

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

# EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

REFERENCIAIS CURRICULARES NACIONAIS  
DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL  
DE NÍVEL TÉCNICO

ÁREA PROFISSIONAL: **TURISMO E HOSPITALIDADE**

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

# EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

REFERENCIAIS CURRICULARES NACIONAIS  
DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL  
DE NÍVEL TÉCNICO

ÁREA PROFISSIONAL: **TURISMO E HOSPITALIDADE**

BRASÍLIA  
2000

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO MÉDIA E TECNOLÓGICA**

# **EDUCAÇÃO PROFISSIONAL**

**REFERENCIAIS CURRICULARES NACIONAIS  
DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL  
DE NÍVEL TÉCNICO**

**ÁREA PROFISSIONAL: TURISMO E HOSPITALIDADE**

# SUMÁRIO



I. APRESENTAÇÃO	<b>7</b>
II. DELIMITAÇÃO E INTERFACES DA ÁREA	<b>9</b>
III. CENÁRIOS, TENDÊNCIAS E DESAFIOS	<b>13</b>
IV. PANORAMA DA OFERTA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL	<b>19</b>
V. PROCESSO DE PRODUÇÃO NA ÁREA	<b>23</b>
VI. MATRIZES DE REFERÊNCIA	<b>27</b>
VII. INDICAÇÕES PARA ITINERÁRIOS FORMATIVOS	<b>41</b>
ANEXO	<b>45</b>

## II - DELIMITAÇÃO E INTERFACES DA ÁREA



A área de Turismo e Hospitalidade engloba um complexo grupo de atividades econômicas e profissionais bastante inter-relacionadas entre si, a ponto de serem consideradas setorialmente ou, mais freqüentemente, como uma só, mais abrangente, sob diferentes denominações - turismo e hotelaria, turismo e hospitalidade, hotelaria, restauração e turismo, hotelaria e gastronomia, indústria hoteleira, hospedagem, gastronomia e turismo, turismo de negócios e eventos, turismo, lazer e recreação, viagens e turismo, *trade* turístico, indústria do turismo, turismo, hospedagem e alimentação ou, simplesmente turismo ou serviços turísticos para todo o conjunto.

De modo geral, dizem respeito às atividades resultantes de uma ampla rede de impactos econômicos, sociais e culturais, realizados por pessoas durante seus deslocamentos, estadas e permanências em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período de tempo inferior a um ano e com fins de recreação, descanso, lazer, negócio e outros motivos para a realização de atos particulares de consumo em lugares onde se ofereçam serviços e bens (Thesouro de Terminos Turisticos y Áreas Afines, de Mario Cifuentes Mendez, Bogotá, Corporación Nacional de Turismo, 1996).

A dificuldade de delimitação dessas atividades, inclusive para o fim prático de estatística, é assinalado no informe As Novas Tecnologias e as Condições de Trabalho no Setor da Hotelaria, da Restauração e do Turismo, da Organização Internacional do Trabalho – OIT, 1997. Segundo ele, esta dificuldade reside no fato de que abarca muitos outros setores econômicos, pois utiliza, por exemplo, produtos agrícolas, industriais e artesanais; inclui serviços culturais, de transporte, de seguro e saúde; abrange atividades tais como de alojamento, alimentação, viagens de descanso, de negócios, parques, zoológicos, turismo ecológico, etc. O documento considera todo o conjunto, denominando-o por três subsetores: o de hotelaria (hospedagem), o de restauração (alimentação) e o de turismo.

A área profissional de Turismo e Hospitalidade ocupa-se da criação de produtos a serem ofertados e, sobretudo, da prestação de serviços turísticos, de hospedagem, de alimentação e de eventos.

A produção e a prestação dos serviços de turismo, tais como o agenciamento e a operação turística, o guiamento, os eventos, são desenvolvidas em operadoras e agências de viagens, promo-

ras de eventos e de animação turística e sociocultural, companhias aéreas, transportadores, hotéis e outros meios de hospedagem, parques, clubes, centros culturais e de lazer, órgãos de turismo, de cultura e esportes, empresas de entretenimento, etc.

Os serviços de hospitalidade compreendem basicamente os de hospedagem e os de alimentação.

