO, ANTÔNIO LOPES; BERTAGNI, ROBERTO F. DE S. ACIDENTES DO TRABALHO E NEVES, ADILSON ROMUALDO. QUALIDADE NO ATENDIMENTO. QUALITYMARK, 2006.
- SANCHO, AMPARO. INTRODUÇÃO AO TURISMO. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO: SÃO PAULO, ED. ROCA, 2001.
- TYLER, DUNCAN; GUERRIER, YVONNE; ROBERTSON, MARTIN (ORGS.). GESTÃO DE TURISMO MUNICIPAL: TEORIA E PRÁTICA DE PLANEJAMENTO TURÍSTICO NOS CENTROS URBANOS. SÃO PAULO: FUTURA, 200
- COSTA, DA SILVA ERICO E DEMARCHI LUCIANA, ÉTICA PROFISSIONAL E RELAÇÕES HUMANAS, BRASIL, 2013.
- BRADBURY, ANDREW. TÉCNICAS EFICAZES PARA APRESENTAÇÕES DE SUCESSO. SÃO PAULO: CLIO, 2007.
- SANCHO, AMPARO. INTRODUÇÃO AO TURISMO. ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO: SÃO PAULO, ED. ROCA, 2001.
- NEVES, ADILSON ROMUALDO. QUALIDADE NO ATENDIMENTO. QUALITYMARK, 2006.
- BUENO, M. S.; DENCKER, A. HOSPITALIDADE- CENÁRIOS E OPORTUNIDADES. SÃO PAULO, PIONEIRA THOMSON LEARNING, 2003.
- IGNARA, LUIZ RENATO. FUNDAMENTOS DO TURISMO. SÃO PAULO: PIONEIRA, 1999.
- ANDRADE, JOSÉ VICENTE DE. TURISMO: FUNDAMENTOS E DIMENSÕES. SÃO PAULO: ÁTICA, 1998.
- MEDINA, NANA M; SANTOS, ELIZABETH DA C. EDUCAÇÃO AMBIENTAL: UMA METODOLOGIA PARTICIPATIVA DE FORMAÇÃO. PETRÓPOLIS: VOZES, 2003
- TYLER, DUNCAN; GUERRIER, YVONNE; ROBERTSON, MARTIN (ORGS.). GESTÃO DE TURISMO MUNICIPAL: TEORIA E PRÁTICA DE PLANEJAMENTO TURÍSTICO NOS CENTROS URBANOS. SÃO PAULO: FUTURA, 2001.
- KOTLES, PHILIP; ARMSTRONG, GARY. PRINCÍPIOS DE MARKETING. 12 ED. SÃO PAULO: PEARSON HALL, 2007.

## 8. APÊNDICE

### A) QUADRO-RESUMO DA MATRIZ CURRICULAR

Instituição Educacional: Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal Modalidade: Educação Profissional e Tecnológica - Presencial Curso de Qualificação Profissional: Agente de Informações Turísticas Eixo Tecnológico: Turismo, Hospitalidade e Lazer Carga Horária: 200 horas	
Unidade Curricular	Total de horas-aula (h/a)
Primeiros Socorros	20 h/a
Inglês Básico	20 h/a
Ética Profissional	12 h/a
Empreendedorismo	20 h/a
Agenciamento de Informações Turísticas	128 h/a
<b>CARGA HORÁRIA TOTAL DO CURSO</b>	<b>200 h/a</b>
<b>OBSERVAÇÕES:</b> 1. Duração da hora-aula (h/a): 60 (sessenta) minutos.	

### B) EMENTÁRIO

<b>BÁSICO</b>
<b>UNIDADE CURRICULAR: PRIMEIROS SOCORROS</b>
<b>Carga Horária:</b> 20 horas
<b>Ementa:</b> Recursos de atendimento de emergência disponíveis. Parada cardiopulmonar. Hemorragias. Sangramento pelo nariz (epistaxe). Ferimentos. Intoxicação. Envenenamento. Crise convulsiva. Queimadura. Choque. Afogamento. Fratura. Animais peçonhentos. Transporte de acidentados.
<b>Bibliografia básica:</b> MONTEIRO, Antônio Lopes; BERTAGNI, Roberto F. de S. Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

**UNIDADE CURRICULAR: INGLÊS BÁSICO****Carga Horária:** 20 horas

**Ementa:** Desenvolvimento da competência comunicativa do aluno em nível elementar, considerando: a integração das habilidades de compreensão e expressão oral e escrita; a integração de estruturas básicas de gramática, fonética, fonologia e vocabulário; a introdução de estratégias comunicativas e de aprendizagem que fomentem a autonomia do aprendiz.

