

PLANO DE CURSO

Agente de Informações Turísticas



Empenho

Dedicação

Organização

Perseverança

Crescimento



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e Inovação
Fundação de Apoio à Escola Técnica

Plano do Curso de Agente de Informações Turísticas

Título do curso	Código da Ocupação (CBO)
Agente de informações turísticas	Correspondência 5114-05
Área ocupacional	Eixo tecnológico
Guias de Turismo	Turismo, hospitalidade e lazer
Objetivo do curso	
Formar profissionais capazes de: Informar e orientar turistas sobre roteiros, programações, serviços e produtos, bem como prestar informações históricas, culturais, gastronômicas e artísticas locais em postos de atendimento ao turista.	
Nível	Forma de oferta
Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional	Presencial
Descrição da ocupação (CBO)	

Executam roteiro turístico, transmitem informações, atendem passageiros, organizam atividades do dia e desenvolvem itinerários de visitas.

Diretoria de Formação Inicial e Continuada – DIF
Rua Clarimundo de Melo, nº 847 – Quintino – CEP 21311-281
Tel: (21) 2332-4125 / Fax: (21) 2332-4072
dif@faetec.rj.gov.br

FAETEC



SECRETARIA DE
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO

1. Apresentação

Sintonizada com a necessidade de expansão de cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional, a FAETEC, através da Diretoria de Formação Inicial e Continuada (DIF), apresenta o Plano do Curso de **Agente de Informações Turísticas**, elaborado com o propósito de formar profissionais coadunados com as necessidades empresariais e comprometidos com o desenvolvimento econômico social e sustentável, além de participativos nos processos produtivos e de qualidade, atendendo, dessa forma, um mercado de trabalho cada vez mais exigente.

2. Proposta dos cursos de qualificação profissional

- Promover curso de formação profissional, em consonância com as necessidades econômicas do Estado do Rio de Janeiro;
- Capacitar alunos para o uso do instrumental adequado, possibilitando o alcance de autonomia no seu processo de aprendizagem e a satisfação pessoal por meio da efetividade na comunicação, na integração e na busca de seus ideais;
- Formar profissionais eficientes e capacitados para enfrentar os diferentes aspectos do mercado de trabalho, contribuindo para a construção de componentes e habilidades;
- Incentivar, articular e promover o desenvolvimento do empreendedorismo através da oferta de atualização tecnológica e de atividades gerenciais que estimulem a criação de novas oportunidades de geração de trabalho e renda.

2.1 Competências do Agente de Informações Turísticas

- Trabalhar em Equipe;
- Exercer Liderança;
- Demonstrar Criatividade;
- Apresentar Dinamismo;
- Saber contornar situações adversas;
- Transparecer Objetividade e flexibilidade para mudanças;
- Atualizar-se e buscar a construção contínua do saber;
- Ter visão global do processo de produção.

2.2 Habilidades do Agente de Informações Turísticas

- Executar roteiro turístico
- Transmitir informações
- Atender passageiros
- Organizar atividades do dia
- Desenvolver roteiros de visitas

3. Requisitos de Ingresso:

- Idade mínima de 16 anos;
- Ensino Fundamental II Incompleto

4. Número de Alunos por turma:

- Máximo – 20;
- Mínimo – 10.

5. Organização Curricular

- Carga horária total: 160 h/a;
- Duração: 10 semanas;

- Forma de Oferta: presencial, 03 vezes por semana, com 120 h/a de conteúdo específico e 40 h/a com conteúdos relacionados a Temas transversais e SSMA.

6. Estrutura Curricular dos Cursos

	TÓPICOS DE ENSINO	CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	CARGA HORÁRIA TOTAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL	DURAÇÃO
Conteúdos Específicos	Introdução ao curso de Agente de Informações Turísticas.	• Apresentação pessoal, características, responsabilidade e habilidades da profissão; • Noções básicas de inglês e espanhol; • Estrutura organizacional e funcional do ambiente de trabalho de médio e grande porte; • Noções de sustentabilidade no turismo, ética e cidadania no mundo do trabalho; • A hospitalidade como princípio dos profissionais de serviço. • Hotelaria – conceitos, tipos e meios de hospedagem. • Patrimônio cultural. • Noções de primeiros socorros	120	12	10 Semanas
	Técnicas de trabalho e Marketing	• Qualidade na comunicação para atendimento ao turista; • Marketing Pessoal • Relações interpessoais vinculadas ao turismo. • Técnicas de condução de turista: orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações. • Vivência de situações problemáticas.			
	Legislação associada	• Procedimentos padrões e leis referentes à Agente de Informações Turísticas.			
Conteúdos Básicos	Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SSMA)	• Evolução e Conceituação sobre Saúde, segurança no trabalho e meio ambiente; • Noções de Legislação relativa à segurança e saúde organizacional; • Programa 5S; • Desenvolvimento Sustentável; • Higiene e Segurança no Trabalho; • Conscientização sobre o uso dos EPC's (equipamentos de Proteção Coletiva) e EPI's (Equipamentos de Proteção Individual); • Principais doenças ocupacionais da atividade laboral.	40	4	
	Temas Transversais	• Responsabilidade social • Marketing pessoal • Conceitos de empreendedorismo • Ética profissional • Conceitos de cidadania: Direitos e Deveres do cidadão			
		Total	160	16	

7. Metodologia

O curso será ministrado através de aulas expositivas, dinâmicas de grupos, execução de tarefas experimentais da prática laborativa, assim como a resolução de problemas que estimulem a capacitação crítica e criativa dos alunos. Sugere-se que a distribuição das aulas seja executada da seguinte forma:

- Aulas teóricas: 40% da carga horária total do curso
- Aulas práticas: 60% da carga horária total do curso

8. Avaliação:

Baseada em aspectos ou indicadores quantitativos e qualitativos.

