



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais

# **PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO AGENTE DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS**

Belo Horizonte

28 de agosto de 2013

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1 – IDENTIFICAÇÃO.....  | 3  |
| 2. DADOS GERAIS DO CURSO .....  | 3  |
| 3. JUSTIFICATIVA .....  | 4  |
| 4. OBJETIVOS DO CURSO .....   | 4  |
| 5. PÚBLICO-ALVO .....   | 4  |
| 6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO .....   | 5  |
| 7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO .....   | 5  |
| 8. DIFERENCIAIS DO CURSO .....  | 5  |
| 9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO.....  | 5  |
| 10. MATRIZ CURRICULAR .....   | 6  |
| 12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS .....  | 8  |
| 13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO.....   | 9  |
| 14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO .....  | 9  |
| 15. INFRAESTRUTURA .....  | 9  |
| 16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A<br>CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE..... | 10 |
| 17. CERTIFICAÇÃO .....  | 10 |
| 18. BIBLIOGRAFIA .....  | 10 |

**PROJETO PEDAGÓGICO**  
**AGENTE DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS**

## 1 – IDENTIFICAÇÃO

|  |   |  |                |
|--|---|--|----------------|
| <b>Dados da Instituição:</b> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais               |   |  |                |
| CNPJ   | 10.626.896.0001/72  |  |                |
| Razão Social   | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais |  |                |
| Endereço: Av. Professor Mário Werneck, 2590  |   |  |                |
| Cidade: Belo Horizonte   | Bairro: Buritis   | Estado: MG   | CEP: 30575-180 |
| Telefone:<br>(31) 2513-5222  | Fax:<br>-   | Site da Instituição:<br>www.ifmg.edu.br              |                |
| <b>Nome do Reitor:</b> Caio Mário Bueno Silva  |   |  |                |
| Campus ou unidade de ensino que dirige:<br>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais |   |  |                |
| Identidade:<br>M1132560 - SSPMG  | Matrícula SIAPE:<br>0272524   |  |                |
| Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590   |   |  |                |
| Cidade: Belo Horizonte   | Bairro: Buritis   | Estado: MG   | CEP: 30575-180 |
| Telefone celular:<br>-----   | Telefone comercial<br>(31) 2513- 5103                               | Endereço eletrônico (e-mail)<br>gabinete@ifmg.edu.br |                |

|  |                                      |   |                |
|--|--------------------------------------|---|----------------|
| <b>Proponente:</b> Cláudio Aguiar Vita                   |                                      |   |                |
| Campus ou unidade de ensino onde está lotado<br>Reitoria |                                      | Cargo/Função<br>Coordenador Geral do Pronatec       |                |
| Matrícula SIAPE: 1185537                                 |                                      | CPF: 564.558.796-00                                 |                |
| Endereço: Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590       |                                      |   |                |
| Cidade: Belo Horizonte                                   | Bairro: Buritis                      | Estado: MG  | CEP: 30575-180 |
| Telefone celular<br>(31) 9928-1550                       | Telefone comercial<br>(31) 2513-5170 | Endereço eletrônico (e-mail)<br>claudio@ifmg.edu.br |                |

## 2. DADOS GERAIS DO CURSO

|  |
|--|
| <p><b>Nome do curso:</b> Curso de formação inicial e continuada em AGENTE DE INFORMAÇÕES TURÍSTICAS</p> <p><b>Eixo tecnológico:</b> TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER</p> <p><b>Carga horária:</b> 160 horas</p> <p><b>Escolaridade mínima:</b> Ensino Fundamental Completo</p> <p><b>Classificação:</b> ( X ) Formação inicial ( X ) Formação continuada</p> <p><b>Número de vagas por turma:</b> 20 a 40 (de acordo com a demanda)</p> <p><b>Frequência da oferta do curso:</b> de acordo com a demanda</p> <p><b>Periodicidade das aulas:</b> de acordo com o demandante</p> <p><b>Modalidade da oferta :</b> Presencial</p> <p><b>Turno:</b> de acordo com o demandante</p> |
|--|

### 3. JUSTIFICATIVA

O IFMG é uma instituição pública federal que tem como objetivo oferecer educação pública, gratuita e de qualidade, buscando o desenvolvimento social, tecnológico e econômico do país e da região.

