



Aprovação do curso e Autorização da oferta

PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO – FIC de CURSO DE CONDUTOR AMBIENTAL LOCAL

Parte 1 (solicitante)

DADOS DO CAMPUS PROPONENTE

1 Campus: Jaraguá do Sul

2 Endereço/CNPJ/Telefone do campus:

Endereço:

Av. Getúlio Vargas, 830

Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89251000

CNPJ - 11.402.887/0001-60

Telefone: (47)3275-0911 e 3275-2185

3 Complemento:

4 Departamento: Têxtil.

5 Há parceria com outra Instituição?

Não

6 Razão social: Instituto Federal de Santa Catarina – Campus Jaraguá do Sul

7 Esfera administrativa: Federal

8 Estado / Município: Santa Catarina/Jaraguá do Sul

9 Endereço / Telefone / Site:

Endereço:

Av. Getúlio Vargas, 830

Jaraguá do Sul, Santa Catarina, CEP 89251000

Telefone: (47)3275-0911 e 3275-2185

Site: www.ifsc.edu.br

10 Responsável: Edilson Bories Tarachucky.

DADOS DO RESPONSÁVEL PELO PROJETO DO CURSO

11 Nome do responsável pelo projeto: Vitor Hugo Rankel

12 Contatos: (47) 8801-5412 (47) 9703-7855 email: vitorhr@gmail.com

Parte 2 (aprovação do curso)

DADOS DO CURSO

13 Nome do curso:

FIC – Formação Inicial e Continuada – Curso de Conductor Ambiental Local.

14 Eixo tecnológico:

Turismo, Hospitalidade e Lazer.

15 Forma de oferta:

O curso pode se constituir tanto como formação inicial e continuada.

16 Modalidade:

Presencial.

17 Carga horária total:

200 horas

PERFIL DO CURSO

18 Justificativa do curso:

O curso de Conductor Ambiental Local destina-se à capacitação de trabalhadores para a área de prestação de serviços. O curso atenderá a uma demanda crescente por um profissional que atue como um provocador do desenvolvimento da atividade turística a partir das informações prestadas de forma eficiente e empática, visando o estímulo e a fidelização às visitas.

19 Objetivos do curso:

Capacitar profissionais já inseridos na esfera do trabalho ou que visem a essa inserção, com conhecimentos

básicos, teóricos e práticos referentes ao atendimento ao turista, bem como fomentar o crescimento e valorização do turismo da região através da qualificação da mão de obra.

PERFIL PROFISSIONAL DO EGRESSO

20 Competências gerais:

Conduz com segurança visitantes e turistas em espaços naturais e/ou áreas legalmente protegidas, orientando e interpretando aspectos ambientais e socioculturais dos atrativos (sítios) turísticos existentes localmente. Contribui com a proteção ambiental e auxilia no monitoramento dos impactos ambientais da visitação. Elabora e negocia roteiros de visitação em ambientes naturais de forma articulada aos demais agentes envolvidos nas atividades turísticas.

21 Áreas de atuação do egresso:

Ao concluir o curso, o aluno do Curso de Conductor Ambiental Local deverá estar apto para prestar informações e orientar turistas sobre roteiros, programações, serviços e produtos, bem como prestar informações históricas, culturais e artísticas locais, sendo capaz de pesquisar, elaborar e executar roteiros de visitação e trabalhar com próatividade em relação ao público, colegas de trabalho e sociedade, promovendo e desenvolvendo a atividade turística em seu local de atuação.

ESTRUTURA CURRICULAR DO CURSO

22 Matriz curricular:

O Curso de Conductor Ambiental Local terá 200 horas de duração e é composto por 11 (onze) Componentes Curriculares, cujas particularidades são apresentadas nas Tabelas do item seguinte. Nestas tabelas apresentam-se as competências que devem ser adquiridas pelos alunos bem como as estratégias de avaliação.