Os de hospedagem são prestados não só em hotéis e similares, mas também em outros meios, tais como colônias de férias, condomínios residenciais e de lazer, instituições esportivas, educacionais, militares, hospitais, acampamentos, navios, coletividades, albergues, abrigos para grupos especiais, como idosos, crianças, jovens, cumpridores de penas, etc.

Os de alimentação são prestados em restaurantes, bares e similares, comerciais ou não, autônomos ou integrados àqueles vários meios de hospedagem ou a empresas, escolas, clubes, parques, aviões, trens, etc. ou, ainda, em produção para "buffet", banquete, "catering", entrega direta, distribuição em pontos-de-venda, etc.

Em decorrência de um conjunto de fenômenos que caracterizam o mundo atual, o mercado de trabalho vem se reconfigurando e colocando novas exigências para os profissionais da área de Turismo e Hospitalidade. Uma delas é a clara revalorização da educação geral, na medida em que ela é condição essencial para todo desempenho técnico-profissional frente aos novos paradigmas econômico-sociais. Passa a ser requerido o desenvolvimento das competências de comunicação e de conhecimentos científicos e socioculturais, próprios da educação básica, as quais podem gerar os atributos de raciocínio e expressão lógicos, de comunicação oral, escrita, simbólica, interpessoal e grupal, de autonomia, de iniciativa, de criatividade, de cooperação, de solução de problemas e de tomada de decisões.

Nessa mesma ordem de idéias, diz o professor Francisco Cordão (*"Escola e Setor Produtivo: Uma Parceria em Busca de uma Profissionalização de Qualidade"*) que a "...capacidade de permanente ajuste às constantes mutações do mercado de trabalho, que facilite a mobilidade profissional e que atenda às aptidões e aspirações pessoais dos trabalhadores, aumentando a eficiência e eficácia no trabalho, com satisfação, realização e auto-afirmação, bem como provendo o progresso social, cultural e econômico, exige uma sólida educação básica. A educação profissional, portanto, deve ter seu início em uma ampla e boa educação básica, o que facilita a criação das necessárias articulações, tanto verticais como horizontais, no mundo do trabalho. (...) O primeiro passo para uma efetiva profissionalização dos trabalhadores estará garantido pela oferta de uma educação básica de boa qualidade".

Este entendimento, hoje de comum aceitação, de que uma efetiva profissionalização está baseada em uma educação básica de boa qualidade é inteiramente aplicável à área de Turismo e Hospi-

talidade, já que esta abarca muitos outros setores econômicos e múltiplos bens, serviços e conhecimentos de várias áreas da atividade humana.

Encontra na área de Linguagens e Códigos da educação geral as bases instrumentais e os princípios estéticos, por meio das competências e habilidades desenvolvidas nos estudos de Língua e Literatura Portuguesa, de idioma estrangeiro, de Artes, de Informática. Na área de Ciências Humanas (História, Geografia, Sociologia, Psicologia, Antropologia, Filosofia), e na de Matemática e Ciências da Natureza, o repertório e a fonte científica e instrumental para o desenvolvimento das bases tecnológicas e a construção das competências específicas para a área profissional.

Além deste vínculo inarredável com a formação geral da educação básica, a área profissional de Turismo e Hospitalidade tem interface claramente evidente com a área de Gestão, assim como e especialmente com as de Lazer e Desenvolvimento Social, Artes, Meio Ambiente, Saúde, Transportes.

Com a área de Transportes, a interface se faz intrínseca, dado que o turismo é condicionado por eles. Com a de Saúde, na direta relação do turismo para ela voltado, nas viagens e estadas de tratamento e cura e em spas, na "hoteleria hospitalar", além da óbvia relação das atividades de produção e serviços de alimentação com os aspectos de nutrição e dietética. Com a área de Meio Ambiente, não só pela atenção geral para a paisagem e as questões de preservação, como precipuamente nas atividades do Ecoturismo ou Turismo Ecológico. Com as Artes, desnecessário insistir na interface e, mesmo, dependência que o Turismo tem em relação ao patrimônio histórico-artístico, às manifestações de arte de toda natureza, da folclórica e popular à mais sofisticada e cosmopolita. Com o Lazer e Desenvolvimento Social, pela sua identificação com a função social do uso do tempo livre e com a forma de seu exercício através de atividades de recuperação psicossomática, recreativas, físico-desportivas, de entretenimento, de fruição artístico-cultural, etc. A área de Turismo e Hospitalidade faz, ainda, interface com essas e várias outras áreas, quando se promovem eventos de várias naturezas, tipos, conteúdos e objetivos.

