

## **1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO**

- 1.1 Nome do curso: Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem na Forma Concomitante
- 1.2 Nível: Educação Profissional Técnica de Nível Médio
- 1.3 Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer
- 1.4 Forma de oferta: Concomitante
- 1.5 Turno de Funcionamento: Diurno
- 1.6 Regime de Matrícula: Semestral
- 1.7 Carga Horária do Curso: 840h
- 1.8 Carga Horária do Estágio Profissional Supervisionado: 260h
- 1.9 Carga Horária Total da Formação Profissional: 1100h

## **2. APRESENTAÇÃO**

O presente documento trata do Plano do Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem na Forma Concomitante do Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer, que será desenvolvido no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.

O Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC, instituído pela Lei nº 12.513/11, visa expandir e democratizar a oferta de Educação Profissional e Tecnológica (EPT) a população brasileira através da oferta de Cursos Técnicos de Nível Médio e de Formação Inicial e Continuada (FIC).

Dentre as ações previstas no PRONATEC está a oferta da bolsa-formação estudante, que se destina a estudantes regularmente matriculados preferencialmente na 2ª série e /ou 3ª série do ensino médio da rede pública de ensino.

Esses estudantes serão beneficiados com a oferta de cursos técnicos de nível médio, na forma concomitante, com uma carga horária mínima de 800 horas, de acordo com o eixo tecnológico correspondente e, ofertados pelo Instituto Federal de Educação do Amazonas (IFAM).

O desenvolvimento destes cursos permite à educação básica e profissional a melhoria da qualidade do ensino, tendo-se em vista a possibilidade de contextualizar os conhecimentos trabalhados, como forma de assegurar a necessária integração entre a formação científica básica e a formação técnica específica, na perspectiva de uma formação humana integral.

Proporcionará, do mesmo modo, a melhoria na qualidade da educação profissional, possibilitando que os alunos apreendam os conhecimentos básicos necessários ao melhor aproveitamento dos cursos da educação profissional técnica.

Os cursos técnicos na forma concomitante apresentam uma dupla função, pois qualifica para o trabalho ao mesmo tempo em que prepara para a continuidade dos estudos.

A organização da Educação Profissional Técnica de Nível Médio na forma concomitante está prevista no Art. 36-C da LDB 9.394/96, alterada por meio da Lei nº 11.741, de 2008, que prevê a sua oferta a quem ingresse no ensino médio ou já o esteja cursando, efetuando matrículas distintas para cada curso, e podendo ocorrer:

- a) na mesma instituição de ensino, aproveitando-se as oportunidades educacionais disponíveis;
- b) disposto na legislação, bem como a assegurar a necessária integração entre a formação científica básica e a formação técnica em instituições de ensino distintas, aproveitando-se as oportunidades educacionais disponíveis;
- c) em instituições de ensino distintas, mediante convênios de intercomplementaridade, visando ao planejamento e ao desenvolvimento de projeto pedagógico unificado.

Assim sendo, a concomitância pressupõe efetiva articulação com vistas a atender ao específico, na perspectiva de uma formação humana integral.

A oferta da Bolsa-Formação Estudante tem os seguintes objetivos específicos:

- Fortalecer o Ensino Médio, promovendo sua articulação com a EPT (Educação Profissional e Tecnológica), por meio da oferta de Cursos Técnicos gratuitos e presenciais;
- Fomentar a qualidade dos Cursos Técnicos realizados em concomitância com o Ensino Médio, mediante o acompanhamento pedagógico com vistas à formação integral do estudante;
- Promover a formação profissional e tecnológica articulada à elevação da escolaridade, visando à inclusão social e à inserção no mundo do trabalho de jovens e adultos.
- Oportunizar a jovens e adultos cidadãos-profissionais a compreensão da realidade social, econômica, política, cultural e do mundo do trabalho, ou mesmo saber se orientar e inserir-se e atuar de forma ética, profissional e com competência;
- Ampliar a oferta de Educação Profissional e Tecnológica a partir da integração das redes de EPT às redes estaduais públicas de Ensino Médio;
- Contribuir para a redução da desigualdade de oportunidades por intermédio da democratização da oferta de Cursos Técnicos a estudantes das Redes Públicas de Ensino.

### **3. CARACTERIZAÇÃO DO CAMPUS TABATINGA**

O Instituto Federal do Amazonas – *Campus* Tabatinga é uma instituição federal de ensino público e gratuito, instalado numa área de 200.337,31m<sup>2</sup> no Município de Tabatinga.

A implantação do IFAM – *Campus* Tabatinga em 2010, se deu na segunda fase de expansão da rede federal iniciada em 2007, cujo tema “Uma escola técnica em cada cidade – polo do país”, previa a implantação de 150 novas unidades de ensino de educação profissional e tecnológica em periferias e em municípios interioranos distantes dos centros urbanos, em que os cursos estivessem articulados com as potencialidades locais de geração de postos de trabalho em sintonia com os arranjos

produtivos sociais e culturais locais.<sup>1</sup>

A expansão da educação profissional e tecnológica integra-se à agenda pública que prevê a presença do Estado na consolidação de políticas educacionais no campo da escolarização e da profissionalização com o ideário da educação como direito e da afirmação de um projeto societário que corrobore para uma inclusão social emancipatória.

O Município de Tabatinga está localizado no meio da selva amazônica, à margem esquerda do Rio Solimões fazendo fronteira com a Colômbia e o Peru. Sua temperatura oscila entre 25 e 32 °C (média de 25 °C). Cerca de 90% da área territorial do Município pertence às Terras Indígenas.

O comércio é um dos pontos fortes da sede do município de Tabatinga, motivado e incrementado que foi pela criação da Área de Livre Comércio de Tabatinga. Além disso, pela infraestrutura aeroportuária; por ser sede do CFSOL - Comando de Fronteira do Solimões e da Delegacia da Capitania dos Portos; por sediar as mais importantes instituições administrativas estaduais e federais; por concentrar as principais agências creditícias da região e por sediar a Diocese do Alto Solimões; Tabatinga qualifica-se como um município de importância estratégica e, ao mesmo tempo, como porta de entrada e de saída da fronteira brasileira com os demais países localizados na porção oeste da Amazônia Continental, em consequência da Tríplice Fronteira (Brasil, Colômbia e Peru).

As atividades comerciais e de serviços assim como a pesca e a agricultura, apresentam-se como as bases da economia do município.

Comércio e serviços constituem as principais fontes de renda e absorvem o maior contingente de mão-de-obra local. Mesmo assim, apesar de Tabatinga contar com uma Área de Livre Comércio - ALC, o dinamismo sócio-econômico da cidade é superado, em muito, pelo da fronteira cidade de Letícia (Colômbia), que carrega e lidera as atividades comerciais e turísticas da Região.

A pesca constitui a principal atividade econômica. A produção de pescado é comercializada no mercado e nas feiras da cidade, além da exportação para a Colômbia, através de Letícia, não existindo controle da comercialização local e da exportação. Ao longo dos municípios da calha do Alto Solimões existem inúmeros frigoríficos particulares (de brasileiros, de peruanos e de colombianos) que "aviam" os

---

<sup>1</sup> PACHECO, Eliezer. (org.). Institutos Federais: uma revolução na educação profissional e tecnológica. São Paulo: Moderna, 2011.

pescadores com canoas, redes, motores de popa, combustível e outros apetrechos de pesca, garantindo, com isso, a produção de peixe liso para exportação.

A agricultura representa a base de sustentação econômica e alimentar das populações da zona rural do município, com destaque para as culturas de várzea. A pecuária é pouco desenvolvida sendo representada pela bovinocultura, avicultura e suinocultura, para consumo local. As indústrias representam investimentos tradicionais com o aproveitamento e processamento de matéria-prima local, a exemplo de artefatos de madeiras, olarias e extração de seixo e areia. O turismo como fonte econômica começa a desenvolver-se lentamente. Na região de fronteira entre Tabatinga e Leticia, registra-se uma média anual de 10.000 turistas.

Atualmente, o *Campus* Tabatinga oferece cursos de Educação Profissional Técnica na Forma Integrada e Subsequente com aproximadamente 700 vagas.

## **4. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS**

### **4.1 Justificativa**

O município de Tabatinga está localizado numa área de tríplice fronteira (Peru-Brasil-Colômbia) na região do Alto Solimões, a qual está composta por nove municípios (Tabatinga, Benjamin Constant, Atalaia do Norte, São Paulo de Olivença, Santo Antônio do Içá, Amaturá, Tonantins, Jutai e Fonte Boa) o que promove a convivência com peruanos, brasileiros, colombianos e com diversas etnias indígenas com diferentes especificidades sociolinguísticas e culturais. Por tal motivo, o IFAM *Campus* Tabatinga visa ofertar um curso diferenciado para essas comunidades, mas também na busca de formação profissional que atendam a realidade local. Tais especificidades fazem com que o *Campus* Tabatinga apresente na sua proposta pedagógica a inserção de políticas educacionais que visam atender à valorização da cultura, por intermédio do turismo regional e internacional.

Com base no Parecer CNE/CEB Nº 11/2008, justifica-se a inserção do Curso Técnico em Agenciamento de Viagem na cidade de Tabatinga, pois o mesmo compreende tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação. Além disso, abrange os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes ao turismo, à hospitalidade e ao lazer. Tais atividades

referem-se ao lazer, relações sociais, turismo, eventos e gastronomia, integradas ao contexto das relações humanas, em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais, questões essas que são significativas para o crescimento turístico da cidade fronteiriça de forma organizada.

A expansão da economia mundial incorporou novos e significativos contingentes à sociedade de consumo, na qual o turismo insere-se como um segmento importante e em contínuo crescimento. Deste modo, as viagens passaram a fazer parte da cultura e das aspirações das populações fazendo com que a demanda turística passasse a ser crescente. A oferta hoteleira evoluiu em função dessa demanda. O crescimento do mercado turístico nacional, acompanhando a tendência mundial tem exigido do empresariado e das pessoas que trabalham no setor gerenciamento administrativo dos hotéis, das agências de viagens, maior atenção à crescente complexidade desse mercado. Não há como deixar de reconhecer a importância desta expansão para o desenvolvimento econômico-financeiro-social do país.

Na tríplice fronteira encontramos uma ampla teia que envolve novas áreas de comunicação e transportes mundiais, decorrentes do aumento na demanda turística. Na grande expansão do mercado turístico mundial, novas categorias turísticas têm surgido, dentre as quais podemos citar o turismo ecológico, o turismo para melhor idade e o turismo de eventos e negócios, que há algum tempo vem consolidando como um dos segmentos do turismo que mais cresce no Brasil e no mundo.

A formação de um técnico em Agenciamento de Viagens, na cidade de Tabatinga, oportunizará um crescimento e a organização do turismo regional e interacional. Pois, o agente de viagens é um consultor, e tem vasta informação das cidades, hotéis, museus, locais de compras, clima etc., conhecimento importante para as pessoas que viajam. Este conhecimento é fundamental na satisfação do cliente e determinante para o potencial consumidor, seja na compra de passagem aérea, ou noite em hotel, até o mais completo pacote turístico. O agente de viagens, de uma maneira geral, tem uma enorme capacidade de aconselhamento. Os clientes esperam de uma Agência de Viagens: informação, experiência, conhecimento, variedade, alternativas, aconselhamento soluções.