O curso compreende os seguintes componentes curriculares:

	Unidade Curricular	C. H.
01	Cooperativismo	12hs
02	Estratégia e Empreendedorismo	16hs
03	Comunicação Escrita, Verbal e Não Verbal	16hs
04	Informática Básica	20hs
05	Inglês Instrumental	20hs
06	Legislação Básica	24hs
07	Conhecimentos Gerais	24hs
08	Planejamento e Execução de Roteiros de Visitação	12hs
09	Rotinas Administrativas Básicas	12hs
10	Atendimento, relacionamento e trabalho em equipe	32hs
11	Ambiente e Qualidade de Vida	12hs
	Total	200hs.

23 Componentes curriculares:

Tabela 1 – Componente Curricular: **Cooperativismo**

Componente curricular Complementar	Cooperativismo
Carga Horária:	12 horas
Competências - Reconhecer e valorizar aspectos básicos do cooperativismo, aplicando e fomentando os mesmos através de ações básicas de abertura e organização de cooperativas. Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.	
Habilidades - Reconhecer, valorizar e aplicar aspectos fundamentais do cooperativismo; - Classificar e reconhecer aspectos organizacionais das cooperativas; - Empreender processo básico de abertura e organização de uma cooperativa.	
Saberes - Noções básicas do movimento cooperativista no Brasil e no mundo; - Filosofia e princípios cooperativistas; - Classificação, abertura e organização das cooperativas.	
Referências básicas: - ABRANCHES, J. Associativismo e cooperativismo: como a união de pequenos empreendedores pode gerar emprego e renda no Brasil. Rio de Janeiro: Interciência, 2004. Referências complementares: - GENZI, N. L. Cooperativismo. Ed. Juruá. - DORNELAS, J. C. A. Empreendedorismo - Transformando Ideias em Negócios. Editora: Campus. - GAUTHIER, F. A. O.; MACEDO, M.; LABIAK JÚNIOR, S.. Empreendedorismo. Curitiba: Editora do Livro Técnico, 2010.	

Tabela 2 – Componente Curricular: **Estratégia e Empreendedorismo**

Componente curricular Complementar	Estratégia e Empreendedorismo
Carga Horária:	16 horas
Competências - Elaboração de um plano de negócios utilizando-se de visão estratégica, considerando os fatores internos e externos, realizando análise básica do mercado e de instrumentos contábeis.	

Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.

Habilidades

- Elaborar um plano de negócios com visão estratégica levando em conta os fatores internos e externos;
- Fazer análises básicas de mercado;
- Fazer Interpretações básicas de instrumentos contábeis.

Saberes

- Conceito de planejamento e planejamento estratégico, simulação de cenários, análise SWOT, fatores, visão, missão, crenças e valores, plano de trabalho;
- Empreendedor, empreendimentos, inovação e o cenário atual do mundo dos negócios;
- O empreendedor e seu comportamento;
- Conhecendo o mercado, seu negócio, empresa e produto;
- Abertura, classificação, estruturas e funcionamento das empresas;
- Fundamentos de contabilidade;
- Plano de vida e carreira e mundo do trabalho;
- Atitudes empreendedoras e formas de empreendedorismo
- Estruturação de um Plano de negócio

Referências básicas:

- BALASSIANO, Moisés; COSTA, Isabel de Sá Affonso da; LEMOS, Ana Heloísa da Costa (Org.) (Colab.). Gestão de carreiras: dilemas e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2010.

Referências complementares:

- DORNELAS, Jose Carlos Assis. Plano de negócios: seu guia definitivo [o passo a passo para você planejar e criar um negócio de sucesso]. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2011.
- RAGSDALE, Cliff T. Modelagem e análise de decisão. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 13. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2011.

Tabela 3 – Componente Curricular: **Comunicação Escrita, verbal e não verbal**

Componente curricular Complementar	Comunicação Escrita, verbal e não verbal
Carga Horária:	16 horas
<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criar textos de comunicação empresarial interna, publicitários e informativos básicos com coerência e coesão sendo capaz de transmitir a mensagem desejada de acordo com as normas básicas da ortografia brasileira; - Falar em público a partir de roteiros prontos ou de improviso, escolhendo a forma adequada de 	

apresentação, utilizando-se de linguagem verbal e não verbal, respeitando os códigos culturais, a etiqueta e o ambiente, objetivando a transmissão eficiente da mensagem de acordo com o público;

- Estabelecer comunicação eficiente, correta e empática com os interlocutores levando em consideração a expressão verbal e não verbal dos mesmos, as particularidades pessoais e culturais.

Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.

Habilidades

- Escrever textos de comunicação empresarial interna;
- Escrever textos informativos com clareza e objetividade de acordo com as normas básicas da ortografia brasileira;
- Elaborar textos publicitários básicos com criatividade e de acordo com o público alvo;
- Redigir discursos adequados para cada ocasião;
- Utilizar a expressão verbal e corporal em discursos básicos;
- Preparar apresentações adequadas a cada ocasião e público;
- Discursar improvisadamente em situações variadas;
- Criar vínculo de comunicação empática com os interlocutores sendo capaz de interpretar sinais verbais e não verbais, de ocasião e culturais.

Saberes

- Noções básicas de redação empresarial e comunicação empresarial escrita;
- Noções básicas de um texto publicitário;
- Regras básicas de textos informativos;
- Coesão e coerência na produção textual;
- Revisão ortográfica básica (Pronomes comuns e de tratamento, Verbos, Pontuação, Acentuação, Advérbios, Interjeições, Preposições, Conjunções);
- Nova Ortografia;
- Erros e vícios de linguagem comumente cometidos;
- Elementos da comunicação (emissor, receptor, mensagem, canal, ruídos e feedback);
- Estrutura de um esboço de discurso;
- Formas de apresentação de discurso;
- Posturas, sinais verbais e não verbais;
- Técnicas de comunicação não verbal, estabelecimento de comunicação empática, e colaborativa.

Referências básicas:

- BOTELHO, Joaquim Maria. Redação empresarial sem mistérios: como escrever textos para realizar suas metas. São Paulo: Gente, 2010.

Referências complementares:

- MESQUITA, Roberto Melo. Gramática da Língua Portuguesa. 10. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010

Tabela 4 – Componente Curricular: **Informática Básica**

Componente curricular Complementar	Informática Básica
Carga Horária:	20 horas
<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicar-se interna e externamente e promover a divulgação de sua atividade utilizando recursos de editores de textos, programas de apresentação e recursos gratuitos da Internet; - Organizar a contabilidade básica de custos e fluxo de caixa utilizando planilhas eletrônicas. <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar textos internos e de comunicação externa; - Elaborar planilhas básicas de cálculos de custos e fluxo de caixa; - Elaborar apresentações eletrônicas básicas; - Utilizar a Internet e suas ferramentas gratuitas de pesquisa, comunicação e divulgação digital. 	
<p>Saberes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Noções básicas de Editores de Texto, Planilhas Eletrônicas, Apresentações Eletrônicas; - Internet, redes sociais, mídias digitais, email, marketing digital, serviços gratuitos de criação e hospedagem de sites, mecanismos de buscas; 	
<p>Referências básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FRYE, Curtis. Passo a passo: Microsoft Office Excel 2003. Porto Alegre: Bookman, 2006. <p>Referências complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RIMOLE, Mônica Alvarez; CARNEVALLI, Adriana Aparecida. Microsoft Word 2007. São Paulo: Komedi, 2009. - SENAC. Operador de microcomputador: Excel XP, internet XP, power point XP. São Paulo: Senac, 2003. - SILVA, Camila Ceccatto da. Word 2007. Santa Cruz do Rio Pardo: Viena, 2008. 	

Tabela 5 – Componente Curricular: **Inglês Instrumental**

Componente curricular Complementar	Inglês Instrumental
Carga Horária:	20 horas
<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer comunicação básica com o público de língua inglesa compreendendo questionamentos básicos e sendo capaz de dar orientações básicas de locais, endereços e preços. <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de</p>	

avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.

Habilidades

- Compreender aspectos básicos da comunicação da língua inglesa em situação de atendimento ao público de língua inglesa;
- Prestar informações básicas em relação a locais, endereços e preços.

Saberes

- Vocabulário básico de inglês voltado a atendimento, turismo e viagens;
- Fundamentos gramaticais e sintáticos básicos da língua inglesa (saudações, artigos, numerais, pronomes de tratamento, tempos, verbos modais, frases afirmativas, negativas e perguntas, etc.);
- Aspectos culturais da língua inglesa.