Visando atender a demanda local e regional é que propomos o curso de Agente de Informações Turísticas.

### 4. OBJETIVOS DO CURSO

#### **Objetivo Geral:**

Promover a qualificação profissional para o exercício do planejamento e gestão do turismo, a partir de uma concepção humanística, solidária e ética.

#### **Objetivos Específicos:**

O público alvo ao concluir o curso, deverá ser capaz de:

- Conhecer o significado e a importância do turismo e hospitalidade na sociedade contemporânea;
- Formar profissionais comprometidos com o uso equilibrado do território em que se configura o turismo enquanto fenômeno social;
- Possibilitar o aperfeiçoamento de competências e habilidades que compõem o perfil do profissional do turismo;
- Participar de atividades práticas expondo ideias e sugestões de melhoria.

### 5. PÚBLICO-ALVO

O curso de Agente em Informações Turísticas, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham o Ensino Fundamental Completo.

Respeitada a escolaridade mínima, o curso atenderá prioritariamente:

I - estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da educação de jovens e adultos;

II - trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas e pescadores;

III - beneficiários titulares e dependentes dos programas federais de transferência de renda entre outros que atenderem a critérios especificados no âmbito do Plano Brasil sem Miséria;

IV - pessoas com deficiência;

V - povos indígenas, comunidades quilombolas e outras comunidades tradicionais;

VI - adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas;

VII - públicos prioritários dos programas do governo federal que se associem à Bolsa-Formação; e

VIII - estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em

instituições privadas na condição de bolsista integral.

Observações:

1ª) Consideram-se trabalhadores os empregados, trabalhadores domésticos, trabalhadores não remunerados, trabalhadores por conta-própria, trabalhadores na construção para o próprio uso ou para o próprio consumo, de acordo com classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), independentemente de exercerem ou não ocupação remunerada, ou de estarem ou não ocupados.

2ª) Os beneficiários (público-alvo) citados acima caracterizam-se como prioritários, mas não exclusivos, podendo as vagas que permanecerem disponíveis serem ocupadas por outros públicos.

3ª) As pessoas com deficiência terão direito a atendimento preferencial em relação as demais.

## 6. PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O Agente de Informações Turísticas é o profissional capaz de informar e orientar turistas sobre roteiros, programações, serviços e produtos, bem como prestar informações históricas, culturais e artísticas locais em postos de atendimento ao turista.

Também são capacitados para montar e vender pacotes de produtos e serviços turísticos e organizam eventos sociais, culturais e técnico científicos, dentre outros.

Além disso, podem contratar serviços, planejar eventos, promover e reservar produtos e serviços turísticos e coordenar a realização de eventos

## 7. POSSÍVEIS ÁREAS DE ATUAÇÃO

Atuam em empresas de turismo, agências de viagens, serviços de hospedagem, serviços culturais, dentre outras, como assalariados, com carteira assinada ou como trabalhadores autônomos e até mesmo como empregadores.

## 8. DIFERENCIAIS DO CURSO

Um diferencial do curso é a proposta didático metodológica que é centrada na participação de quem aprende, valorizando se suas experiências e expectativas para o mundo do trabalho, procurando focar o indivíduo como pessoa, observando se todas as áreas da aprendizagem e individualizando o processo ao máximo, para que todos possam participar.

## 9. PRÉ-REQUISITOS E MECANISMOS DE ACESSO AO CURSO

O curso FIC de Agente de Informações Turísticas, na modalidade presencial, é destinado a estudantes e/ou trabalhadores que tenham escolaridade mínima, Ensino Fundamental Completo. O acesso ao curso será acertado em comum acordo com os demandantes.