De acordo com o Parecer CNE/CEB Nº 11/2008 a pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, domínio de línguas estrangeiras, prospecção mercadológica, marketing e coordenação de equipes são elementos

comuns deste eixo (hospitalidade e lazer). São traços marcantes da organização curricular destes cursos: ética, educação ambiental, normas técnicas e de segurança, historicidade, empreendedorismo, redação técnica, além da capacidade de trabalhar em equipes, com iniciativa, criatividade e sociabilidade.

Nesta perspectiva, fundamentado na realidade econômica do estado do Amazonas, especialmente no município de Tabatinga, e em sintonia com as novas tendências para mundo do trabalho na área industrial, de bens e serviços e em consonância com as bases legais do PRONATEC e considerando a demanda por uma educação profissional técnica gratuita e de qualidade é que o Instituto Federal do Amazonas – *Campus* Tabatinga propõe a oferta do Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem – Eixo Tecnológico Hospitalidade e Lazer, no âmbito do referido programa.

O *Campus* Tabatinga possui condições de contribuir para a formação humana integral de acordo com as necessidades do mundo do trabalho, pois possui infraestrutura física e laboratorial e uma equipe de pessoal constituída de docentes e técnico-administrativos com formação adequada e especializada para contribuir com a formação profissional de trabalhadores para atuarem como cidadão pertencente a um país, integrado dignamente a sua sociedade política e que contribua com o desenvolvimento econômico e social da região.

## **4.2 Objetivos**

### **4.2.1 Objetivo Geral**

Formar Técnicos em Agenciamento de Viagem críticos e criativos com condições de exercer a atividade profissional com responsabilidade e ética em diferentes setores das áreas de Hospitalidade e Lazer na região de Tabatinga.

### **4.2.2 Objetivos Específicos**

- Atuar nas diversas áreas do agenciamento de viagens, visando criar, elaborar, coordenar e supervisionar as atividades pertinentes ao ambiente das agências de turismo receptivas, emissivas, virtuais e operadoras;
- Desenvolver atividades, não apenas nas agências de turismo, mas também em postos de atendimento ao turista, meios de hospedagem, bares e restaurantes,

meios de transportes, associações e entidades das diversas áreas e empresas privadas que necessitam de serviços de viagens;

- Vender produtos e serviços turísticos de acordo com a legislação específica;
- Ofertar produtos e serviços de segurança e de qualidade no atendimento ao turista;
- Colaborar com a sustentabilidade das atividades turísticas;
- Elaborar projetos, itinerários, roteiros turísticos pela tríplice fronteira e cotização de preços;
- Fornecer orientação técnica a empreendimentos e instituições relacionados aos diversos segmentos do turismo, bem como realizar atividades administrativas.

## 5. REQUISITOS DE ACESSO

Para ingressar no Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem na forma concomitante, o candidato submeter-se-á a processo seletivo classificatório realizado por meio de Edital organizado pela Secretaria de Estado de Educação e Qualidade de Ensino do Amazonas (SEDUC) com a participação dos agentes formadores<sup>2</sup>, para estudantes que estejam cursando a 2ª (segunda) ou 3ª (terceira) séries do Ensino Médio nas Escolas da Rede Pública Estadual de Ensino do Amazonas, e que tenham cursado as séries anteriores nas escolas da Rede Estadual de Ensino do Amazonas, com aprovação de no mínimo 60% de aproveitamento.

Os estudantes classificados serão cadastrados na condição de pré-matrícula no Sistema de Informação da Educação Profissional e Tecnológica - SISTEC realizada na escola de ensino médio onde estuda. A confirmação da matrícula será realizada nos *campi* ofertante do curso conforme normas estabelecidas no edital, mediante o qual os alunos se efetivem como beneficiários da Bolsa-Formação Estudante. Na confirmação da matrícula, os beneficiários assinarão Termo de Compromisso emitido pelo SISTEC, que será arquivado pelos *campi*.

## 6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

---

<sup>2</sup> No âmbito do PRONATEC, os agentes formadores compreende o parceiro demandante, responsável pela oferta do ensino médio e o parceiro ofertante, responsável pela oferta do curso técnico.



O Técnico em Agenciamento de Viagem é o profissional que desenvolve atividades de venda e serviço de pós-venda de produtos turísticos. Elabora roteiros de viagem, pacotes turísticos, emissão de bilhetes e orientação ao viajante. Realiza consultoria de viagens sobre roteiros e destinos, em conformidade com as demandas da atividade turística, assim como executa serviços de guiamento. É capaz ainda de operacionalizar serviços de receptivo, negociar com fornecedores, gerir contas corporativas e outros segmentos com ética profissional, dentro dos princípios de hospitalidade e responsabilidade sócio-ambiental.

O profissional egresso do Curso Técnico em Agenciamento de Viagem deverá demonstrar as capacidades de:

- Elaborar roteiros e pacotes turísticos;
- Operacionalizar a venda do produto turístico;
- Persuadir e negociar com o cliente e fornecedores;
- Comunicar-se de forma clara, objetiva e cordial com seus pares, clientes e fornecedores;
- Analisar situações de conflitos com seus pares e buscar soluções objetivando sua resolução;
- Selecionar e utilizar informações geográficas, históricas e culturais para execução das atividades ligadas ao agenciamento de viagens e turismo;
- Realizar reservas e vendas de serviços turísticos para viabilizar a viagem;
- Utilizar terminologia técnica e aplicada;
- Identificar as regras tarifárias para cada serviço comercializado;
- Preparar documentos necessários para a viabilização da viagem;
- Operar sistemas informatizados específicos do setor;
- Verificar custos, formar preços e definir prazos e formas de pagamento;
- Identificar e verificar a qualidade do serviço turístico prestado;
- Executar rotinas administrativas;
- Pesquisar e analisar segmentos do mercado turístico;
- Controlar a qualidade dos serviços prestados;
- Elaborar inventários turísticos e banco de dados com informações turísticas;

- Demonstrar determinação, flexibilidade, objetividade, responsabilidade e capacidade de autocrítica.

## 6.1 Possibilidades de Atuação

O profissional pode atuar em agências de viagem e operadoras, transportadoras turísticas e organismos turísticos públicos ou privados.

## 7. ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

A organização curricular do Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem observa o que dispõe a LDB nº 9.394/96 modificada pela Lei nº 11.741/2008, os referenciais curriculares e demais decretos e resoluções que normatiza a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, no Documento Referência para a concomitância no PRONATEC e demais regulamentos do IFAM.

A proposta curricular estrutura-se a partir de um processo dinâmico, visando com que os estudantes aprofundem os conhecimentos das interrelações existentes entre o trabalho, a ciência, a tecnologia e a cultura, desenvolvidas no Ensino Médio. Com base nas Diretrizes Curriculares do Ensino Médio:

O **trabalho** é conceituado, na sua perspectiva ontológica de transformação da natureza, como realização inerente ao ser humano e como mediação no processo de produção da sua existência.

A **ciência** entendida como conjunto de conhecimentos sistematizados, produzidos socialmente ao longo da história, na busca da compreensão e transformação da natureza e da sociedade, se expressa na forma de conceitos representativos das relações de forças determinadas e apreendidas da realidade.

A **cultura** como o resultado do esforço coletivo tendo em vista conservar a vida humana e consolidar uma organização produtiva da sociedade, do qual resulta a produção de

expressões materiais, símbolos, representações e significados que correspondem a valores éticos e estéticos que orientam as normas de conduta de uma sociedade.

A **tecnologia** como a transformação da ciência em força produtiva ou mediação do conhecimento científico e a produção, marcada, desde sua origem, pelas relações sociais que a levaram a ser produzida. (Brasil Parecer CNE/CEB 5/2011).

Nesta perspectiva, essas dimensões visam promover a compreensão do mundo do trabalho, o aprimoramento da capacidade produtiva de conhecimentos, o estímulo à utilização de novas tecnologias e de curiosidade investigativa dos estudantes; explicitando a relação desses processos com o desenvolvimento da ciência e da tecnologia na perspectiva de formá-los culturalmente, tanto no sentido ético – pela apreensão crítica dos valores da sociedade em que vivem - quanto estético, potencializando capacidades interpretativas, criativas e produtivas da cultura nas suas diversas formas de expressão e manifestação.

O trabalho, a cultura, a ciência e a tecnologia formam os fundamentos dessa proposta de currículo numa perspectiva de concomitância que assegure no contexto do curso favorecer o diálogo permanente com os conhecimentos desenvolvidos no contexto do ensino médio, considerando que eles não se produzem independentemente da sociedade e são constitutivos de uma formação humana integral.

Uma formação que não dissocie a cultura da ciência e o trabalho da tecnologia possibilita aos estudantes compreenderem que os conhecimentos e os valores característicos de um tempo histórico e de um grupo social trazem a marca das razões, dos problemas, das necessidades e das possibilidades que orientaram o desenvolvimento dos meios e das relações de produção em um determinado momento histórico.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Brasil, Documento referência para a concomitância no PRONATEC, 2012.

## 7.1 BASES TECNOLÓGICAS, CIENTÍFICAS E INSTRUMENTAIS.

Para que os alunos possam dominar minimamente o conjunto de conceitos, técnicas e tecnologias envolvidas na área de turismo é preciso estabelecer uma forte relação entre teoria e prática, incentivar a participação dos alunos em eventos (oficinas, seminários, congressos, feiras, etc), criar projetos interdisciplinares, realizar visitas técnicas, entre outros instrumentos que ajudem no processo de apreensão do conhecimento discutido em sala de aula.

A **relação entre teoria e prática** é o componente mais importante a ser desenvolvido, uma vez que nesta área do conhecimento humano a prática orientada por um conhecimento teórico é fundamental para resoluções de problemas na área de turismo e especial no segmento de agenciamento de viagem.


Para tanto, o aluno deve desenvolver raciocínio lógico e capacidade de interpretação de textos com vistas a dominar os conceitos relacionados com ao turismo, principalmente aqueles ligados ao agenciamento de viagem.

Os **princípios pedagógicos, filosóficos e legais** que subsidiam a organização, definidos neste plano de curso, nos quais a relação teoria-prática é o princípio fundamental associado à estrutura curricular do curso, conduzem a um fazer pedagógico, em que atividades como **práticas interdisciplinares, seminários, oficinas, visitas técnicas e desenvolvimento de projetos**, entre outros, estão presentes durante os módulos letivos.

A partir dessa visão, o processo de formação do Técnico em Agenciamento de Viagem do *Campus* Tabatinga, ensejará uma estrutura a partir dos seguintes eixos teórico-metodológicos:

- Integração entre teoria e prática desde o início do curso;
- Articulação entre ensino, pesquisa e extensão como elementos e fundamentais à sua formação;
- Articulação horizontal e vertical do currículo para integração e aprofundamento dos componentes curriculares necessários à formação do Técnico em Agenciamento de Viagem.