Referências básicas:

- AMOS, E.; PERSCHER, E. Simplified Grammar Book. São Paulo : Moderna, 1995.

Tabela 6 – Componente Curricular: **Legislação Básica**

Componente curricular Complementar	Legislação Básica
Carga Horária:	24 horas
Competências - Identificar situações gerais de desrespeito ou oportunidades de melhoria e cumprimento da legislação em relação ao local do trabalho, região e turistas, com ênfase nos aspectos que dizem respeito à saúde do ambiente do trabalho, a preservação do meio ambiente e respeito à pessoa, ao consumidor, à criança, adolescente e idoso. Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.	
Habilidades - Identificar situações em que podem estar ocorrendo desrespeito à legislação protetiva trabalhista, ambiental, consumerista, crianças e adolescente e idosos. - identificar, com base na legislação de proteção trabalhista, ambiental, consumerista, de idosos, de crianças e adolescentes, oportunidades de melhoria em relação ao local de trabalho, região e pessoas.	
Saberes Noções de legislações aplicáveis ao turismo: Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso, Código Florestal, Lei dos Crimes Ambientais, Código Civil, Código Penal, Constituição Federal, Estadual e Municipal, código de posturas, demais legislações aplicáveis ao turismo.	
Referências básicas: - BRASIL, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, estabelece o Código Civil.	

- BRASIL, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece o Código de Defesa do Consumidor.
- BRASIL, Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012, estabelece o Código Florestal.
- BRASIL, Código Penal – Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.
- BRASIL, Constituição da República Federativa do Brasil – 05 de Outubro de 1988.
- BRASIL, Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, estabelece o Estatuto da Criança e do Adolescente.
- BRASIL, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, estabelece o Estatuto do Idoso.
- BRASIL, Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, estabelece a Lei dos Crimes Ambientais.

Referências complementares:

- EQUIPE ATLAS. Manual de Legislação Atlas: Segurança e Medicina do Trabalho. 70. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- RODRIGUES, Decio Luiz José. Acidentes do Trabalho: questões controversas. São Paulo: Verlu, 2012.

Tabela 7 – Componente Curricular: **Conhecimentos Gerais**

Componente curricular Complementar	Conhecimentos Gerais
Carga Horária:	24 horas
<p>Competências</p> <p>- Orientar ao público e dar-lhe conhecimento dentro de um contexto global acerca do patrimônio histórico, cultural e natural, da região, fornecendo informações quanto à localização de atrações turísticas, serviços de hospedagem, serviços públicos e privados, saúde e vias de acesso, utilizando noções de orientação geográfica.</p> <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p>Habilidades</p> <p>- Conhecer e dar orientações ao público em relação aos dados gerais da região em relação à sua história, geografia e seu patrimônio histórico, cultural e natural com visão global;</p> <p>- Orientar ao público em relação à localização de atrações turísticas, serviços de hospedagem, serviços públicos e privados, saúde e vias de acesso, utilizando noções de orientação geográfica.</p>	
<p>Saberes</p> <p>- Noções básicas de História do Brasil e da Região;</p> <p>- Noções básicas de Geografia do Brasil e Região;</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Noções básicas de orientação geográfica (tipos de terreno, localização geográfica, pontos cardeais, climas, estações do ano, etc.) - Dados regionais nos indicativos sociais, desenvolvimento humano, educação, saúde, vias de acesso, transporte, comércio, indústria, serviços públicos e privados; - Dados regionais do patrimônio histórico, cultural e natural. - Dados regionais de serviços de hospedagem, saúde e serviços públicos.
<p>Referências básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SENE, Eustáquio de; MOREIRA, João Carlos. Geografia Geral e do Brasil: Espaço Geográfico e Globalização. 4.Ed. São Paulo. Editora Scipione. 2010. <p>Referências complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LINHARES, Maria Yeda (org.) História Geral do Brasil. 3 Edição, Rio de Janeiro, Campus, 1990. - MORAES, Antonio Carlos Robert. Território e História no Brasil. 3. ed. São Paulo: Annablume, 2008.