**Bibliografia básica:**

AMORIN, V.; MAGALHÃES, V. Cem aulas sem tédio: sugestões práticas, dinâmicas e divertidas para o professor de língua estrangeira. Instituto Padre Reus: Porto Alegre, 1998.

**UNIDADE CURRICULAR: ÉTICA PROFISSIONAL****Carga Horária:** 12 horas

**Ementa** Conceito de Relações Humanas; Saber os cuidados básicos para elaboração de um currículo; Reconhecer as finalidades e importância de entrevistas; Relações Humanas: Intrapessoal e Interpessoal; Relações Humanas no Trabalho: Comunicação, trabalho em equipe, liderança e chefia e controle do Stress; Inteligência Emocional: Auto estima, autoconfiança, auto conceito e aceitação de si mesmo; Conceito de Ética; Conceito de cidadania.

**Bibliografia básica:**

Costa, da Silva Erico e Demarchi Luciana, Ética Profissional e Relações Humanas, Brasil, 2013.

## **UNIDADE CURRICULAR: EMPREENDEDORISMO**

**Carga Horária:** 20 horas

### **Ementa:**

- Empreendedorismo: conceitos e definições, tipos de empreendedorismo;
- Competências empreendedoras: Visão e cooperação: visualização criativa, orientação para resultados;
- Iniciativa e oportunidade: ideias x oportunidades de negócio;
- Eficácia e eficiência: planejamento, como elaborar um plano de negócio;
- Coragem e flexibilidade: propaganda, diferença entre trabalho em equipe e trabalho em grupo;
- Perseverança e responsabilidade: como conduzir uma negociação;
- Informação e influência: busca de informações;
- Poder pessoal e contextual;
- Plano de desenvolvimento pessoal e profissional.

### **Bibliografia básica:**

BERNARDI, LUIZ ANTÔNIO. **Manual do Empreendedorismo e gestão: fundamentos, estratégias e dinâmicas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.  
SINGER, PAUL ISRAEL. **A economia solidária no Brasil: a autogestão como resposta ao desemprego**. São Paulo: Contexto, 2000. 360 p.

## AGENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS – 128 HORAS

### UNIDADE CURRICULAR:

- **Comunicação voltada ao Atendimento Turístico**

Componentes essenciais da comunicação, noções básicas das normas para apresentação de trabalhos e relatórios, estilo, organização do pensamento e desenvolvimento da capacidade de expressão oral e escrita, leitura e interpretação.

- **Teoria Geral do Turismo**

Conceito de turismo e turista; Antecedentes históricos das viagens e do turismo; Compreensão da organização estrutural do SISTUR. Subsistemas de mercado, oferta, produção e distribuição de produtos turísticos, de demanda e de consumo. Tipologias de turismo. Conceito de hospitalidade. Turismo e competitividade. Cluster turístico. Introdução ao estudo das tendências e novas modalidades de turismo

- **Qualidade na Prestação de Serviço e Atendimento ao Turista**

Conceito, definições, funções e estrutura de uma agência. Evolução histórica das agências de viagem e seu contexto no mercado turístico. Legislação específica de agência de viagem e agência de viagem e Turismo. Gerenciamento da prática operacional. Glossário específico. Tendências dos sistemas de informação no agenciamento e operacionalização de software de reserva e comercialização.

- **Fundamentos do Turismo e da Hospitalidade**

Hospitalidade e Cultura. Antecedentes históricos da hospitalidade. Hospitalidade em destinações turísticas. Empresas turísticas e hospitalidade. Políticas públicas de hospitalidade. Relação hóspede – anfitrião. A hospitalidade como negócio. O marketing da hospitalidade. Gestão e planejamento da hospitalidade. A hospitalidade como fator de competitividade dos destinos turísticos.