8.1 Aproveitamento/ Desempenho (Avaliação Quantitativa e Qualitativa) – Valor total: 10,0 pontos

O aluno será avaliado através dos seguintes instrumentos e seus respectivos valores:

- Prova teórica: Visa observar se o aluno conseguiu absorver as definições acerca do conteúdo oferecido. Valor total: 4,0 pontos
- Prova prática: Visa observar se o aluno consegue converter os conhecimentos teóricos oferecidos em competência prática. Valor total: 6,0 pontos

8.2 Índice para Aprovação:

- Nota final de 6,0, obtida através de média das notas das avaliações práticas e teóricas, em cada componente curricular.
- Frequência mínima de 75% das aulas previstas para o curso em cada componente curricular. A falta será computada considerando-se cada hora/aula ministrada.
- Avaliação em Conselho de Classe dos aspectos da avaliação formativa.

9. Indicador:

Anotações em Diário de Classe

10. Certificado:

Ao final do curso, o aluno receberá um **Certificado do Curso de Qualificação Profissional - Agente de Informações Turísticas**.

11. Referências:

- BARBOSA, A. Arte/Educação contemporânea – Consonâncias Internacionais, SP: Ed. Cortez, 2005.
- BRASIL. DECRETO, Nº 5154/2004 – Diretrizes e Bases da Educação Profissional.
- BRASIL. LDB – Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 9394/1996 de 20 de dezembro de 1996.
- BRASIL. LDB – Lei de Diretrizes e Bases de Educação Nacional Nº 11741/2008 de 16 de julho de 2008;
- BRASIL. MEC – PARECER CNE/ CEB Nº 39/2004 – Normas para execução de avaliação, reconhecimento e certificado de Estudos previstos no artigo 41 da Lei 9394/96 (LDB).
- BRASIL. PORTARIA MEC nº 1005/97 – Programa de Reforma da Educação Profissional.
- MEC - PARECER CNE/ CEB Nº 40/2004 - Normas para execução de avaliação, reconhecimento e certificado de Estudos previstos no artigo 41 da Lei 9394/96 (LDB).
- BRASIL. Lei Federal nº 9.677/98 – Lei de crime contra a Saúde Pública.
- BRASIL. Lei Federal nº 11.346/2006 – Sistema nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.
- BRASIL. Lei Federal nº 11.947/2009 – O atendimento da alimentação escolar.
- DELUIZ, N. Formação do trabalhador: produtividade e cidadania. Rio de Janeiro: Shape Editora, 2000.
- EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: O Debate das Competências – FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador – Brasília, 1997.
- FIGUEIREDO, R. M. As armadilhas de uma cozinha – Coleção Higiene dos Alimentos. São Paulo: Editora Manole, 2002.
- GADOTTI, M. A Educação contra a Educação. São Paulo: Editora Cortez, 2002.
- GANDIN, D. Planejamento como Prática Educativa. São Paulo: Ed. Loyola, s/d.
- GERMANO, P. M. L. e GERMANO, M. I. S. Higiene e vigilância sanitária de alimentos. 4 ed. Revisada e atualizada. São Paulo: Editora Manole, 2011.
- HOFFMAN, J. Avaliação: Mito ou Desafio. Porto Alegre, RS: Ed. Mediação, 1996.
- JORGE, Dr. R. Manual - Cinco chaves para uma alimentação mais segura. Instituto Nacional de Saúde. OMS, 2006.
- SENAC. Merendeira – Rotinas profissionais do agente de alimentação escolar. Editora Senac Nacional, s/d.
- LEMONS, Carlos A. C. O que é patrimônio histórico. São Paulo: Brasilense
- MICHAELIS: Dicionário Prático: Inglês – Português/ Português – Inglês. São Paulo: Melhoramentos.
- PARENTE, José Inácio. Guia Amoroso do Rio. Rio de Janeiro: Interior Produções.
- PARENTE, José Inácio. Guia do estado do Rio. Rio de Janeiro: Interior Produções.
- PAUWELS, Geraldo J. Atlas Geográfico Melhoramentos. São Paulo: MELHORAMENTOS.
- SENAC – DN. Turismo no Brasil: um guia para o Guia. Rio de Janeiro: SENAC Nacional.
- SILVA, N. P. Recreação: jogos, diversões . São Paulo: Brasil.
- TRIGO, Luiz Gonzaga G. Formação Profissional do Turismo. São Paulo: SENAC