## 10. MATRIZ CURRICULAR

A matriz curricular do curso FIC em Agente de Informações Turísticas, na modalidade presencial, está organizada por componentes curriculares em regime modular, com uma carga horária total de 160 horas.

A hora aula do curso é definida como tendo 60 minutos de duração.

Vale salientar que os componentes curriculares que compõem a matriz estão articulados, fundamentados numa perspectiva interdisciplinar e orientados pelo perfil profissional de conclusão, ensejando uma formação técnico-humanística.

O quadro abaixo descreve a matriz curricular do curso e a seguir é apresentado as ementas.

| Ord.                       | Componentes Curriculares   | Carga Horária Total (hora relógio) |
|----------------------------|--|------------------------------------|
| 1.                         | Comunicação e relações interpessoais voltadas ao atendimento turístico | 10h                                |
| 2.                         | Inglês básico  | 16h                                |
| 3.                         | Teoria geral do turismo  | 16h                                |
| 4.                         | Qualidade na prestação de serviço e atendimento ao turista             | 20h                                |
| 5.                         | Fundamentos do turismo e hospitalidade                                 | 20h                                |
| 6.                         | Estrutura e organização dos equipamentos e serviços turísticos         | 20h                                |
| 7.                         | Patrimônio histórico cultural  | 20h                                |
| 8.                         | Meio ambiente e turismo sustentável                                    | 20h                                |
| 9.                         | Primeiros socorros   | 18h                                |
| 10.                        | Workshop de destinos turísticos  | 20h                                |
| 11.                        | Marketing e comunicação de destinos turísticos                         | 20h                                |
| <b>CARGA HORÁRIA TOTAL</b> |  | <b>200h</b>                        |