Essas interfaces entre as áreas profissionais são indicativas de conteúdos curriculares comuns e interligados, o que conduz à recomendação da implantação e do desenvolvimento, concomitante, seqüente ou alternado, de cursos ou módulos dessas áreas em uma mesma unidade escolar ou em mais de uma, integradas por acordos, parcerias ou convênios

### III - CENÁRIOS, TENDÊNCIAS E DESAFIOS



Como é sabido e repetido, se o setor de serviços, do ponto de vista de oportunidades de trabalho, é o que mais se amplia e se ampliará, é no conjunto das atividades de turismo e hospitalidade que se visualiza o maior potencial de crescimento.

A rede hoteleira nacional vem tendo crescente expansão, com estabelecimentos de diferentes portes e com a entrada nesse mercado de grandes redes internacionais, secundada por investimentos internos, inclusive dos fundos de pensão. São hotéis de turismo de alto padrão e, também agora, mais econômicos, para o turismo interno e para o de negócios em cidades pequenas e médias, com fluxo de funcionários de empresas. (Revista *Época*, ano I, nº 5, de 22-06-98).

Registra-se, igualmente, o salto e a crescente expansão dos serviços de alimentação, os quais não estão necessariamente associados ao turismo e, mesmo, à hospedagem, pois se destinam ao atendimento cotidiano da população local. Mudanças familiares, culturais e econômicas vêm alterando o comportamento de larga parcela da população, que está passando a se alimentar cada vez mais freqüentemente em restaurantes e outros estabelecimentos similares ou, ainda, a consumir alimentos prontos ou semi-prontos, com entrega direta ou distribuídos em pontos de venda. Existiriam, em 1998, 756.000 restaurantes, bares e similares no país, contra 400.000 em 1991. Do consumo de alimentos, 25% já seria feito fora de casa. (Revista *Veja*, ano 31, nº 25, de 24-6-98).

Os serviços de turismo e eventos acompanham o incremento da rede hoteleira, das viagens e da valorização do lazer, seguindo as transformações sociais, econômicas, culturais e comportamentais.

O estudo *Profissões para o Milênio - Um estudo sobre Educação e Capacitação para Carreiras na Indústria de Viagens e Turismo da América Latina*, patrocinado pelo World Travel & Tourism Council e pela American Express Company, assinala que as atividades destas áreas, em 1995, já eram as maiores geradoras de empregos no mundo (204 milhões de pessoas, ou 1 para cada 9 pessoas da população economicamente ativa, ou ainda 10,6% da força de trabalho global).

Assinala, também, o grande potencial do turismo na América Latina. Prevê que, de 1996 até o ano de 2006, as receitas de viagens e turismo na região devem experimentar um crescimento de 70% em termos reais. Ao longo desse mesmo período, prevê que a oferta de empregos crescerá 15%.

Na região do Mercosul, a atividade turística empregou, em 1995, 7,5 milhões de pessoas, ou 1 a cada 16 pessoas da sua população economicamente ativa.



No Brasil, segundo o estudo *A Indústria do Turismo no Brasil – Perfil & Tendências*, da Associação Brasileira de Entidades de Hospedagem, Alimentação e Turismo – ABRESI, EMBRATUR e SEBRAE, 1996, a atividade turística empregava 10 milhões de trabalhadores em 1994. Estimou que utilizava 1 a cada 11 trabalhadores.

Segundo o mesmo estudo, o setor de agências de viagens teve seu maior crescimento nos últimos anos, passando de 4.500, em 1991, a 5.340, em 1993. Acrescenta que nos três anos seguintes, segundo a Associação Brasileira das Agências de Viagens – ABAV, teve um salto ainda mais significativo, chegando a 10.000 em 1996.