Tabela 8 – Componente Curricular: **Planejamento e Execução de Roteiros de Visitação**

Componente curricular Complementar	Planejamento e Execução de Roteiros de Visitação
Carga Horária:	12 horas
<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar, elaborar e executar planejamento de visitas e roteiros turísticos locais. <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecer e aplicar o processo de pesquisa, planejamento, elaboração e execução de visitas e roteiros turísticos locais. 	
<p>Saberes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceituações, definições de Rotas, circuitos e roteiros turísticos; - Fatores e influências no desenvolvimento turístico da região; - Planejamento dos roteiros turísticos locais; - Análise de paisagem e cenários turísticos locais; - Organização dos roteiros, cálculo de planilha de custos e elaboração de pacotes turísticos. 	
<p>Referências básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - HALL, R. E. Planejamento do turismo. São Paulo: Contexto, 2004. <p>Referências complementares:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PETROCCHI, M. Turismo, planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2002. 	

--

Tabela 9 – Componente Curricular: **Rotinas Administrativas Básicas**

Componente curricular Complementar	Rotinas Administrativas Básicas
Carga Horária:	12 horas
<p>Competências</p> <p>- Aplicar técnicas administrativas básicas visando a adequada execução dos trabalhos e formulando soluções básicas de otimização do ambiente administrativo, organizando, classificando, arquivando, recebendo, protocolando e expedindo documentos.</p> <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p>Habilidades</p> <p>- Compreender e apresentar soluções básicas de otimização do espaço de trabalho e das tarefas administrativas;</p> <p>- Organizar, classificar e arquivar documentos;</p> <p>- Receber, protocolar e expedir documentos.</p>	
<p>Saberes</p> <p>Fundamentos da estrutura organizacional;</p> <p>Fluxograma, organograma, departamentalização e estrutura funcional;</p> <p>Noções de processos organizacionais administrativos;</p> <p>Fundamentos de bens, materiais, serviços e organização do trabalho;</p> <p>Fundamentos de organização de espaço e 5 S's.</p> <p>Princípios de organização de arquivos;</p> <p>Noções de recebimento, protocolo e expedição de documentos.</p>	
<p>Referências básicas:</p> <p>- CHIAVENATO, Idalberto. . Introdução à teoria geral da administração. 3. ed Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 2 v.</p> <p>Referências complementares:</p> <p>- HIRANO, Hiroyuki. 5S na prática. São Paulo : Imam, 1992</p>	

Tabela 10 – Componente Curricular: **Excelência no Atendimento, relacionamento e trabalho em equipe**

Componente curricular Complementar	Excelência no Atendimento,
---	-----------------------------------

	relacionamento e trabalho em equipe
Carga Horária:	32 horas
<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeja e executa as etapas do processo de atendimento ao público com assertividade cordialidade, seguindo os princípios da etiqueta pessoal, social e profissional; - Organiza e aplica as técnicas de atendimento mais adequadas ao tipo de público; - Determina os itens de qualidade que precisam estar presentes no atendimento; - Elabora, alimenta e aplica indicadores de qualidade; - Desenvolve ações de fidelização do público; - Organiza e dispõe o local de recepção e atendimento do público; - Utiliza de apresentações e argumentação com vistas a potencializar o valor percebido; - Promove qualidade de ambiente de trabalho através de assertividade e colaboração com o trabalho da equipe de trabalho, comunicação, liderança, bom relacionamento com o público e aplicação da etiqueta pessoal, profissional e social; - Colabora na mediação e prevenção de conflitos; - Colabora com o aumento da eficiência e eficácia da equipe através da comunicação, liderança, trabalho em equipe e princípios da etiqueta pessoal, social e profissional; - Relaciona-se de forma assertiva com os agentes públicos e privados pertinentes com sua atividade fim. <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver técnicas de atendimento de acordo com cada público; - Planejar e executar etapas de atendimento; - Desenvolver técnicas de recepção e apresentações; - Elaborar, alimentar e aplicar indicadores de qualidade; - Desenvolver ações de fidelização; - Desenvolver estratégias de excelência no atendimento; - Preparação do local e o momento de contato com o público; - Executar as técnicas de apresentação baseadas no valor percebido pelo público; - Aplicar com assertividade as regras de etiqueta pessoal, social e profissional; - Mediar com assertividade situações de conflitos com o público e com os colegas; - Trabalhar em equipe provendo e obtendo colaboração junto à equipe; - Relacionar-se com assertividade entre os órgãos públicos e privados relacionados à atividade de turismo do município e região. 	
<p>Saberes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos de Técnicas de Vendas; - Fundamentos do processo de qualidade; 	