## 11. EMENTÁRIO

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERPESSOAIS VOLTADAS AO ATENDIMENTO TURÍSTICO   | <b>Carga horária:</b> 10h |
| <b>Ementa:</b> Comportamento pessoal e social; etiqueta pessoal e social; ética profissional. Componentes essenciais da comunicação, noções básicas das normas para apresentação de trabalhos e relatórios, estilo, organização do pensamento e desenvolvimento da capacidade de expressão oral e escrita, leitura e interpretação. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>BRADBURY, Andrew. Técnicas eficazes para apresentações de sucesso. São Paulo: Clio, 2007.   |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> INGLÊS BÁSICO  | <b>Carga horária:</b> 16h |
| <b>Ementa:</b> Desenvolvimento da competência comunicativa do aluno em nível elementar, considerando: a integração das habilidades de compreensão e expressão oral e escrita; a integração de estruturas básicas de gramática, fonética, fonologia e vocabulário; a introdução de estratégias comunicativas e de aprendizagem que fomentem a autonomia do aprendiz. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>AMORIN, V.; MAGALHÃES, V. Cem aulas sem tédio: sugestões práticas, dinâmicas e divertidas para o professor de língua estrangeira. Instituto Padre Reus: Porto Alegre, 1998.   |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> TEORIA GERAL DO TURISMO  | <b>Carga horária:</b> 16h |
| <b>Ementa:</b> Conceito de turismo e turista; Antecedentes históricos das viagens e do turismo; Compreensão da organização estrutural do SISTUR. Subsistemas de mercado, oferta, produção e distribuição de produtos turísticos, de demanda e de consumo. Tipologias de turismo. Conceito de hospitalidade. Turismo e competitividade. Cluster turístico. Introdução ao estudo das tendências e novas modalidades de turismo. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>SANCHO, Amparo. Introdução ao turismo. Organização Mundial do Turismo: São Paulo, Ed. Roca, 2001.   |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E ATENDIMENTO AO TURISTA   | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Conceito, definições, funções e estrutura de uma agência. Evolução histórica das agências de viagem e seu contexto no mercado turístico. Legislação específica de agência de viagem e agência de viagem e Turismo. Gerenciamento da prática operacional. Glossário específico. Tendências dos sistemas de informação no agenciamento e operacionalização de software de reserva e comercialização. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>NEVES, Adilson Romualdo. Qualidade no atendimento. Qualitymark, 2006.   |                           |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> FUNDAMENTOS DO TURISMO E DA HOSPITALIDADE   | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Hospitalidade e Cultura. Antecedentes históricos da hospitalidade. Hospitalidade em destinações turísticas. Empresas turísticas e hospitalidade. Políticas públicas de hospitalidade. Relação hóspede – anfitrião. A hospitalidade como negócio. O marketing da hospitalidade. Gestão e planejamento da hospitalidade. A hospitalidade como fator de competitividade dos destinos turísticos. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>BUENO, M. S.; DENCKER, A. Hospitalidade- cenários e oportunidades. São Paulo, Pioneira Thomson Learning, 2003.   |                           |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS  | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Breve evolução histórica dos eventos; Eventos: conceitos básicos; O evento como atividade socioeconômica; Classificação e tipologias; Fases do planejamento de eventos; Pré-evento: idealização; Evento: operacionalização; Pós-evento: avaliação; Trabalho em equipe: atividades das comissões de um evento; <i>Check-list</i> das tarefas; Calendário de eventos. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>IGNARA, Luiz Renato. Fundamentos do Turismo. São Paulo: Pioneira, 1999.  |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> PATRIMÔNIO HISTÓRICO CULTURAL  | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Processo de construção do conceito e da natureza do patrimônio, cultura, memória e identidade. Patrimônio histórico e cultural em suas várias acepções: material, imaterial, étnico, ambiental, biológico. Patrimônio e bens culturais. Conceito de conservação, preservação e restauração do patrimônio. Recursos culturais e patrimônio histórico regional. Cultura como foco de atração de visitantes. Ética e consumo de recursos culturais e históricos. Legislação sobre patrimônio cultural brasileiro. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>ANDRADE, José Vicente de. Turismo: Fundamentos e Dimensões. São Paulo: Ática, 1998.   |                           |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> MEIO AMBIENTE E TURISMO SUSTENTÁVEL   | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Rupturas no modelo tradicional de desenvolvimento. Ambientalismo. Sustentabilidade: conceitos e dimensões. Segmentos do turismo em ambientes naturais e rurais. Áreas Naturais Protegidas. Sistema Nacional de Unidades de Conservação. Impactos do turismo no ambiente natural e rural. O ambiente natural e rural regional. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>MEDINA, Nana M; SANTOS, Elizabeth da C. Educação ambiental: uma metodologia participativa de formação. Petrópolis: Vozes, 2003.  |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> PRIMEIROS SOCORROS   | <b>Carga horária:</b> 18h |
| <b>Ementa:</b> Recursos de atendimento de emergência disponíveis. Parada cardiopulmonar. Hemorragias. Sangramento pelo nariz (epistaxe). Ferimentos. Intoxicação. Envenenamento. Crise convulsiva. Queimadura. Choque. Afogamento. Fratura. Animais peçonhentos. Transporte de acidentados. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>MONTEIRO, Antônio Lopes; BERTAGNI, Roberto F. de S. <b>Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais</b> . 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.  |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> WORKSHOP DE DESTINOS TURÍSTICOS  | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Conceitos e definições, tipologia, terminologia, qualidade no atendimento, elaboração de programas e roteiros turísticos. Demonstração e aplicação de técnicas, habilidades do agente de informações turísticas, em situações reais ou simuladas, nos pontos turísticos. Mostra de trabalhos realizados durante o curso. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>TYLER, Duncan; GUERRIER, Yvonne; ROBERTSON, Martin (orgs.). Gestão de Turismo Municipal: Teoria e Prática de Planejamento Turístico nos Centros Urbanos. São Paulo: Futura, 2001.   |                           |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>Disciplina:</b> MARKETING E COMUNICAÇÃO DE DESTINOS TURÍSTICOS  | <b>Carga horária:</b> 20h |
| <b>Ementa:</b> Competitividade e estratégia no Turismo; Turismo e gestão do conhecimento; Sistemas de informação e novas tecnologias de informação e de comunicação associadas ao Turismo; Turismo e criatividade; Gestão da inovação em Turismo; <i>Marketing, e-marketing, e-commerce</i> nas organizações turísticas e nos destinos turísticos. |                           |
| <b>Bibliografia:</b><br>KOTLES, Philip; ARMSTRONG, Gary. Princípios de Marketing. 12 ed. São Paulo: Pearson Hall, 2007.  |                           |