## 7.2 Ementário do Curso

<b>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS</b>				
Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer			Ano: 2012	
Curso: <b>TÉCNICO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM</b>			Forma: Concomitante	
Disciplina: <b>Planejamento de Atividades Recreativas Aplicadas ao Turismo</b>	1º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h	
<p>Ementa</p> <p>Conceitos de lazer aplicado ao Turismo; Recreação aplicada ao Turismo. Atividades para diferentes grupos de turistas: Crianças e adolescentes; Adultos; Melhor idade; Pessoas com necessidades especiais. Espaços e equipamentos para desenvolvimento das atividades. Técnicas de recreação e lazer: Planejamento das atividades; Desenvolvimento de programas: Condução de grupos.</p>				
Disciplina: <b>Teoria e Técnica de Turismo</b>	1º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h	
<p>Ementa: História do Turismo e da Hospitalidade. Tipos e formas de Turismo. Tipologia e classificação de: Meios de hospedagem; Meios de transporte. Equipamentos: Parques temáticos; Parques nacionais e estaduais. Critérios de imagem pessoal.</p>				
Disciplina: <b>Linguagem, Trabalho e Metodologia de Projetos</b>	1º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h	
<p>Ementa: Técnicas de aplicação da terminologia turística. Tipos e modelos de correspondência comercial padrão na área de Agenciamento de Viagens. 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. Metodologia para redação de projetos (justificativas, objetivos, metas, conclusão ou considerações finais). Técnicas para elaboração de currículo.</p>				
Disciplina: <b>Informática Aplicada ao Turismo</b>	1º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h	
<p>Ementa: 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) Sistemas operacionais ligados ao Turismo (Amadeus, Galileu, Sabre). Técnicas de apresentação em <i>power point</i>.</p>				
Disciplina: <b>Arte e Turismo</b>	1º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h	
<p>Ementa: Fundamentos da Arte. Estilos Artísticos: Arte pré-colombiana; Arte pré-cabralina; Barroco no Brasil e nos países da América do Sul; A missão artística francesa no Brasil; A arte brasileira no fim do século XIX; Art nouveau; Movimento modernista; A arte indígena no Alto-Solimões (rituais); A arte musical sul-americana: Arte e Cultura da tríplice fronteira.</p>				
Disciplina: <b>Espanhol Instrumental</b>	2º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h	
<p>Ementa: Serviços em agências: atendimento e informações sobre atrativos, cultura, gastronomia, pacotes turísticos e eventos; reserva de hotéis, passagem aérea e ingressos em geral; locação de veículos; seguro viagem. Vocabulário técnico: meios de transporte; meios de hospedagem; meios de alimentação; atrativos turísticos; problemas de saúde; valores e moeda dos países de língua espanhola; recepção; postos de informações turísticas. Simulações práticas de situações do ambiente do turismo. Elaboração de currículo. Elaboração de folhetos turísticos.</p>				
Disciplina: <b>Aspectos Geográficos e Históricos Formatação do Produto Turístico</b>	2º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h	
<p>Ementa: Conceitos e códigos de geografia. Divisão política da América do Sul. Aspectos físicos, econômicos e humanos dos países da América do Sul. A paisagem e o espaço geográfico. A paisagem como atrativo turístico. Meios de transporte</p>				

*Campus Tabatinga*

Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem


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 nacionais e sul-americanas. Legislação ambiental aplicada. Impactos ambientais. O processo de conquista e colonização da América do Sul. A ação das missões jesuítas no universo sócio cultural das sociedades indígenas. O legado das primeiras civilizações do Novo Continente. A expansão das fronteiras brasileiras no contexto da colonização da América do Sul. As etapas do desenvolvimento econômico no Brasil: indústria açucareira, mineração, produção cafeeira e industrialização. A sociedade e a cultura brasileira: a perspectiva histórica. Conceito de patrimônio histórico.			
Disciplina: <b>Marketing e Turismo</b>	2º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
Ementa: Conceitos de marketing; vendas. Segmentação e tendências do mercado de agências de turismo. Pesquisas de mercado: tipos de pesquisa; sondagens socioeconômicas; análise da concorrência; técnicas de aplicação tabulação e análise de dados. Marketing MIX ou 4Ps: Produto; Preço; Praça; Promoção: Famtour, folheteria, mala-direta, visitas pessoais, anúncios, pacotes promocionais, participação em eventos. Ciclo de vida do produto turístico. Formação da marca (identidade). Estratégias de comunicação e técnicas de atendimento ao cliente. Política de relacionamento com clientes e fornecedores. Plano de marketing voltado às agências e operadoras turísticas: análise da necessidade do mercado; delimitação das oportunidades; objetivos e estratégias; plano de ação; orçamento.			
Disciplina: <b>Folclore e Cultura Popular</b>	2º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
Ementa; Conceituação: cultura erudita; cultura popular; cultura de massa; folclore. Fato folclórico (origem e características). Formação da Cultura Brasileira (colonização, imigração e miscigenação). Geografia da cultura popular brasileira. Cultura popular e turismo. Manifestações populares: carnaval; samba; frevo; folia de reis; maracatu; festa junina; chula; forró; festa do divino; bumba meu boi/boi bumbá; capoeira/maculelê cavalhada; congadas; vaquejada; lendas; tradições de ano novo; superstições e crendices; artesanato medicina popular; manifestações regionais; linguagem popular; literatura popular; culinária típica nacional/regional.			
Disciplina: <b>Promoção e Venda de Produtos Turísticos</b>	2º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
Ementa: Tipos de agências de turismo (operadoras, agências emissivas, receptivas e virtuais) Legislação turística e outras necessárias à abertura e manutenção de agências de turismo. Produtos e serviços oferecidos pelos diversos tipos agências de turismo. Alfabeto fonético e vocabulário específico da área. Organismos de Turismo: Ministério do Turismo; Secretaria do Turismo do Estado; Secretaria Municipal de Turismo; EMBRATUR; ABAV; SINDETUR; DAC/IATA; Demais órgãos. Características dos serviços de transportes de turismo: Companhias aéreas e marítimas; Consolidadores (GSA) nacionais e internacionais; Locadoras de veículos; Empresas rodoviárias e ferroviárias; Demais transportes turísticos. Profissionais da área de agenciamento (agentes de viagens, consultores, promotores, atendentes, entre outros). Principais destinos turísticos locais, regionais e nacionais. Visita técnica a agência de turismo e transportadoras. Elaboração de relatórios			
Disciplina: <b>Primeiros Socorros no Turismo</b>	3º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
Ementa: Noções de anatomia humana. Conceitos de primeiros socorros, urgência e emergência. Caixa de primeiros socorros – itens necessários e autorizados. Avaliação inicial da vítima de acidentes ou mal súbito. Prioridades no atendimento. Primeiros socorros utilizados em caso de: Parada respiratória, parada cardíaca e estado de choque; Reanimação cardiopulmonar; Controle de hemorragias; Atendimento de emergência em ocorrências de: ferimentos, queimaduras, choque elétrico, desmaios, vertigens, intoxicações, envenenamentos, picada de animais peçonhentos, crise convulsiva, estado de choque, corpos estranhos no organismo, afogamento, embriagues, uso de entorpecentes, etc.; Imobilização de fraturas, luxações e entorses. Recursos de atendimento de emergência em saúde disponíveis na comunidade. Técnicas de transporte de acidentados. Efeitos da Altitude. Stress de Vôo. Simulação. Elaboração de manual de orientações: Prevenção de acidentes; Informações úteis; Cadastro específico com nomes e endereços: Telefones de emergência.			
Disciplina: <b>Técnica Operacional de Agência de Turismo</b>	2º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
Ementa: Técnicas de operacionalização de produtos e serviços turísticos de: Transportes turísticos; Pacotes de turismo; Meios de hospedagens; Produtos turísticos diversos; Eventos; Seguro viagem; Prestadores de serviços; Orientação de vistos passaportes; Sistema de reservas (Sabre, Galileu, Amadeus entre outros). Técnicas de reservas, cotação de preços e emissão de bilhetes: aéreos ( <i>e-ticket</i> ), rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais e locação de veículos. Técnicas de elaboração e preenchimento de documentos necessários de viagens passaporte, vistos, <i>voucher</i> , <i>rooming list</i> , <i>bus list</i> , <i>check list</i> , locação de carro e serviços). Técnicas para preenchimento e análise de contratos de viagens. Técnicas de atendimento ao cliente de agências, vendas e promoção dos destinos e serviços turísticos. Simulação prática de rotinas de agenciamento de viagens e leituras de textos, reportagens e artigos sobre o mercado de turismo.			
Disciplina: <b>Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional</b>	3º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h

<p>Ementa. Legislação da prática do guia de Turismo nacional e sul-americano. Técnica e regras de: Execução de roteiros, programas e itinerários nacionais e sul-americanos; manuseio de mapas, guia e manuais nacionais e sul-americanos; técnicas de elaboração de narrativas nacionais e sul-americanas. Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos ao Guia de Turismo Nacional e da América do Sul. Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação</p> <p>acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos. Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações pertinentes ao Brasil e da América do Sul. Condução de grupos em portos e navios. Procedimentos de viagens aéreas e interestaduais: plano de viagem; pontos de apoio alternativos; documentação de passageiros; etiquetagem de bagagem; traslado in/out; controle de bagagem nos aeroportos; procedimentos durante os percursos do passeio; procedimentos no aeroporto: o embarque e desembarque; o pagamentos referentes ao embarque. Assistência ao turista e documentos necessários; situações de emergência.</p>			
Disciplina: <b>Relações Interpessoais</b>	3º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
<p>Ementa: Conceito e fundamentos: Relações interpessoais do Turismo; Responsabilidade social; Iniciativa profissional; Criticidade (crítica e autocrítica); Inteligência emocional; Liderança (positiva e negativa); Psicologia comportamental. Princípios de trabalho em equipe: cooperação e autonomia pessoal. Dinâmicas sociais. Relações humanas na vida e no trabalho. Fatores de relacionamento interpessoal que interferem no desempenho profissional. Administração de conflitos e situações problemáticas. Regras, normas e técnicas de etiqueta e apresentação pessoal. Estudo de caso (técnicas de observação comportamental). Simulações práticas em classe e extraclasse</p>			
Disciplina: <b>Gestão de Empresas Turísticas</b>	3º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
<p>Ementa: Conceitos de administração e gestão; empreendedorismo; visão e missão empresarial. Tipos de empresas de Turismo. Agências e operadores de Turismo: procedimentos para abertura de agência e operadora, equipamentos e estrutura física necessária; estrutura organizacional de agências e operadores de turismo; recursos humanos necessários. Técnicas de administração de empresas de Turismo: segurança pessoal, patrimonial e seguros; gerenciamento de pessoas; aspectos financeiros: custos fixos e variáveis, margem de contribuição, ponto de equilíbrio, capital de giro e balanço financeiro; elaboração e interpretação de balanços, relatórios e documentos de controle interno. Normas e técnicas de interpretação de legislação do trabalho, comercial e outras aplicáveis à área: Consolidação das Leis do Trabalho (CLT); Registro de Profissional Autônomo; Código de Defesa do Consumidor. Interpretação e elaboração de contratos: prestação de serviços; de trabalho; social. Noções de elaboração de Plano de Negócios e estudo de viabilidade econômica. Conceitos de gestão de qualidade e certificação na área de turismo e agenciamento de viagens. Estudos de caso de gerenciamento de agências de turismo e operadoras.</p>			
Disciplina: <b>Patrimônio, Museu e o Turismo Cultural</b>	3º Módulo	C.H. Semanal: 2h	C.H. Total: 40h
<p>Ementa: Educação patrimonial (estudo e interpretação do patrimônio, do global ao local): Conceituação de museus (UNESCO), origem dos museus, pinacoteca, coleção, patrimônio, preservação, herança cultural, museu ao ar livre, sítio museu, ecomuseu, identidade cultural; Órgãos responsáveis pelos patrimônios brasileiros; Tombamento histórico (processo e legislação); Patrimônios Mundiais no Brasil e na América do Sul; Patrimônio vivo: a dinâmica cultural. A importância do museu para o Brasil e para o mundo: relação do turismo com os museus; museus brasileiros e os principais museus internacionais; a função e as características dos objetos dentro do museu; museu: centro de documentação cultural. O Turismo como agente de educação e preservação dos patrimônios culturais e naturais. O patrimônio cultural e natural como atrativo turístico. Como incentivar, promover e dinamizar a visita a museus. Visita técnica a Museus da tríplice fronteira.</p>			
Disciplina: <b>Inglês aplicado ao Turismo</b>	3º Módulo	C.H. Semanal: 3h	C.H. Total: 60h
<p>Ementa: Recepção aos turistas: cumprimentos; apresentações; sentido de direção; países e nacionalidades; procedimentos de <i>check in e check out</i>. Vocabulário técnico: meios de transporte; meios de hospedagem; meios de alimentação; tipos de atrativos turísticos; problemas de saúde; valores e moeda dos países de língua inglesa; postos de informações turísticas. Serviços em agências: atendimento e informações sobre atrativos, cultura, gastronomia, pacotes turísticos e eventos; reserva de hotéis, passagem aérea e ingressos em geral; locação de veículos; seguro viagem. Elaboração de currículo. Elaboração de folhetos turísticos. Simulações práticas de situações do ambiente do turismo.</p>			