- Definições do público a ser atendido;
- Noções de técnicas de negociação;
- Noções de análise de produto e mercado;
- Tipos e estilos de público tais como perfis, culturas, atitudes, etc.;
- Principais Itens de qualidade que envolvem um processo de atendimento: sondagem, apresentação pessoal, abordagem, desenvolvimento, criação de cenários de argumentação, administração de oposições;
- Fundamentos de satisfação e fidelização do público;
- Fundamentos de etiqueta pessoal, social e profissional;
- Princípios de administração de conflitos;
- Comunicação assertiva;
- Fundamentos do Trabalho em Equipe;
- Fundamentos de liderança;
- Atribuições e objetivos das entidades públicas e privadas relacionadas com a atividade do Turismo.

Referências básicas:

- ALLAN, Jane. Como identificar e resolver problemas em sua equipe. São Paulo : Nobel, 1992.
- CARVALHAL, Eugênio. Negociação: fortalecendo o processo. Rio de Janeiro: Vision, 2002.

Referências complementares:

- FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Imago, 1994. 112 p.
- WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não-verbal. 56. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

Tabela 11 – Componente Curricular: **Ambiente e Qualidade de Vida**

Componente curricular Complementar	Ambiente e Qualidade de Vida
Carga Horária:	12 horas
<p>Competências</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empreender ações básicas de meio ambiente, aliado ao crescimento sustentável ao tempo em que promove o estímulo à saúde e qualidade de vida do trabalhador. <p>Avaliação da unidade: Trabalhos descritivos individuais, Trabalhos descritivos em grupo apresentados através de seminários, práticas de simulações atividades profissionais contextualizadas, utilizando-se de avaliação diagnóstica e formativa, permitindo que sejam adotadas ações de apoio pedagógico e de melhoria contínua dos métodos de ensino.</p>	
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empreender ações básicas de preservação de meio ambiente aliado ao desenvolvimento sustentável; - Empreender ações básicas de estímulo à saúde e qualidade de vida do trabalhador. 	

Saberes

- Princípios de gestão e proteção ambiental aliado ao desenvolvimento sustentável;
- Fundamentos de higiene e segurança no trabalho;
- Fundamentos sobre o uso de EPI's;
- Noções sobre as principais doenças ocupacionais;
- Princípios de legislação relativas à segurança e saúde organizacional.

Referências básicas:

- FILHO, Antonio Nunes B. Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental. São Paulo: Atlas, 2011.

Referências complementares:

- SALIBA, Tuffi Messias. Curso básico de segurança e higiene ocupacional. 4.ed. São Paulo: LTr, 2011.

METODOLOGIA E AVALIAÇÃO

24 Avaliação do processo de ensino e aprendizagem:

A avaliação prima pelo caráter **diagnóstico e formativo**, consistindo em um conjunto de ações que permitam recolher dados, visando à análise da constituição das competências por parte do aluno, previstas no plano de curso.

A proposta pedagógica do curso prevê atividades avaliativas que funcionem como instrumentos colaboradores na verificação da aprendizagem, contemplando os seguintes aspectos: adoção de procedimentos de avaliação contínua e cumulativa; prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos; inclusão de atividades contextualizadas; manutenção de diálogo permanente com o aluno; consenso dos critérios de avaliação a serem adotados e cumprimento do estabelecido; disponibilização de apoio pedagógico para aqueles que têm dificuldades; adoção de estratégias cognitivas e metacognitivas como aspectos a serem considerados nas avaliações; adoção de procedimentos didático-pedagógicos visando à melhoria contínua da aprendizagem; discussão, em sala de aula, dos resultados obtidos pelos estudantes nas atividades desenvolvidas; e observação das características dos alunos, seus conhecimentos prévios integrando-os aos saberes sistematizados do curso, consolidando o perfil do estudante trabalhador, com vistas à (re) construção do saber escolar.