## 12. PROCEDIMENTOS DIDÁTICO-METODOLÓGICOS

Como metodologia de ensino entende-se o conjunto de ações docentes pelas quais se organizam e desenvolvem as atividades didático-pedagógicas, com vistas a promover o desenvolvimento dos conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas a determinadas bases tecnológicas, científicas e instrumentais.

Tendo-se como foco principal a aprendizagem dos discentes, serão adotados tantos quantos instrumentos e técnicas forem necessários. Neste contexto, encontra-se abaixo uma síntese do conjunto de princípios pedagógicos que podem ser adotados no decorrer do curso:

- Envolver os alunos na avaliação de seu processo educativo visando uma tomada de consciência sobre o que sabem e o que precisam e/ou desejam aprender;
- Propor, negociar, planejar e desenvolver projetos envolvendo os alunos e a equipe docente, visando não apenas simular o ambiente profissional, mas também desenvolver habilidades para trabalho em equipe, onde os resultados dependem do comprometimento e dedicação de todos e os erros são transformados em oportunidades ricas de aprendizagem;
- Contextualizar os conhecimentos, valorizando as experiências dos alunos e seus conhecimentos prévios, sem perder de vista a (re)construção dos saberes;
- Problematizar o conhecimento, sem esquecer de considerar os diferentes ritmos de aprendizagens e a subjetividade do aluno, incentivando-o a pesquisar em diferentes fontes;
- Respeitar a cultura específica dos discentes, referente a seu pertencimento social, étnico-racial, de gênero, etário, religioso e de origem (urbano ou rural);
- Adotar diferentes estratégias didático-metodológicas (seminários, debates, atividades em grupo, atividades individuais, projetos de trabalho, grupos de estudos, estudos dirigidos, atividades práticas e outras) como atividades avaliativas;
- Adotar atitude interdisciplinar e transdisciplinar nas práticas educativas, isto é, assumir que qualquer aprendizado, assim como qualquer atividade, envolve a mobilização de competências e habilidades referidas a mais de uma disciplina, exigindo, assim, trabalho integrado dos professores, uma vez que cada um é responsável pela formação integral do aluno;
- Utilizar recursos tecnológicos adequados ao público envolvido para subsidiar as atividades pedagógicas;
- Adotar técnicas flexíveis de planejamento, prevendo mudanças e rearranjos futuros, em função da melhoria no processo de aprendizagem.

Nota-se uma variedade de técnicas, instrumentos e métodos de ensino a nossa disposição. Esse ecletismo é resultado das diversas teorias pedagógicas adotadas ao longo dos tempos. Diante dessa diversidade, os docentes deverão privilegiar metodologias de ensino que reconheçam o professor como mediador do processo de ensino.

Salienta-se a necessidade dos docentes estarem permanentemente atentos ao comportamento; concentração; atenção; participação e expressões faciais dos alunos, uma vez que estes são excelentes parâmetros do processo educacional.

## 13. PRINCIPAIS INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação da aprendizagem ultrapassa a perspectiva da mera aplicação de provas e testes para assumir uma prática diagnóstica e processual com ênfase nos aspectos qualitativos. Para tanto, a avaliação deve se centrar tanto no processo como no produto.