- **Estrutura e Organização dos Equipamentos e Serviços Turísticos**

Breve evolução histórica dos eventos; Eventos: conceitos básicos; O evento como atividade socioeconômica; Classificação e tipologias; Fases do planejamento de eventos; Pré-evento: idealização; Evento: operacionalização; Pós-evento: avaliação; Trabalho em equipe: atividades das comissões de um evento; Check list das tarefas; Calendário de eventos.

- **Patrimônio Histórico Cultural**

Processo de construção do conceito e da natureza do patrimônio, cultura, memória e identidade. Patrimônio histórico e cultural em suas várias acepções: material, imaterial, étnico, ambiental, biológico. Patrimônio e bens culturais. Conceito de conservação, preservação e restauração do patrimônio. Recursos culturais e patrimônio histórico regional. Cultura como foco de atração de visitantes. Ética e consumo de recursos culturais e históricos. Legislação sobre patrimônio cultural brasileiro.

- **Meio Ambiente e Turismo Sustentável**

Rupturas no modelo tradicional de desenvolvimento. Ambientalismo. Sustentabilidade: conceitos e dimensões. Segmentos do turismo em ambientes naturais e rurais. Áreas Naturais Protegidas. Sistema Nacional de Unidades de Conservação. Impactos do turismo no ambiente natural e rural. O ambiente natural e rural regional.

- **Workshop de Destinos Turísticos**

Conceitos e definições, tipologia, terminologia, qualidade no atendimento, elaboração de programas e roteiros turísticos. Demonstração e aplicação de técnicas, habilidades do agente de informações turísticas, em situações reais ou simuladas, nos pontos turísticos. Mostra de trabalhos realizados durante o curso.

- **Marketing e Comunicação de Destinos Turísticos**

Competitividade e estratégia no Turismo; Turismo e gestão do conhecimento; Sistemas de informação e novas tecnologias de informação e de comunicação associadas ao Turismo; Turismo e criatividade; Gestão da inovação em Turismo; Marketing, e-marketing, e-commerce nas organizações turísticas e nos destinos turísticos.

**Bibliografia básica:**

BRADBURY, Andrew. Técnicas eficazes para apresentações de sucesso. São Paulo: Clio, 2007.

SANCHO, Amparo. Introdução ao turismo. Organização Mundial do Turismo: São Paulo, Ed. Roca, 2001.

NEVES, Adilson Romualdo. Qualidade no atendimento. Qualitymark, 2006.

BUENO, M. S.; DENCKER, A. Hospitalidade- cenários e oportunidades. São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2003.

IGNARA, Luiz Renato. Fundamentos do Turismo. São Paulo: Pioneira, 1999.

ANDRADE, José Vicente de. Turismo: Fundamentos e Dimensões. São Paulo: Ática, 1998.

MEDINA, Nana M; SANTOS, Elizabeth da C. Educação ambiental: uma metodologia participativa de formação. Petrópolis: Vozes, 2003

TYLER, Duncan; GUERRIER, Yvonne; ROBERTSON, Martin (orgs.). Gestão de Turismo Municipal: Teoria e Prática de Planejamento Turístico nos Centros Urbanos. São Paulo: Futura, 2001.

KOTLES, Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de Marketing. 12 ed. São Paulo: Pearson Hall, 2007.

### C) PERFIL DA EQUIPE

<b>Unidades Curriculares</b>	<b>Habilitações</b>
Primeiros Socorros	Enfermagem, Biomedicina, Farmácia, Fisioterapia, Nutrição, Odontologia, Radiologia
Inglês Básico	LEM/Inglês
Ética Profissional	Sociologia, Filosofia, Pedagogia, Administração
Empreendedorismo	Administração
Agenciamento de Informações Turísticas	Qualquer habilitação com aptidão em Turismo

### D) INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Deverá ser disponibilizado pela unidade de ensino a seguinte infraestrutura para realização do curso de Agente de Informações Turísticas:

- Salas de aula com carteiras e recursos áudio visuais;
- Banheiros;
- Sala de coordenação/professores;
- Sala de apoio administrativo;