### **7.3 MATRIZ CURRICULAR**

A proposta do curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem na forma concomitante está organizada em regime modular semestral sendo constituído de três módulos com uma carga total de 1100 horas, distribuídas do seguinte modo: 840 horas para as disciplinas de formação específica acrescida de 260 horas para a prática profissional, constituída de estágio curricular supervisionado e /ou projeto final de curso técnico, objetivando a integração teoria e prática e o princípio da interdisciplinaridade. A tabela a seguir descreve a matriz curricular do curso que detalha a carga horária de cada disciplina:



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS		MATRIZ CURRICULAR					
EIXO TECNOLÓGICO: HOSPITALIDADE E LAZER			Ano: 2012				
CURSO: TÉCNICO AGENCIAMENTO DE VIAGEM			FORMA: CONCOMITÂNCIA				
CURSO TÉCNICO DE NÍVEL MÉDIO EM AGENCIAMENTO DE VIAGEM NA FORMA CONCOMITANTE			C. H. SEMANAL	C. H. SEMESTRAL			
LDBEN 9.394/96 alterada pela Lei N° 11.741/2008; Resolução CNE/CEB N° 3/2008; Resolução CNE/CEB N° 4/2010	FORMAÇÃO PROFISSIONAL	MÓDULO I	Planejamento de atividades recreativas aplicadas ao Turismo	3	60		
			Teoria e Técnica de Turismo	3	60		
			Linguagem, Trabalho e Metodologia de Projetos	3	60		
			Informática aplicada ao Turismo	3	60		
			Arte e Turismo	3	60		
			SUBTOTAL C. H.	15	300		
		MÓDULO II	Espanhol Instrumental	3	60		
			Aspectos Geográficos e Históricos e formatação do Produto Turístico	2	40		
			Marketing e Turismo	2	40		
			Folclore e Cultura Popular	2	40		
			Promoção e Venda de Produtos Turísticos	2	40		
			Primeiros Socorros no Turismo	2	40		
			Técnica Operacional de Agência de Turismo	2	40		
		SUBTOTAL C. H.	15	300			
		MÓDULO III	Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional	3	60		
			Relações Interpessoais	2	40		
			Gestão de Empresas Turísticas	2	40		
			Patrimônio, Museu e o Turismo Cultural	2	40		
			Inglês aplicado ao Turismo	3	60		
		SUBTOTAL C. H.	11	240			
		CARGA HORÁRIA TOTAL			840		
		ESTÁGIO PROFISSIONAL SUPERVISIONADO OU PROJETO FINAL DE CURSO TÉCNICO			260		
		CARGA HORÁRIA FINAL DO CURSO			1100		

## 7.4 METODOLOGIA DE ENSINO

A incorporação da pesquisa na prática pedagógica favorece a construção de novos conhecimentos, a partir da articulação da análise de seus resultados com o acúmulo científico das áreas de conhecimento, para dar conta da necessidade ou realidade a ser transformada.

É essencial que a pesquisa como princípio pedagógico esteja presente em toda a educação escolar dos que vivem e viverão do próprio trabalho. Ela instiga o estudante no sentido da curiosidade direção ao mundo que o cerca, gera inquietude, para que não sejam incorporados pacotes fechados de visão de mundo, de informações e de saberes, quer sejam do senso comum, escolares ou científicos.

A necessária autonomia para que o ser humano possa, por meio do trabalho, atuar dessa forma pode e deve ser potencializada pela pesquisa, a qual contribui para a construção da autonomia intelectual e deve ser intrínseca ao ensino, bem como estar orientada ao estudo e à busca de soluções para as questões teóricas e práticas da vida cotidiana dos sujeitos trabalhadores.

É fundamental potencializar o fortalecimento da relação entre o ensino e a pesquisa, na perspectiva de contribuir com a edificação da autonomia intelectual dos sujeitos frente à (re)construção do conhecimento e outras práticas sociais, o que inclui a conscientização e a autonomia diante do trabalho. Isso significa contribuir, entre outros aspectos, para o desenvolvimento das capacidades de, ao longo da vida, interpretar, analisar, criticar, refletir, rejeitar ideias fechadas, aprender, buscar soluções e propor alternativas, potencializadas pela investigação e pela responsabilidade ética assumida diante das questões políticas, sociais, culturais e econômicas.

A problematização de temas como procedimento metodológico compatível com uma prática formativa, contínua e processual, na sua forma de instigar seus sujeitos a realizarem investigações, observações, confrontos e outros procedimentos que contribua na resolução das situações-problema.

As visitas técnicas ocorrerão como forma de possibilitar ao aluno conhecer a estrutura e o funcionamento de uma empresa e estarão presentes em várias unidades curriculares, principalmente nas últimas séries. As atividades práticas serão ministradas em laboratórios específicos, para realização de atividades, como por exemplo: montagem e construção de experimentos, simulação, realização de ensaios

ou mesmo pesquisas técnicas, cujos resultados serão expressos em forma de relatório ou ficha técnica.

## **7.5 Prática Profissional**

Em conformidade com as orientações curriculares, a prática profissional é compreendida como um componente que compõe o currículo e se caracteriza como uma atividade de integração entre o ensino, a pesquisa e a extensão constituído por meio de ação articuladora de uma formação integral de sujeitos para atuar em uma sociedade em constante mudanças e desafios.

A prática profissional é uma atividade prevista no currículo do Curso Técnico em Agenciamento de Viagem na forma concomitante e poderá ser realizada de forma alternativa como: Estágio Supervisionado ou Projeto de Conclusão de Curso Técnico (PCCT).

A apresentação do relatório final de Estágio Supervisionado e /ou PCCT é requisito indispensável para a conclusão da prática profissional.

### **7.5.1 Estágio Profissional Supervisionado**

O estágio curricular é um procedimento didático-pedagógico. É um ato educativo que se caracteriza por atividades realizadas pelo aluno em situação de aprendizagem social, profissional e cultural, de forma organizada, sob a orientação e responsabilidade da instituição.

O Estágio Profissional Supervisionado é regulamentado pela Lei n.º11.788 de 25/09/2008. Representa uma oportunidade para consolidar e aprimorar conhecimentos adquiridos durante o desenvolvimento da formação do aluno e possibilita atuar diretamente no ambiente profissional permitindo processos de aprendizagem específicos.

Os procedimentos e os programas de estágio são de responsabilidade da Coordenação de Integração Escola-Empresa (CIE-E) no âmbito IFAM e incluem a identificação das oportunidades de estágio, a facilitação e ajuste das condições de estágio oferecido, o encaminhamento dos estudantes às oportunidades de estágio, a preparação da documentação legal e o estabelecimento de convênios entre as empresas e a Instituição de Ensino visando buscar a integração entre as partes e o estudante, além do acompanhamento do estágio através da supervisão.

Conforme a legislação atual, o estágio profissional deverá ocorrer ao longo do desenvolvimento das atividades acadêmicas, sendo sua duração prevista na matriz curricular do curso.

### **7.5.2 Projeto de Conclusão de Curso Técnico**

Caso não seja possível realizar o estágio, o aluno poderá desenvolver um Projeto de Conclusão de Curso Técnico (PCCT) que consiste numa opção da prática profissional sob orientação de um professor do curso. O projeto deverá ser voltado para a resolução de um problema na área de sua formação.

Os projetos se desenvolverão nas empresas/instituições conveniadas e/ou nos *campi* do IFAM, nos laboratórios ou nos demais segmentos da Instituição. Em cada projeto poderão participar o máximo de até 03 (três) alunos.

Observação 01: Iniciados os trabalhos, o prazo para eventuais mudanças de orientação ou de desistência do projeto será de até 30 dias do início das atividades. O aluno deverá expor em documentos os motivos da mudança ou da desistência. Estes documentos serão analisados pela Coordenação responsável, cabendo a esta o deferimento ou o indeferimento do mesmo.

Observação 02: Caberá ao professor orientador, a indicação em documento, dentro do prazo de 30 dias após o início das atividades, de outro orientador, caso esteja impossibilitado de dar cabo à tarefa.

Após a conclusão do último semestre/módulo letivo do curso, o aluno terá o prazo de 06 meses com carga horária de 300 horas, para a defesa de seu trabalho, prorrogáveis por mais 10 dias a pedido do professor orientador.

O Supervisor do Curso Técnico/PRONATEC se encarregará de compor a banca examinadora, indicando por meio de documento enviado à Coordenação de Estágio/CIEE os componentes da mesma. A banca será formada pelo professor orientador e dois convidados (professores, pesquisadores ou ainda profissionais de comprovada experiência na área), sem ônus para o IFAM. Os membros da banca receberão, com 15 (quinze) dias de antecedência da data de apresentação, os trabalhos

para minucioso exame, reservando-se para o dia da defesa os comentários pertinentes. A banca se responsabiliza pela avaliação dos trabalhos, em que se utilizarão os conceitos de Aprovado (A) ou Recomendado para Ajustes (RPA). Sendo Recomendado para Ajustes, os alunos terão o prazo de 30 (trinta) dias para atender às recomendações da banca que deverão ser acatadas sob o risco de inviabilização do diploma.

Fica a cargo do Supervisor do Curso Técnico/ PRONATEC o registro, em ata, do dia da defesa e do conceito obtido pelo aluno, endossado pelos membros da mesa.

Após a conclusão do projeto, o (a) aluno (a) dará entrada, via protocolo no *Campus*, anexando o nada consta da Biblioteca. O trabalho segue para respectiva Coordenação de Estágio a fim de que seja marcada a defesa. Uma vez aprovado, o trabalho vai para a BIBLIOTECA e a ata da defesa para a Coordenação de Controle Acadêmico (CCA), Coordenação de Integração Escola-Empresa (CIEE). Havendo recomendações para ajustes, o trabalho volta para o aluno após a defesa. O mesmo deverá proceder às alterações recomendadas, no prazo de 30 (trinta) dias, e enviá-lo ao Supervisor do Curso Técnico/ PRONATEC.

Todos os trabalhos poderão ser publicados na Revista Técnica da Instituição, considerando a permissão dos autores do projeto e a da viabilidade para tal uma vez que é de responsabilidade do conselho editorial da revista o gerenciamento do espaço e adequação das publicações do periódico.

Os critérios para avaliação, uma vez definidos pelo IFAM, deverão observar:

***O Alcance Social*** - Os trabalhos deverão ser de interesse público; de operacionalização plena, cuja viabilidade não esteja ligada a fatores diversos.

***A Originalidade*** - A rigor, este critério submete os trabalhos às inovações que representarão mesmo que se constituam ampliações de pesquisas já existentes.

***De acordo com a ABNT*** - As orientações da Associação Brasileira de Normas Técnicas constituirão o padrão para concretização dos projetos.