Esses instrumentos de avaliação e o resultado mínimo requerido para aprovação no curso serão elaborados observando o perfil de conclusão do egresso estabelecido neste Projeto. Por essa razão a recuperação será processual e ocorrerá durante o curso.

Os divulgadores dos resultados da avaliação serão os seguintes:

Apto

Não Apto

A certificação da formação profissional se dará após a conclusão do curso, com frequência mínima de 75%.

25 Metodologia:

As aulas serão ministradas contemplando conteúdos teóricos e práticos, o foco será direcionado à prática no âmbito empresarial, articulados à temática central do curso e a seus objetivos. Para facilitar o entendimento do conteúdo, os exercícios serão realizados em conjunto com o professor, atendendo às necessidades e demandas de cada aula em particular e de cada turma em sua especificidade, bem como será dada especial ênfase para a vivência de situações com vistas a desenvolver no estudante as competências necessárias a confrontar com assertividade as mais variadas situações em que sua atuação será demandada. O conteúdo será abordado levando em conta a participação e as necessidades dos alunos, o que implica flexibilidade, uso de estratégias diversas e atenção individual.

ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA FUNCIONAMENTO DO CURSO

26 Instalação e ambientes físicos / Equipamentos, utensílios e materiais necessários para o pleno funcionamento do curso:

Os recursos materiais compreendem:

Sala de aula equipada com 35 cadeiras e carteiras, quadro branco, tela para projeção, projetor multimídia, mesa e cadeira para o professor.

Laboratório de Informática para a Unidade de Informática Básica com um computador para cada aluno, com os softwares de edição de textos, planilha eletrônica, apresentação de slides e navegador de internet, além de acesso à Internet.

27 Corpo docente necessário para funcionamento do curso (área de atuação e carga horaria):

Os recursos humanos necessários correspondem a um ou mais professores com formação concluída ou em andamento na área de Direito, Gestão, Letras e informática, com domínio e/ou prática na docência nas áreas de atendimento, comunicação, gestão e legislação. Este(s) professor(es) será(ão) responsável(eis) por organizar e disponibilizar o material para as aulas.

Parte 3 (autorização da oferta)

28 Justificativa para oferta neste Campus:

As cidades do Vale do Rio Itapocu, como Jaraguá do Sul, Schroeder, Corupá, Massaranduba, Guaramirim e região são conhecidas por suas tradições germânicas e italianas que encontram-se em franco desenvolvimento econômico ao mesmo tempo em que despontam como importantes personagens no cenário do turismo, estando inclusive alçando um peso cada vez mais relevante das já nacionalmente conhecidas “Festas de Outubro”, encontrando-se neste momento com alta demanda de profissionais que promovam tão relevante atividade de fomento econômico.

O curso visa à capacitação de trabalhadores que já estão inseridos diretamente na atividade de turismo com vistas a aperfeiçoar suas competências, mas principalmente ao aperfeiçoamento de profissionais que estão

à procura de uma melhor colocação nesse espaço e iniciantes que estão em busca de seu primeiro emprego. O curso foi planejado de maneira a formar um profissional crítico e competente, ciente de suas responsabilidades para consigo mesmo, com a empresa e com seu entorno socioambiental, afinando com as exigências do mundo do trabalho.

Dentre os principais municípios de referida região necessário destacar o papel do Município de Jaraguá do Sul onde encontra-se a sede do Campus do Instituto Federal de Santa Catarina, o qual possui, segundo o IBGE população de 143.123 hab., com área de 529,536 km, possuindo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - 2010 (IDHM 2010) = 0,803 e com PIB acima de 6 bilhões de reais.

Em relação ao seu PIB, o mesmo possui como base a indústria e a prestação de serviços os quais encontram-se em franca expansão, havendo apenas no ano de 2011 um crescimento de 9,78% no mesmo, o que abre espaço para uma ampla demanda por profissionais qualificados na área de prestação de serviços, turismo assim como todo o fomento necessário às atividades de crescimento econômico e de projetos de cunho social.