A esses dados deveriam ser acrescentados, se disponíveis, os referentes aos múltiplos eventos e atividades de lazer, incluindo entretenimento, recreação, esporte e cultura, que vêm marcando de forma característica nossa civilização, sobre os quais não há dados agregados que permitam a quantificação do seu crescimento, dada a sua variedade e diversificação, além da falta de critérios estatísticos que possibilitem as informações. É freqüente e crescente a criação de programas e equipamentos sociais destinados ao convívio social e à produção, apresentação e fruição artística, cultural, esportiva e recreativa. O estudo da ABRESI destaca a alta do entretenimento no mundo todo, indicando que se tornou um ramo tão lucrativo em nosso país que está atraindo diversos gigantes estrangeiros do setor.

Quanto às necessidades e exigências de formação, o documento *Subsídios para a Formulação de Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos Técnicos de Educação Profissional – Setor de Serviços* (Projeto de Reforma da Educação Profissional - Acordo MEC/UNESCO, de 1997), assinala a tendência de ser exigida a capacidade de gestão, seja para administrar o trabalho autônomo, formal ou informal, seja para aplicá-la em empresas que, menos hierarquizadas, passaram a exigir competência gerencial, com iniciativa e autonomia, no desempenho de qualquer trabalho. Esta capacidade de gestão é essencial ao trabalho no setor de serviços, conforme os novos paradigmas que vêm se configurando.

Ressalta, por outro lado, que este setor implica preponderantemente no relacionamento do profissional com outro ser humano e não com uma máquina ou com insumos, como ocorre com trabalhadores de outros setores da economia. Daí decorre a importância relevante da capacidade de comunicação e relacionamento que devem ter estes profissionais, sob todas suas formas, seja a lingüística, seja a interpessoal ou, ainda, a tecnológica.

A área de Turismo e Hospitalidade está mais acentuadamente centrada nos eixos da gestão e da comunicação, pela natureza das atividades que seus profissionais desenvolvem no processo de concepção, criação, planejamento, organização, promoção e venda, e administração da execução de serviços aos clientes.

Acrescente-se a tendência generalizada e irreversível da utilização cada vez mais intensa do

instrumento representado pela tecnologia da informação e da comunicação baseada na microeletrônica e nos processos digitais, em todas as atividades. A informática é, seguramente, ferramenta de utilização hoje generalizada e essencial a todo o universo laboral, como base instrumental para a educação de profissionais, inclusive desta área que inclui os serviços turísticos, de hospedagem e de alimentação.

O estudo, *Profissões para o Milênio - Um estudo sobre Educação e Capacitação para Carreiras na Indústria de Viagens e Turismo da América Latina*, do World Travel & Tourism Council e da American Express Company, também apresenta informações significativas para uma visão das necessidades de formação para o conjunto da região, mais diretamente do ponto de vista das empresas.

A questão é tratada sob dois enfoques:

- Da dificuldades no recrutamento de pessoal.
- Da capacitação patrocinada pelas empresas.

Pelo enfoque das dificuldades no recrutamento de pessoal competente, as empresas assinalaram que são maiores para os níveis de direção e de técnicos qualificados. Foram apontadas dificuldades médias para o nível de profissionais de supervisão, e poucas para o pessoal não-qualificado.

No recrutamento, os diretores/gerentes apresentaram leves deficiências em línguas estrangeiras, marketing e habilidade em resolver problemas.

Os profissionais de supervisão apresentaram as mesmas deficiências, porém, mais sérias, além de deficiências em habilidades financeiras/contábeis e de computação.

Os técnicos qualificados apresentaram deficiências críticas em habilidades financeiras/contábeis, de marketing, computação e em línguas estrangeiras, além de sérias em liderança, habilidade de resolver problemas, e leves em habilidades técnicas, interpessoais, de atendimento ao cliente e de domínio de leitura e escrita.

O pessoal não-qualificado demonstrou deficiências críticas em computação, línguas estrangeiras e domínio de leitura e escrita, bem como sérias em habilidades técnicas, interpessoais e de atendimento ao cliente.