*Domínio do Conteúdo* – O (A) aluno (a) deverá demonstrar domínio do assunto apresentado, através de abordagens seguras e de definições tecnicamente equilibradas.

## **8. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO**

A avaliação da aprendizagem será realizada por meio de um processo contínuo, formativo, diagnóstico e terá um caráter integral, acontecendo de modo sistemático e desenvolvido de forma que possibilite o hábito da pesquisa, atitude reflexiva, estímulo a criatividade e ao autoconhecimento, sendo os critérios de julgamento dos resultados previamente discutidos com os estudantes no início do semestre letivo.

Os aspectos qualitativos serão preponderantes sobre os quantitativos - para tanto deverão ser avaliados os conhecimentos, as habilidades e as atitudes dos alunos no desempenho de suas atividades acadêmicas - traduzidos a partir das dimensões cognitivas, respeitando os ritmos de aprendizagem dos alunos, mediante o desenvolvimento de atividades por meio de projetos, estudos de casos e problemas propostos, exercícios com defesas orais e escritas, trabalhos individuais ou em grupo, relatórios, feiras e atividades culturais, provas discursivas, entre outros.

Para os alunos com dificuldades de aprendizagem diagnosticadas durante o decorrer do módulo, será oferecida a recuperação paralela, que se constitui em um mecanismo para garantir a superação de dificuldades específicas do aluno durante o seu percurso escolar, ocorrendo de forma contínua e paralela.

No desenvolvimento das atividades de recuperação paralela, cada professor deverá elaborar, após diagnóstico de desempenho do aluno, atividades significativas e diversificadas que favoreçam ao aluno superar suas dificuldades de aprendizagem. Na realização das atividades de recuperação os docentes poderão utilizar diferentes materiais e ambientes pedagógicos para favorecer a aprendizagem do aluno.

No planejamento e execução das atividades da recuperação paralela os docentes deverão considerar os seguintes fatores:

- Diversificação de atividades e metodologia;
- Diversidades e ritmo de aprendizagem dos alunos;

- Nível de compreensão que o aluno deve alcançar;
- Qualidade do conteúdo e sua relevância científico-tecnológica e social, no desenvolvimento das habilidades e competências.

O rendimento acadêmico do aluno será aferido ao final do módulo considerando-se para efeito de aprovação a apuração da assiduidade, que deverá ser igual ou superior a 75% da carga horária total do módulo, e avaliação da aprendizagem, obedecendo a escala de 0 (zero) a 10 (dez), cuja pontuação mínima para aprovação será 6,0 (seis) por disciplina.

O aluno que não atingir média semestral 6,0 (seis) na disciplina terá direito a exame final, que constará de uma reavaliação de todos os conteúdos desenvolvido ao longo do módulo.

Os procedimentos didáticos, pedagógicos e acadêmicos relativos ao processo de ensino e aprendizagem a serem desenvolvidos nos cursos técnicos no âmbito do PRONATEC reger-se-ão pelo Regulamento da Organização Didático-Acadêmica do IFAM aprovado pela Resolução nº 28/2012 do Conselho Superior, que dispõe sobre a Progressão Parcial:

“V – o discente que obtiver Média Final do Semestre (MFS) < 5,0 em no máximo 02 (dois) componentes curriculares/disciplinas e com frequência igual ou superior (setenta e cinco por cento) do total da carga horária dos componentes curriculares/disciplinas oferecidas em cada módulo, será promovido parcialmente, isto é, com dependência”.

## 9. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

N.º	DESCRIÇÃO	QTDE
01	Retroprojeter (Data show)	07
02	Aparelho de som MP3	03
03	Caixas amplificadoras de som	04
04	DVD	02
05	Televisão de LCD de 32”	05
06	Nootebook Hp. Dual Core 2,4 GHz , HD de 256 GB, Memória Ram de 2,0 GB, 4 Portas USB, Gravador de DVD, Placa de Vídeo, Placa de Som, Placa de Rede, Monitor de LCD de 15”	07

## 9.1 SALA DE PESQUISA

N.º	DESCRIÇÃO	QTDE
01	Micro computador AMD Phenon com: Processador 2,8GHz, HD 110Gb, Memória Ram 4,0 GB, 10 portas USB, Gravador de DVD, Placa de Vídeo, Placa de Som, Placa de rede, Teclado, Mouse e Monitor de LCD de 17".	04
02	Impressora Laser HP LaserJet M1319	01
03	Mesas em formato circular	05
04	Mesa em formato quadrangular	03
05	Armários(guarda volumes)	05
06	Cadeiras	32
07	Hacker para computador	04
08	Estantes	05

## 9.2 LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA I

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE
01	Micro computador AMD Phenon com: Processador 2,8GHz, HD 110Gb, Memória Ram 4,0 GB, 10 portas USB, Drive CD ROM 52X, Placa de Vídeo, Placa de Som, Placa de rede, Teclado, Mouse e Monitor de LCD de 17".	26
02	Bancada em madeira e fórmica para suporte de computadores	08
03	Cadeiras Escolares	40
04	Quadro de acrílico para pincel 1.10m x 3,00m	01
05	Rack 20 cm x 40cm x 50cm, para abrigar dois equipamentos	01
06	Switch 3Com SuperStack com 24 portas	01
07	Rede de energia Estabilizada com comando interno de disjuntores	01
08	Rede lógica em par trançado ident. e conectada ao fire all	01
09	Software: Windows vista, Office 2007, Autocad	01
10	Retroprojektor(Data Show)	01
11	Nobreak	26

## 9.3 LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA II

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE
01	Micro computador AMD Phenon com: Processador 2,8GHz, HD 110Gb, Memória Ram 4,0 GB, 10 portas USB, Drive CD ROM 52X, Placa de Vídeo, Placa de Som, Placa de rede, Teclado, Mouse e Monitor de LCD de 17".	25
02	Bancada em madeira e fórmica	08
03	Cadeiras Escolares	40
04	Quadro de acrílico para pincel 1.10m x 3,00m	01



05	Rack 20 cm x 40cm x 50cm, para abrigar dois equipamentos	01
06	Switch 3Com SuperStack com 24 portas	01
07	Rede de energia estabilizada 1KVA por máquina, distribuído em circuitos por bancada.	21
08	Rede lógica em par trançado ident. e conectada ao fire all	01
09	Software: Windows vista, Office 2007	01
10	Retroprojektor(Data Show)	01
11	Nobreak	25

#### 9.4 ACERVO BIBLIOGRAFICO

LIVROS	TEMA GERAL	Quant.	Editora
A biodiversidade	Meio Ambiente	3	EDUSC
A fórmula do texto	Português	3	Geração editorial
A grande jogada	Educação	3	Vozes
A questão ambiental: diferentes abordagens	Meio Ambiente	3	Bertrand
A sociedade e a economia no novo milênio	Administração	1	Manole
Ação Civil Pública e Meio Ambiente	Meio Ambiente	3	Forense Universitária
Acidentes - como socorrer e prevenir	Saúde	3	EPU
Administração aplicada à segurança do trabalho	Administração	3	SENAC
Administração de Marketing	Administração	4	Pearson
Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira	Administração	3	Atlas
Administração financeira. Autor: Sanvicente	Administração	4	Atlas
Administração Financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras	Administração	4	Campus
Administração Financeira: uma abordagem introdutória	Administração	3	Elsevier
Apiterapia: tratamento com produtos das abelhas	Apicultura	3	CPT
Aplicação de Fertilizantes e defensivos via irrigação	água na Agricultura	3	CPT
Aplicação Econômica de Adubos	Agricultura	3	CPT
Aprenda a estudar	Educação	3	Vozes
Aprenda montar e lidar com cavalos	Equinos	3	CPT
Aprendendo Matemática Financeira	Administração	3	Campus
As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa	Metodologia	3	Vozes
Atlas dos ambientes brasileiros: recursos e ameaças	Meio Ambiente	3	Scipione
Avaliando a Arborização Urbana	Jardinagem e paisagismo	3	Aprenda Fácil
Baru revista científica	Revista científica	1	IFAM
Como administrar pequenas empresas	Gestão empresarial	3	CPT
Como armazenar Grãos na Fazenda	Agroindústria	3	CPT
Como aumentar a rentabilidade na pecuária de corte	Pecuária de Corte	3	CPT
Como aumentar as vendas pela internet	Gestão empresarial	4	CPT
Como corrigir redação	Educação	3	Alínea
Como elaborar projetos de pesquisa	Metodologia	3	Atlas
Como fazer monografia na prática	Metodologia	3	FGV

*Campus Tabatinga*

Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem

Como montar e operar uma pequena fábrica de vegetais desidratados	Agroindústria	3	CPT
Como produzir ração na fazenda	Pastagens e Alimentação Animal	3	CPT
Como produzir rapadura, melado e açúcar mascavo	Agroindústria	3	CPT
Como reduzir o custo da energia elétrica na indústria	Agroindústria	3	CPT
Construindo planos de negócios	Administração	4	Campus
Cultivo de pinhão-manso para produção de biodiesel	Agroindústria	3	CPT
Cultivo de Seringueira para produção de borracha natural	Agricultura	3	CPT
Cultivo de Tomate em Estufa	Plasticultura	3	CPT
Cultivo orgânico de brócolis, couve-flor e repolho	Agricultura Orgânica	3	CPT
Ecoturismo: capacitação de profissionais	Meio Ambiente	4	Aprenda Fácil
Ecoturismo: Planejamento, Implantação e Administração do Empreendimento	Ecoturismo	3	Aprenda Fácil
Ecoturismo: Um bom negócio com a natureza	Ecoturismo	3	Aprenda Fácil
Educação e Gestão ambiental	Meio Ambiente	2	Gaia
Educar pela pesquisa	Metodologia	3	Autores associados
Estatística aplicada à administração e economia	Administração	3	Bookman
Ética empresarial	Gestão empresarial	4	Campus
Fundamentos de economia	Administração	4	Saraiva
Fundamentos de metodologia	Administração	3	Saraiva
Fundamentos de metodologia científica	Metodologia	3	Atlas
Galinhas poedeiras: produção e comercialização de ovos	Avicultura	3	CPT
Geologia Geral	Geologia	3	LTC
Gestão ambiental	Meio Ambiente	3	Atlas
Gestão Ambiental de áreas degradadas	Meio Ambiente	3	EMBRAPA
Gestão da moderna cooperativa	Administração Rural	3	CPT
Globalização da cultura	Português	3	Manole
Gramática da Língua Portuguesa	Português	3	Saraiva
Gramática da Língua Portuguesa: nova edição	Português	3	Scipione
Gramática: aprender e praticar	Português	3	FTD
Guia básico de Ecologia	Ecologia	3	ESTAMPA
Hidroponia Solução Nutritiva	Hidroponia	3	CPT
Hidroponia: como instalar e manejar o plantio de hortaliças dispensando o uso do solo	Hidroponia	2	Nobel
História da Agricultura na Amazônia	Agricultura	3	EMBRAPA
Horta caseira: implantação e cultivo	Horticultura	3	CPT
Humanizar a Saúde: cuidado, relações e valores	Saúde	3	Vozes
Importância da Adubação na qualidade dos produtos agrícolas	Agricultura	3	Cone
Industrialização de carne suína	Processamento de Carne	3	CPT
Inglês para administração e economia	Inglês	3	DISAL
Instalações e equipamentos para pecuária de corte	Pecuária de Corte	3	CPT
Introdução à economia: princípios de micro e macroeconomia	Administração	3	Campus
Introdução à estatística	Matemática	3	Artmed
Introdução à metodologia do trabalho científico	Administração	4	Atlas