Quando realizada durante o processo ela tem por objetivo informar ao professor e ao aluno os avanços, as dificuldades e possibilitar a ambos a reflexão sobre a eficiência do processo educativo, possibilitando os ajustes necessários para o alcance dos melhores resultados. Durante o processo educativo é conveniente que o professor esteja atento à participação efetiva do aluno através da observação da assiduidade, pontualidade, envolvimento nos trabalhos e discussões.

No produto, várias formas de avaliação poderão se somar, tais como trabalhos individuais e/ou em grupo; testes escritos e/ou orais; demonstração de técnicas em laboratório; dramatização; apresentação de trabalhos; portfólios; seminários; resenhas; autoavaliação, entre outros. Todos estes instrumentos são bons indicadores da aquisição de conhecimentos e do desenvolvimento de habilidades e competências. Ressalta-se a importância de se expor e discutir os mesmos com os alunos no início de cada módulo.

No desenvolvimento deste curso, a avaliação do desempenho escolar será feita por componente curricular (podendo integrar mais de um componente), considerando aspectos de assiduidade e aproveitamento.

A assiduidade diz respeito à frequência diária às aulas teóricas, práticas e aos trabalhos escolares. A mesma será registrada diariamente pelo professor, no Diário de Classe, por meio de chamada ou lista de presença.

O aproveitamento escolar será avaliado através de acompanhamento contínuo e processual do estudante, com vista aos resultados alcançados por ele nas atividades avaliativas.

A avaliação docente será feita, pelos alunos, por meio do preenchimento de formulário próprio ao final de cada módulo e autoavaliação.

## 14. FINS DE APROVAÇÃO/CERTIFICAÇÃO

O aluno será considerado apto a qualificação e certificação desde que tenha aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) e frequência maior ou igual a 75% (setenta e cinco por cento).

## 15. INFRAESTRUTURA

As instalações disponíveis para o curso deverão conter: sala de aula com carteiras individuais para cada aluno, biblioteca, data show e banheiro masculino e feminino.

A biblioteca deverá estar equipada com o acervo bibliográfico necessário para a formação integral e específica do aluno e contemplando materiais necessários para a prática dos componentes curriculares.

Material necessário para o curso:

| <b>Item</b>     | <b>Quantidade</b> |
|-----------------|-------------------|
| Papel A4        | 4.000 folhas      |
| Papel Cartão A4 | 480 folhas        |
| Espiral fino    | 240 unidades      |

## 16. MECANISMOS QUE POSSAM PERMITIR A PERMANÊNCIA, O ÊXITO E A CONTINUIDADE DE ESTUDOS DO DISCENTE

O IFMG, por meio do Programa de Assistência Estudantil, irá conceder gratuitamente aos alunos: uniforme, material escolar, seguro escolar, auxílio financeiro para transporte e lanche, com a finalidade de melhorar o desempenho acadêmico e minimizar a evasão.

Visando ainda garantir a permanência e o êxito escolar, aos alunos que apresentarem dificuldade de aprendizagem será disponibilizado, pelos professores, apoio pedagógico.

Incentivar-se-á a montagem de grupos de estudos a fim de minimizar as dificuldades individuais encontradas no decorrer do processo de aprendizagem.

Caberá ao professor de cada componente curricular informar, ao serviço pedagógico, a relação de alunos infrequentes. Esses dados contribuirão para que essa equipe trace estratégias preventivas e de reintegração dos ausentes.

Vale ressaltar que durante todo o curso, os alunos serão motivados a prosseguir seus estudos por meio dos demais cursos ofertados pelo IFMG.

## 17. CERTIFICAÇÃO

Após conclusão do curso o estudante receberá o Certificado de Qualificação Profissional em Curso de Formação Inicial e Continuada em Agente de Informações Turísticas do eixo tecnológico Hospitalidade, Turismo e Lazer, carga horária 200 horas.

## 18. BIBLIOGRAFIA

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

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

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

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

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

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

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

MONTEIRO, Antônio Lopes; BERTAGNI, Roberto F. de S. **Acidentes do trabalho e**

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

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

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