Uma análise cruzada dos dados indicou que, em restaurantes, o mais alto índice de deficiências em seu pessoal qualificado está em línguas estrangeiras, computação, habilidade financeira/contábil. Em hotéis, o índice dessas deficiências é o menor.

Um resumo combinado mostra, neste enfoque e nas diversas categorias, maiores níveis de deficiência em línguas estrangeiras, computação e marketing.

Pelo enfoque da *capacitação patrocinada pelas empresas*, encontrou esse estudo a ênfase de desenvolvimento, nos gerentes, das habilidades em computação, atendimento ao cliente, marketing, liderança, línguas estrangeiras, solução de problemas, e relações interpessoais.

Os hotéis enfocaram mais o desenvolvimento da habilidade em computação dos seus funcioná-

rios de nível gerencial. As operadoras/agências de viagem concentraram-se na habilidade de atendimento ao cliente pelos seus gerentes.

Para os profissionais de supervisão, o foco foi o desenvolvimento de habilidades em computação, atendimento ao cliente, línguas estrangeiras, solução de problemas, relações interpessoais e liderança.

Para o pessoal qualificado, o foco indicado foi nas habilidades de atendimento ao cliente, em técnica específica da função, línguas estrangeiras, computação e solução de problemas.

Por fim, o foco do treinamento para o pessoal não-qualificado foi no atendimento ao cliente, em técnica específica da função, relações interpessoais, domínio de leitura e escrita e línguas estrangeiras.

Em resumo, atendimento ao cliente, línguas estrangeiras e computação são os focos principais da capacitação patrocinada pelas empresas.

Juntando os dois enfoques, verifica-se a ênfase comum nas habilidades em computação e de comunicação em línguas estrangeiras, e separadamente, em marketing e em atendimento ao cliente.

Essas informações dão uma visão geral das carências e necessidades de formação para o conjunto da América Latina, que foi o campo do referido estudo. Como trata-se de um mapeamento geral da região latino-americana, não é possível a sua simples transferência para uma caracterização específica da situação em nosso país.

É possível, porém, utilizar tais informações para identificação de indícios e para formulação de inferências para nossa realidade, até porque o Brasil está incluído no estudo. Considerando, contudo, a crescente internacionalização, de um lado, e, de outro, a regionalização propiciada pela inserção, em especial, no bloco do Mercosul, a educação profissional para a área de Turismo e Hospitalidade não pode deixar de lado uma perspectiva mais ampla, transnacional, ao identificar as carências e as conseqüentes exigências de formação.

Na perspectiva da formação profissional, segundo o mesmo estudo, as atividades da área necessitam de esforços concentrados na formação *gerencial*.

A Organização Internacional do Trabalho – OIT, através de documentos preparados para várias de suas reuniões, tratou especialmente desta área de atividades profissionais, (*Reuniões Técnicas Tripartites para os Hotéis, Restaurantes e Estabelecimentos Similares, 1974 e 1983; 1ª Reunião da Comissão da Hotelaria, da Restauração e do Turismo, 1989; e 78ª Reunião da Conferência Internacional do Trabalho, 1991*).

Assinalam tais documentos os traços da evolução e as tendências para a área, entre as quais o crescimento continuado do fenômeno turístico, sua internacionalização e sua dependência em relação às crises mundiais.

Dessas tendências, decorrem para seus profissionais as perspectivas de:

- Ampliação considerável de possibilidades.
- Maiores exigências de:
  - Mobilidade.
  - Disponibilidade.
  - Polivalência.
  - Adaptabilidade.
  - Capacidade de comunicação.
  - Integração em equipe.
  - Animação.