Algumas destas informações podem ser encontradas junto à matéria “PIB de Jaraguá do Sul cresce 9,78%”, junto ao site oficial do Município, confirmando o crescimento muito acima à média nacional e demonstrando a necessidade da ampliação do oferecimento de mão de obra qualificada a fim de dar sustentação a tal desempenho econômico extraordinário:

...confirmam que o Produto Interno Bruto (PIB) de Jaraguá do Sul foi de R\$ 6,1 bilhões em 2011, superando em 9,78% o valor registrado no ano de 2010. “Representa, dentre os sete municípios de maior economia do Estado – Joinville, Itajaí, Florianópolis, Blumenau, Jaraguá, São José e Chapecó –, o sexto melhor crescimento de PIB de Santa Catarina naquele período e nos mantém na quinta posição do ranking econômico estadual” (JARAGUÁ DO SUL, 2013)

Igualmente importante destacar a importância dos municípios diretamente circundantes à Jaraguá do Sul e que também são servidos pelo Campus do Instituto Federal de Santa Catarina, campus de Jaraguá do Sul, entre eles o município de Guaramirim, cuja população é de 35.172 de habitantes com área de 268,496 km² e com Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - 2010 (IDHM 2010) = 0,751, bem como o município de Corupá, com população de 13.852 habitantes e com área de 402,789 km² e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - 2010 (IDHM 2010) = 0,780, os quais desempenham papel determinante em relação ao apoio e ao aproveitamento direto do crescimento do município de Jaraguá do Sul.

Fontes:

IBGE, disponível em: <http://www.ibge.gov.br/> acesso em 15 de Setembro de 2014.

JARAGUÁ DO SUL, PIB de Jaraguá do Sul cresce 9,78%, disponível em: <http://www.jaraguadosul.sc.gov.br/news/pib-de-jaragua-do-sul-cresce-9-78-percentage> acesso em 15 de Setembro de 2014.

29 Itinerário formativo no contexto da oferta/campus:

O Curso faz parte do eixo tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer

30 Frequencia da oferta:

Sob demanda.]

31 Periodicidade das aulas:

De segunda a quinta – Feira.

32 Local das aulas:

O curso poderá ser oferecido no período matutino e vespertino, das 7h45min às 11h45min e 14h30min às 18h30min nas dependências do Campus Jaraguá do Sul do Instituto Federal de Santa Catarina - IF-SC.

33 Turno de funcionamento, turmas e número de vagas:

Sob demanda em qualquer período.

Semestre Letivo	Turno	Turmas	Vagas	Total de Vagas
			35	
			35	
			35	
			35	

34 Público-alvo na cidade/região:

Capacitar profissionais já inseridos na esfera do trabalho ou que visem a essa inserção, no intuito da aquisição de conhecimentos básicos, teóricos e práticos referentes ao atendimento ao turista.

35 Pré-requisito de acesso ao curso:

O aluno deverá ter Ensino Fundamental Completo (comprovado através da apresentação de histórico escolar e certificado de conclusão do ensino fundamental) e idade igual ou superior a 16 anos.

36 Forma de ingresso:

O acesso aos cursos de FIC do campus de Jaraguá do Sul será mediante inscrição do candidato atendendo a edital próprio publicado pela comissão de ingresso do IFSC.

A seleção dos candidatos se dará na forma de sorteio, com data e horário divulgados em edital. O candidato deverá obedecer aos seguintes procedimentos:

1. Inscrição prévia.
2. Participação na realização do sorteio.
3. Participação na reunião de apresentação do curso.

37 Caso a opção escolhida seja análise socioeconômico, deseja acrescentar alguma questão específica ao questionário de análise socioeconômico?

Não.

38 Corpo docente que irá atuar no curso:

Os recursos humanos necessários correspondem a um ou mais professores com formação concluída ou em andamento na área de Direito, Gestão, Letras e informática, com domínio e/ou prática na docência nas áreas de atendimento, comunicação, gestão e legislação. Este(s) professor(es) será(ão) responsável(eis) por organizar e disponibilizar o material para as aulas.