Introdução à pesquisa: projetos e relatórios	Metodologia	3	Loyola
Introdução à Teoria Geral da Administração	Administração	3	Campus
Introdução à Teoria Geral da Administração	Administração	3	Campus
Leite de qualidade: manejo reprodutivo, nutricional e sanitário	Pecuária de Leite	3	Aprenda Fácil
Leitura dinâmica	Desenvolvimento pessoal	3	CPT
Língua e literatura. Volume 1	Português	3	Ática
Língua e literatura. Volume 2	Português	3	Ática
Logística empresarial	Administração	4	Atlas
Logística empresarial: a perspectiva brasileira	Administração	4	Atlas
Logística empresarial: estudos e casos	Administração	3	Aduaneiras
Loja de sucesso: planejamento, gestão e marketing	Gestão empresarial	3	CPT
Manual de emergências: um guia para primeiros socorros	Saúde	3	Elsevier
Manutenção de computadores	Manutenção em equipamentos de Informática	3	CPT
Manutenção de impressora matricial	Manutenção em equipamentos de Informática	3	CPT
Manutenção de Impressoras a Jato de Tinta	Manutenção em equipamentos de Informática	3	CPT
Manutenção de Notebooks	Manutenção em equipamentos de Informática	3	CPT
Manutenção de Tratores Agrícolas	Mecanização Agrícola	3	CPT
Manutenção em monitores LCD	Manut. em equip. de Informática	3	CPT
Máquinas para a pecuária	Agroindústria	3	Nobel
Marketing para pequenas empresas	Gestão empresarial	4	CPT
Matemática Financeira Básica	Matemática	3	Campus
Matemática financeira: praticando e aplicando	Matemática	3	Qualitymark
Mecanização em pequenas propriedade	Mecanização Agrícola	3	CPT
Melhoramento genético de gado leite	Pecuária de Leite	3	CPT
Metodologia Científica	Metodologia	3	Atlas
Metodologia Científica	Metodologia	3	Pearson
Metodologia do trabalho científico	Metodologia	3	Cortez
Mini Houaiss: dicionário da língua portuguesa	Dicionário	3	Objetiva
Moderna gramática Portuguesa	Português	3	Nova fronteira
Monografia	Metodologia	3	Saraiva
Os humanos antes da humanidade: uma perspectiva evolucionista	Evolução	3	UNESP
Os índios das águas pretas	Antropologia	3	EDUSP
Os índios e a civilização	Sociologia	3	Cia das letras
Pesquisa em educação: abordagens qualitativas	Educação	2	EPU
Pesquisa na escola	Metodologia	3	Loyola
Potencializar a capacidade de aprender e pensar	Pedagogia	1	Madras
Processamento Mínimo de Frutos e Hortaliças.	Agroindústria	3	CPT
Produção comercial de antúrio, helicônia e	Floricultura	3	CPT

*Campus Tabatinga*

Curso Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem

spathiphyllum			
ProEJA	Educação	3	Valer
Projetos de estágio e de pesquisa em administração	Administração	4	Atlas
Projetos de Pesquisa: estratégias de ensino e aprendizagem em sala de aula	Educação	3	Armazem do Ipê
Redação Científica	Português	3	Atlas

## 10. CORPO DOCENTE E TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

### 10.1 Pessoal Docente

NOME	GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	SITUAÇÃO FUNCIONAL
Adiny Heimy Muller Cordeiro	Bacharelado em Administração	Graduada em Administração	DE
Ana Sávia Farias Ramos	Bacharelado em Sociologia	Graduação em Sociologia	DE
Antônia Marines Goes Alves	Licenciatura em Letras	Especialização em Linguística	DE
Carlos Lima Louzada	Bacharelado em Redes de Computadores	Especialização em Gestão Estratégica de TI	DE
Dirceu da Silva Dácio	Licenciatura em Ciências Agrárias	Mestre em Ciências do Ambiente.	DE
Elenilson Silva de Oliveira	Licenciatura em Ciências Agrárias	Mestrado em Desenvolvimento Sustentavel	DE
Ercivan Gomes de Oliveira	Licenciatura em Geografia	Mestrado em Geografia	DE
Fabiano Waldez Silva Guimarães	Licenciatura em Ciências Biológicas	Doutorado em Biologia	DE
Flávia Lannes Vieira de Aguiar Furtado	Licenciatura em Letras	-	DE
Élison da Silva Almeida	Graduação em Letras, com habilitação em Língua Portuguesa	-	DE
Geasi Pavão Soares	Licenciatura em Química.	Mestrado em Química	DE
Idelmar do Nascimento Paulo	Bacharelado em Administração	-	DE
Jeane Colares da Silva	Superior	Artes e Música	DE
José Josimar Soares	Superior	Graduado em Engenharia Mecânica e Mestre em Engenharia Elétrica	DE
Keliton da Silva Ferreira	Bacharelado em Administração	Mestrado em Administração	DE
Maércio de Oliveira Costa	Superior	Graduado em Geografia	DE
Manoel Góes dos Santos	Licenciatura em História	Especialização em Tecnologia da Educação	DE

Manuel Ricardo dos Santos Rabelo	Licenciatura em Matemática	Especialização em Ensino da Matemática na Educ. Básica e no Ens. Superior	DE
Miriam Aline Coelho Rosa da Silva	Licenciatura em Letras, com habilitação em Língua Espanhola	-	DE
Nicolas Andretti de Souza Neves	Bacharel em Economia	Especialização em Gestão Pública	DE
Nilton Fernandes Gonçalves	Licenciatura em Matemática	Especialização no PROEJA	DE
Odilon Souza dos Santos	Engenharia de Sistemas	-	DE
Rogério Ferreira Nakauth	Engenharia de Pesca	-	DE
Railma Pereira Moraes	Engenharia Florestal	Mestre em Ciências do Ambiente	DE
Ronaldo Cardoso da Silva	Licenciatura em Matemática	Especialista em Matemática	DE

## 10.2. Pessoal Técnico-Administrativo

NOME	CARGO	ESCOLARIDADE	CARGA HORÁRIA
Alcemir Soares da Silva	Assistente de Aluno	Técnico de Nível em Médio	40h
Célia Rejane Félix Corrêa	Assistente Administrativo	Graduada em geografia	40h
Cinara dos Santos Costa	Técnica em assuntos Educacionais	Graduação em Pedagogia com Especialização em Psicopedagogia	
Handson Rubem Martins	Assistente Administrativo	Licenciatura em Letras	40h
Joelmir Martins da Rocha	Técnico em Assuntos Educacionais	Graduado em Matemática	40h
Liliane de Carvalho Maronês	Pedagoga	Licenciatura em Pedagogia	40h
Luziray Barbosa Graça	Técnico Assistente Administrativo	Graduada em Ciências Políticas	40h
Mário Júnior Polônia Anampa	Assistente Administrativo	Licenciatura em em Biologia	40h
Sérgio Fernandes Assis	Assistente Administrativo	Bacharel em Administração	40h
Roosevelt Lima Barbosa	Assistente de Aluno	Graduação Incompleta em Letras	40h
Valdemir Nilo Siqueira	Assistente Administrativo	Licenciatura em Geografia	40h
Wankmar Carvalho Mafra	Assistente Administrativo	Graduação Incompleta em Matemática	40h

## 11. DIPLOMAS

Será conferido o **Diploma de Técnico de Nível Médio em Agenciamento de Viagem** aos discentes que concluírem com aproveitamento os três módulos do curso, cumprirem com o Estágio Supervisionado ou Projeto de Conclusão de Curso Técnico e apresentarem o comprovante de conclusão do Ensino Médio constituído de Certificado e Histórico Escolar.

## 12. ANEXO

### 12.1 PROGRAMAS DAS DISCIPLINAS

<b>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS</b>		 INSTITUTO FEDERAL AMAZONAS
<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Planejamento de atividades recreativas aplicadas ao turismo</b> <b>Módulo: 1º</b>		<b>Carga Horária Semestral: 60h</b> <b>Carga Horária Semanal: 3h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b>  Desenvolver atividades para diferentes grupos de turistas. Utilizar os conceitos de lazer e recreação aplicados ao Turismo; Relacionar programas recreativos relacionados ao Turismo; Estabelecer programas de atividades recreativas adequados aos diferentes grupos, espaços e equipamentos.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>  Conceitos de lazer aplicado ao Turismo; Recreação aplicada ao Turismo. Atividades para diferentes grupos de turistas: Crianças e adolescentes; Adultos; Melhor idade; Pessoas com necessidades especiais. Espaços e equipamentos para desenvolvimento das atividades. Técnicas de recreação e lazer: Planejamento das atividades; Desenvolvimento de programas: Condução de grupos.		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b>  LARIZZATTI, M. F. Lazer E Recreação Para O Turismo. Rio de Janeiro: SPRINT, 2005.		
<b>ELABORADO POR:</b>  Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Teoria e Técnica de Turismo  
Módulo: 1º

Carga Horária Semestral: 60h  
Carga Horária Semanal: 3h

### I- OBJETIVOS

Interpretar informações geográficas, artísticas e históricas do Turismo e da Hospitalidade  
Classificar tipos e formas de Turismo;  
Identificar as classes e funções de guias de turismo;  
Respeitar e cumprir leis e regulamentos que disciplinem a atividade;  
Coordenar e supervisionar os serviços e recursos.

### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

História do Turismo e da Hospitalidade. Tipos e formas de Turismo. Tipologia e classificação de: Meios de hospedagem; Meios de transporte. Equipamentos: Parques temáticos; Parques nacionais e estaduais. Critérios de imagem pessoal.

### III – BIBLIOGRAFIA

IGNARRA, L. R.. Fundamentos e Dimensões do Turismo. 2ª ED. São Paulo, SP: EDITORA PIONEIRA, 2003.  
KOTLER P., AMSTRONG, G. Introdução Ao Marketing, RJ, s/d.  
VAN DER WAGEN, LYNN. Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria. São Paulo: CONTEXTO 2001.

### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis.

<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Linguagem, Trabalho e Metodologia de Projetos</b> <b>Módulo: 1º</b>		<b>Carga Horária Semestral: 60h</b> <b>Carga Horária Semanal: 3h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b>		
<p>Analisar textos técnico-comerciais da área de Agenciamento de Viagens, por meio de indicadores linguísticos.</p> <p>Utilizar instrumentos base da leitura e da redação técnica como, por exemplo: dicionários de línguas gramáticas, manuais e aplicativos de edição de texto;</p> <p>Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentações específicas da área:</p> <p>Identificar e aplicar elementos de coerência e de coesão em artigos e em documentações específicas da área.</p>		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>		
<p>Técnicas de aplicação da terminologia turística. Tipos e modelos de correspondência comercial padrão na área de Agenciamento de Viagens. 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. Metodologia para redação de projetos (justificativas, objetivos, metas, conclusão ou considerações finais). Técnicas para elaboração de currículo.</p>		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b>		
<p>BERLO, D. K. (1999) O Processo de Comunicação. São Paulo, SP: MARTINS FONTES.</p> <p>TORRE, Francisco de lá - Administração Hoteleira I - Departamentos. São Paulo: ROCA, 2002.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b>		
<p>Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis</p>		



<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Informática aplicada ao Turismo</b> <b>Módulo: 1º</b>	<b>Carga Horária Semestral: 60h</b> <b>Carga Horária Semanal: 3h</b>	
<b>I- OBJETIVOS</b> Utilizar adequadamente os principais softwares operacionais ligados ao Turismo e aplicativos na resolução de problemas. Selecionar programas de aplicação a partir da avaliação das necessidades do usuário; Identificar a lógica de funcionamento de sistemas operacionais ligados ao Turismo; Elaborar textos técnicos, formulários, relatórios utilizando a linguagem de processamento de textos e aplicativos específicos.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> 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) Sistemas operacionais ligados ao Turismo (Amadeus, Galileu, Sabre). Técnicas de apresentação em <i>power point</i> .		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b> BERLO, D. K. (1999) O Processo de Comunicação. São Paulo, SP: MARTINS FONTES. IGNARRA, L. R.. Fundamentos e Dimensões do Turismo. 2ª ED. São Paulo, SP: EDITORA PIONEIRA, 2003.		
<b>ELABORADO POR:</b>  Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Arte e Turismo  
Módulo: 1º

Carga Horária Semestral: 60h  
Carga Horária Semanal: 3h

### I- OBJETIVOS

- Utilizar os fundamentos da arte para informar e orientar turistas.
- Pesquisar e selecionar informações de estilos artísticos sul-americanos;
- Identificar os estilos da arte brasileira e associá-los as atividades turísticas;
- Identificar os estilos da arte na tríplice fronteira.

### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Fundamentos da Arte. Estilos Artísticos: Arte pré-colombiana; Arte pré-cabralina; Barroco no Brasil e nos países da América do Sul; A missão artística francesa no Brasil; A arte brasileira no fim do século XIX; Art nouveau; Movimento modernista; A arte indígena no Alto-Solimões (rituais); A arte musical sul-americana: Arte e Cultura da tríplice fronteira.

### III – BIBLIOGRAFIA

- GIL, DANIEL DE CAMILIS Marketing Turismo De Eventos/– São Paulo: VESTICON, 2001.  
MEIRELLES, G.F. Protocolo e Cerimonial. Normas, Ritos e Pompas. São Paulo: IBRADE, 2006.

### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis

**Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer**

**Ano: 2012**

**Curso: Agenciamento de Viagem**

**Forma: Concomitante**

**Disciplina: Espanhol Instrumental**  
**Módulo: 2º**

**Carga Horária Semestral: 60h**  
**Carga Horária Semanal: 3h**

### **I- OBJETIVOS**

- Comunicar-se com o turista/hóspede em espanhol;
- 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.

### **II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Serviços em agências: atendimento e informações sobre atrativos, cultura, gastronomia, pacotes turísticos e eventos; reserva de hotéis, passagem aérea e ingressos em geral; locação de veículos; seguro viagem. Vocabulário técnico: meios de transporte; meios de hospedagem; meios de alimentação; atrativos turísticos; problemas de saúde; valores e moeda dos países de língua espanhola; recepção; postos de informações turísticas. Simulações práticas de situações do ambiente do turismo. Elaboração de currículo. Elaboração de folhetos turísticos.

### **III – BIBLIOGRAFIA**

BERLO, D. K. (1999) O Processo de Comunicação. São Paulo, SP: MARTINS FONTES.

### **ELABORADO POR:**

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Aspectos Geográficos e Históricos e formatação do  
Produto Turístico  
Módulo: 2º

Carga Horária Semestral: 40h

Carga Horária Semanal: 2h

### I- OBJETIVOS

Caracterizar os aspectos físicos, políticos, históricos econômicos e humanos dos países da tríplice fronteira;  
Relacionar os fatos históricos com o desenvolvimento das sociedades sul- americanas e o Turismo;  
Relacionar as características dos países da tríplice, conforme os aspectos, físicos, políticos e econômicos;  
Localizar vias de acesso e meios de transporte adequado às necessidades da atividade Turística.

### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceitos e códigos de geografia. Divisão política da América do Sul. Aspectos físicos, econômicos e humanos dos países da América do Sul. 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 nacionais e sul-americanas. Legislação ambiental aplicada. Impactos ambientais. O processo de conquista e colonização da América do Sul. A ação das missões jesuíticas no universo sócio cultural das sociedades indígenas. O legado das primeiras civilizações do Novo Continente. A expansão das fronteiras brasileiras no contexto da colonização da América do Sul. As etapas do desenvolvimento econômico no Brasil: indústria açucareira, mineração, produção cafeeira e industrialização. A sociedade e a cultura brasileira: a perspectiva histórica. Conceito de patrimônio histórico.

### III – BIBLIOGRAFIA

LASHLEY, C.e MORRISON, A. (ORG). TRAD. DE CARLOS DAVID SZLAV Em Busca Da Hospitalidade: Perspectivas Para Um Mundo Globalizado. Barueri: MANOLE, 2004.

### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Marketing e Turismo  
Módulo: 2º

Carga Horária Semestral: 40h

Carga Horária Semanal: 2h

### I- OBJETIVOS

- Analisar as estratégias para lançamento do produto turístico;
- Identificar características e metodologias de pesquisas de mercado;
- Identificar atitudes de *marketing* na tomada de decisões em função dos consumidores;
- Executar ações de *marketing* voltadas às agências e operadoras turísticas.

### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceitos de marketing; vendas. Segmentação e tendências do mercado de agências de turismo. Pesquisas de mercado: tipos de pesquisa; sondagens socioeconômicas; análise da concorrência; técnicas de aplicação tabulação e análise de dados. Marketing MIX ou 4Ps: Produto; Preço; Praça; Promoção: Famtour, folheteria, mala-direta, visitas pessoais, anúncios, pacotes promocionais, participação em eventos. Ciclo de vida do produto turístico. Formação da marca (identidade). Estratégias de comunicação e técnicas de atendimento ao cliente. Política de relacionamento com clientes e fornecedores. Plano de marketing voltado às agências e operadoras turísticas: análise da necessidade do mercado; delimitação das oportunidades; objetivos e estratégias; plano de ação; orçamento.

### III – BIBLIOGRAFIA

- CASTELLI, G. – Administração Hoteleira – 9ª. Edição – Caxias do Sul – EDUCS - 2003.
- CASTELLI, GERALDO Gestão Hoteleira – São Paulo: SARAIVA 2006.
- GIL, DANIEL DE CAMILIS Marketing Turismo De Eventos/– São Paulo VESTICON, 2001.
- KOTLER, PHILIP - Administração De Marketing, São Paulo, ATLAS, 2000.

### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis

<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Folclore e Cultura Popular</b> <b>Módulo: 2º</b>		<b>Carga Horária Semestral: 40h</b> <b>Carga Horária Semanal: 2h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b> Organizar roteiros e eventos turísticos que privilegiem a sustentabilidade por meio de manifestações populares; Identificar as manifestações populares; Avaliar as manifestações populares para o desenvolvimento do turismo local, regional e nacional com sustentabilidade social, ambiental, cultural e econômica; Elaborar roteiros turísticos tendo como produto manifestações da cultura popular.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> Conceituação: cultura erudita; cultura popular; cultura de massa; folclore. Fato folclórico (origem e características). Formação da Cultura Brasileira (colonização, imigração e miscigenação). Geografia da cultura popular brasileira. Cultura popular e turismo. Manifestações populares: carnaval; samba; frevo; folia de reis; maracatu; festa junina; chula; forró; festa do divino; bumba meu boi/boi bumbá; capoeira/maculelê cavahada; congadas; vaquejada; lendas; tradições de ano novo; superstições e credices; artesanato medicina popular; manifestações regionais; linguagem popular; literatura popular; culinária típica nacional/regional.		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b>  BERLO, D. K. (1999) O Processo de Comunicação. São Paulo, SP: MARTINS FONTES.		
<b>ELABORADO POR:</b> Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		

<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Promoção e Venda de produtos turísticos</b> <b>Módulo: 2º</b>		<b>Carga Horária Semestral: 40h</b> <b>Carga Horária Semanal: 2h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b> <p>Elaborar os contratos de prestação de serviços entre a agência de viagens e turismo e seus clientes de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela EMBRATUR;</p> <p>Identificar e selecionar pacotes turísticos e excursões;</p> <p>Utilizar normas técnicas para obtenção de documentação específica para o Turismo;</p> <p>Aplicar procedimentos adequados a diferentes tipos de agências de viagens e turismo.</p>		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> <p>Tipos de agências de turismo (operadoras, agências emissivas, receptivas e virtuais) Legislação turística e outras necessárias à abertura e manutenção de agências de turismo. Produtos e serviços oferecidos pelos diversos tipos agências de turismo. Alfabeto fonético e vocabulário específico da área. Organismos de Turismo: Ministério do Turismo; Secretaria do Turismo do Estado; Secretaria Municipal de Turismo; EMBRATUR; ABAV; SINDETUR; DAC/IATA; Demais órgãos. Características dos serviços de transportes de turismo: Companhias aéreas e marítimas; Consolidadores (GSA) nacionais e internacionais; Locadoras de veículos; Empresas rodoviárias e ferroviárias; Demais transportes turísticos. Profissionais da área de agenciamento (agentes de viagens, consultores, promotores, atendentes, entre outros). Principais destinos turísticos locais, regionais e nacionais. Visita técnica a agência de turismo e transportadoras. Elaboração de relatórios.</p>		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b> <p>ARRUDA, Fábio. Chic e Útil – Como organizar e como frequentar eventos. São Paulo: ARX, 2006.</p> <p>BENL, MÁRIO CARLOS. Análise Estrutural Do Turismo. São Paulo: SENAC, 2004.</p> <p>BOEGER, M. A – YAMASHITA, Ana P. - Gestão financeira para Meios de Hospedagem – São Paulo: EDITORA ATLAS – 2005.</p> <p>CÂNDIDO, ÍNDIO. Gestão De Hotéis: Técnicas, Operações E Serviços. 1ª ED.Caxias do Sul. EDUCS, 2003.</p>		
<b>ELABORADO POR:</b> <p>Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis</p>		

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DO AMAZONAS**



<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Primeiros Socorros no Turismo</b>		<b>Carga Horária Semestral: 40h</b>
<b>Módulo: 2º</b>		<b>Carga Horária Semanal: 2h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b> Relacionar sinais e sintomas característicos de situações de primeiros socorros; Identificar os diversos tipos de lesões e outros problemas; Orientar turistas quanto a medidas de prevenção de acidentes; Estabelecer prioridades para o socorro básico de urgência e emergência.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> Noções de anatomia humana. Conceitos de primeiros socorros, urgência e emergência. Caixa de primeiros socorros – itens necessários e autorizados. Avaliação inicial da vítima de acidentes ou mal súbito. Prioridades no atendimento. Primeiros socorros utilizados em caso de: Parada respiratória, parada cardíaca e estado de choque; Reanimação cardiopulmonar; Controle de hemorragias; Atendimento de emergência em ocorrências de: ferimentos, queimaduras, choque elétrico, desmaios, vertigens, intoxicações, envenenamentos, picada de animais peçonhentos, crise convulsiva, estado de choque, corpos estranhos no organismo, afogamento, embriagues, uso de entorpecentes, etc.; Imobilização de fraturas, luxações e entorses. Recursos de atendimento de emergência em saúde disponíveis na comunidade. Técnicas de transporte de acidentados. Efeitos da Altitude. Stress de Voo. Simulação. Elaboração de manual de orientações: Prevenção de acidentes.		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b> MANUAIS DE LEGISLAÇÃO ATLAS, Segurança e Medicina do Trabalho, São Paulo: ATLAS, 2007. CAMILLO, ABEL BATISTA. Manual de Prevenção e Combate a Incêndios, São Paulo, ed. SENAC, 2002.		
<b>ELABORADO POR:</b> Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		



<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Técnica Operacional de Agência de Turismo</b> <b>Módulo: 2º</b>		<b>Carga Horária Semestral: 40h</b> <b>Carga Horária Semanal: 2h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b> Operacionalizar roteiros e diferenciais no sistema de transportes e outros do ambiente turístico; Promover e organizar a venda dos produtos turísticos no próprio estabelecimento ou externamente; Emitir bilhetes: aéreos, rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais; Emitir seguros de viagem e carteira de estudante internacional; Aplicar a qualidade e a responsabilidade na prestação de serviços de venda dos produtos.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> Técnicas de operacionalização de produtos e serviços turísticos de: Transportes turísticos; Pacotes de turismo; Meios de hospedagens; Produtos turísticos diversos; Eventos; Seguro viagem; Prestadores de serviços; Orientação de vistos passaportes; Sistema de reservas (Sabre, Galileu, Amadeus entre outros). Técnicas de reservas, cotação de preços e emissão de bilhetes: aéreos ( <i>e-ticket</i> ), rodoviários, ferroviários, marítimos e fluviais e locação de veículos. Técnicas de elaboração e preenchimento de documentos necessários de viagens passaporte, vistos, <i>voucher</i> , <i>rooming list</i> , <i>bus list</i> , <i>check list</i> , locação de carro e serviços). Técnicas para preenchimento e análise de contratos de viagens. Técnicas de atendimento ao cliente de agências, vendas e promoção dos destinos e serviços turísticos. Simulação prática de rotinas de agenciamento de viagens e leituras de textos, reportagens e artigos sobre o mercado de turismo.		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b> GIL, DANIEL DE CAMILIS Marketing Turismo De Eventos/– São Paulo: VESTICON,2001. VAN DER WAGEN, LYNN. Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria. São Paulo: CONTEXTO 2001. CÂNDIDO, ÍNDIO. Gestão De Hotéis: Técnicas, Operações E Serviços. 1ª ED. Caxias do Sul. EDUCS, 2003.		
<b>ELABORADO POR:</b> Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		

<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Teoria e Técnica Profissional do Guia de Turismo Nacional</b> <b>Módulo: 3º</b>	<b>Carga Horária Semestral: 60h</b> <b>Carga Horária Semanal: 3h</b>	
<b>I- OBJETIVOS</b> Interpretar legislação turística e outras necessárias ao atendimento ao turista no Brasil e na tríplice fronteira; Conduzir, orientar e transmitir informações durante as excursões nacionais; Dominar técnicas de manuseio de guias, manuais e mapas; Sistematizar as informações referentes ao turismo nacional e sul americano.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> Legislação da prática do guia de Turismo nacional e sul-americano. Técnica e regras de: Execução de roteiros, programas e itinerários nacionais e sul-americanos; manuseio de mapas, guia e manuais nacionais e sul-americanos; técnicas de elaboração de narrativas nacionais e sul-americanas. Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos ao Guia de Turismo Nacional e da América do Sul. Técnicas, regras e procedimentos de reservas, efetivação acompanhamento de acomodação, transferências, passeios, visitas, excursões e ingressos. Técnicas de condução de turistas com orientação, assessoria, interpretação e transmissão de informações pertinentes ao Brasil e da América do Sul. Condução de grupos em portos e navios. Procedimentos de viagens aéreas e interestaduais: plano de viagem; pontos de apoio alternativos.		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b> CÂNDIDO, ÍNDIO. Gestão De Hotéis: Técnicas, Operações e Serviços. 1ª ED. Caxias do Sul. EDUCS, 2003. CANDIDO, Índio. Governança em hotelaria. Caxias do Sul: EDUCS,2000. 155 p. CANDIDO, ÍNDIO. Recepção Hoteleira. CAXIAS DO SUL: EDUCS, 2002. CASTELLI, G. – Administração Hoteleira – 9ª. Edição – Caxias do Sul • CÂNDIDO, ÍNDIO. Gestão De Hotéis: Técnicas, Operações E Serviços. 1ª ED.Caxias do Sul: EDUCS, 2003. CASTELLI, G. – Administração Hoteleira – 9ª. Edição – Caxias do Sul		
<b>ELABORADO POR:</b> Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Relações Interpessoais  
Módulo: 3º

Carga Horária Semestral: 40h

Carga Horária Semanal: 2h

#### I- OBJETIVOS

- Promover o relacionamento interpessoal em ambientes profissionais;
- Estabelecer relações de respeito mútuo com o público e com os parceiros;
- Promover o relacionamento interpessoal em ambientes profissionais;
- Aplicar e adequar conhecimentos e técnicas de relações humanas para recebimento, orientação, informação e condução do turista.

#### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceito e fundamentos: Relações interpessoais do Turismo; Responsabilidade social; Iniciativa profissional; Criticidade (crítica e autocrítica); Inteligência emocional; Liderança (positiva e negativa); Psicologia comportamental. Princípios de trabalho em equipe: cooperação e autonomia pessoal. Dinâmicas sociais. Relações humanas na vida e no trabalho. Fatores de relacionamento interpessoal que interferem no desempenho profissional. Administração de conflitos e situações problemáticas. Regras, normas e técnicas de etiqueta e apresentação pessoal. Estudo de caso (técnicas de observação comportamental). Simulações práticas em classe e extraclasse

#### III – BIBLIOGRAFIA

- BERLO, D. K. (1999) O Processo de Comunicação. São Paulo, SP: MARTINS FONTES.
- MEIRELLES, G.F. Protocolo e Cerimonial. Normas, Ritos e Pompas. São Paulo: IBRADE, 2006.
- WALKER, JOHN R. Introdução À Hospitalidade. 2ª ED. São Paulo:MANOLE, 2002.

#### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Gestão de Empresas Turísticas  
Módulo: 3º

Carga Horária Semestral: 40h

Carga Horária Semanal: 2h

#### I- OBJETIVOS

Identificar fatores da gestão de empresas turísticas, bem como o funcionamento e operacionalização das mesmas;  
Supervisionar o conjunto ou partes da estrutura organizacional de agências e operadoras de turismo serviços;  
Colaborar para o planejamento e implantação de agências e operadoras de turismo;  
Elaborar e utilizar balanços, relatórios e documentos de controle interno.

#### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Conceitos de administração e gestão; empreendedorismo; visão e missão empresarial. Tipos de empresas de Turismo. Agências e operadores de Turismo: procedimentos para abertura de agência e operadora, equipamentos e estrutura física necessária; estrutura organizacional de agências e operadores de turismo; recursos humanos necessários. Técnicas de administração de empresas de Turismo: segurança pessoal, patrimonial e seguros; gerenciamento de pessoas; aspectos financeiros: custos fixos e variáveis, margem de contribuição, ponto de equilíbrio, capital de giro e balanço financeiro; elaboração e interpretação de balanços, relatórios e documentos de controle interno. Normas e técnicas de interpretação de legislação do trabalho, comercial e outras aplicáveis à área: Consolidação das Leis do Trabalho (CLT); Registro de Profissional Autônomo; Código de Defesa do Consumidor. Interpretação e elaboração de contratos: prestação de serviços; de trabalho; social. Noções de elaboração de Plano de Negócios e estudo de viabilidade econômica. Conceitos de gestão de qualidade e certificação na área de turismo e agenciamento de viagens. Estudos de caso de gerenciamento de agências de turismo e operadoras.

#### III – BIBLIOGRAFIA

CASTELLI, GERALDO Gestão Hoteleira – São Paulo: SARAIVA 2006.

CÂNDIDO, ÍNDIO. Gestão De Hotéis: Técnicas, Operações E Serviços. 1ª ED. Caxias do Sul. EDUCS, 2003.

#### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA.  
DO AMAZONAS**



<b>Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer</b>		<b>Ano: 2012</b>
<b>Curso: Agenciamento de Viagem</b>		<b>Forma: Concomitante</b>
<b>Disciplina: Patrimônio, Museu e o Turismo Cultural</b> <b>Módulo: 3º</b>		<b>Carga Horária Semestral: 40h</b> <b>Carga Horária Semanal: 2h</b>
<b>I- OBJETIVOS</b> Identificar e valorizar o patrimônio cultural e imaterial, relacionando-o com a atividade turística; Efetivar ações e normas que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas durante roteiros culturais; Organizar roteiros e guiamento nos patrimônios culturais e imateriais: tríplice fronteira; Propor ações e normas, durante as atividades turísticas, que sejam construtoras de conhecimentos e atitudes preservacionistas.		
<b>II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b> Educação patrimonial (estudo e interpretação do patrimônio, do global ao local): Conceituação de museus (UNESCO), origem dos museus, pinacoteca, coleção, patrimônio, preservação, herança cultural, museu ao ar livre, sítio museu, ecomuseu, identidade cultural; Órgãos responsáveis pelos patrimônios brasileiros; Tombamento histórico (processo e legislação); Patrimônios Mundiais no Brasil e na América do Sul; Patrimônio vivo: a dinâmica cultural. A importância do museu para o Brasil e para o mundo: relação do turismo com os museus; museus brasileiros e os principais museus internacionais; a função e as características dos objetos dentro do museu; museu: centro de documentação cultural. O Turismo como agente de educação e preservação dos patrimônios culturais e naturais. O patrimônio cultural e natural como atrativo turístico. Como incentivar, promover e dinamizar a visitação a museus. Visita técnica a Museus da tríplice fronteira.		
<b>III – BIBLIOGRAFIA</b> IGNARRA, L. R.. Fundamentos e Dimensões do Turismo. 2ª ED. São Paulo, SP: EDITORA PIONEIRA, 2003. LARIZZATTI, M. F. Lazer E Recreação Para O Turismo. Rio de Janeiro: SPRINT, 2005.		
<b>ELABORADO POR:</b> Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis		

Eixo Tecnológico: Hospitalidade e Lazer

Ano: 2012

Curso: Agenciamento de Viagem

Forma: Concomitante

Disciplina: Inglês aplicado ao Turismo  
Módulo: 3º

Carga Horária Semestral: 60h  
Carga Horária Semanal: 3h

### I- OBJETIVOS

- Utilizar termos técnicos na língua inglesa em serviços oferecidos em diversos tipos de Agências de Viagens e no gerenciamento ao serviço;
- Identificar serviços oferecidos por Agências de Viagens em língua inglesa;
- Estabelecer relações entre situações cotidianas do Turismo e a língua inglesa;
- Apresentar o atrativo turístico em língua inglesa;
- Aplicar termos técnicos da língua inglesa em situações cotidianas do Turismo.

### II- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Recepção aos turistas: cumprimentos; apresentações; sentido de direção; países e nacionalidades; procedimentos de *check in e check out*. Vocabulário técnico: meios de transporte; meios de hospedagem; meios de alimentação; tipos de atrativos turísticos; problemas de saúde; valores e moeda dos países de língua inglesa; postos de informações turísticas. Serviços em agências: atendimento e informações sobre atrativos, cultura, gastronomia, pacotes turísticos e eventos; reserva de hotéis, passagem aérea e ingressos em geral; locação de veículos; seguro viagem. Elaboração de currículo. Elaboração de folhetos turísticos. Simulações práticas de situações do ambiente do turismo.

### III – BIBLIOGRAFIA

VALLEN, GARY. Check-In Check-Out Gestão e Prestação de Serviços em Hotelaria. PORTO ALEGRE: BOOKMAN, 2002

### ELABORADO POR:

Professor (es): Denise Bezerra Rodrigues/ Joelmir Martins da Rocha/ Maércio de Oliveira Costa/ Vanessa de Souza Reis