Ao enfocarem as questões referentes à formação profissional, mais particularmente na perspectiva das atividades de hospedagem e de alimentação, aqueles documentos da OIT caracterizam o pessoal que nelas trabalha como dependendo do trabalho de equipe, em uma atmosfera de “serviços”, no sentido de que implica em cortesia, disponibilidade, qualidade das relações humanas, disciplina, motivação e capacidade para integrar-se em grupo. Acrescentam-se as qualidades de limpeza, de ordem, de memória e de integridade. Para o pessoal supervisor ou de chefia intermediária, são características necessárias as atitudes para animar um grupo e encarregar-se de sua formação, assim como qualidades de vendas, de administração e de responsabilidade. São enfatizadas tais competências e atitudes que supõem uma boa cultura geral e humana, ampla e aberta, um conjunto de conhecimentos teóricos e práticos e uma personalidade ao mesmo tempo firme e flexível (*Os problemas sociais e o emprego nos hotéis, restaurantes e estabelecimentos similares*, OIT, 1983)

Para os países em desenvolvimento, são assinaladas necessidades marcantes de formação na esfera da supervisão ou direção/chefia intermediária.

A evolução da demanda da clientela (simplificação dos serviços, influência da dietética, desenvolvimento da animação), a evolução das estruturas (novas modalidades de alojamento, internacionalização das cadeias, desenvolvimento do setor sem fins lucrativos) e a aparição de novas técnicas (novos modos de cocção, informatização da gestão e de reservas) acentuam uma evolução na direção de:

- Maior polivalência da formação, com diminuição de exigências técnicas nas disciplinas tradicionais.
- Desenvolvimento de todas as formas de gestão, que se integram nas demais disciplinas.
- Maior necessidade de competência e eficiência nas técnicas de venda.
- Desenvolvimento generalizado em tudo quanto se relaciona com a comunicação, as relações humanas e a negociação.
- Formação em matéria de manutenção e reparação.

- Organização modular que facilite a capitalização dos conhecimentos acumulados em diferentes fases da carreira profissional.
- Dimensão de “formador” que deve ter cada responsável.
- Abertura internacional.

## IV – PANORAMA DA OFERTA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL



O desenvolvimento das instituições de educação em Turismo e Hotelaria no Brasil data da década de 50 e teve seu início e forte desenvolvimento nas Regiões Sudeste e Sul do País, liderados sobretudo pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, de abrangência nacional e com administrações autônomas em cada estado da Federação. Os cursos do SENAC nos diversos estados das regiões citadas atendiam à qualificação de quadros operacionais de base para hotéis e restaurantes, em diversos restaurantes-escola. No final da década de 60, instalou, no Estado de São Paulo, seu primeiro hotel-escola, também priorizando aquela qualificação.

O nível superior de ensino na área teve início com o cursos de bacharelado em Turismo e, somente na década de 70, criou-se no Estado do Rio Grande do Sul, o primeiro curso superior de tecnologia em administração hoteleira (hospedagem e alimentação), utilizando um hotel de aplicação. A mesma década trouxe para a Região Sudeste mais dois hotéis-escola, no Espírito Santo e Minas Gerais, ambos do SENAC, e mais um curso em nível de tecnologia na cidade de São Paulo, mantido por instituição particular.

Nesse mesmo período, a qualificação básica para os serviços de hotelaria e turismo na região nordeste era desenvolvida pelo SENAC que, contudo, não contava sempre com equipamento e profissionais de ponta necessários. Na década de 80, na Bahia, montou seu primeiro restaurante-escola na região, dando ali início a um trabalho mais estruturado.

No final da década de 80, outros cursos superiores de tecnologia em hotelaria foram surgindo, no Rio de Janeiro, em São Paulo, na Bahia e no Maranhão. Na década de 90, outras instituições implantaram, mais nas Regiões Sul e Sudeste, cursos de Administração Hoteleira ou criaram essa habilitação nos seus cursos de Administração de Empresas. Também foi estendida a oferta do curso de Tecnólogo, no SENAC, para seus hotéis-escola de Águas de São Pedro e Campos do Jordão.

A partir de 1994, o aumento de cursos superiores de Hotelaria (tecnologia e bacharelado) e de Turismo (bacharelado) tem sido muito grande, estando atualmente entre os de maior crescimento relativo entre os cursos novos.

O nível básico de qualificação, para os serviços de turismo: emissão de passagens, turismo para taxistas (os mais comuns), o de guia, este regulamentado por lei federal e para os de hospitalidade (hospedagem e alimentação), vem sendo atualmente atendido de forma regular, sobretudo pelo

SENAC (nos seus centros, empresas, unidades móveis, restaurantes/hotéis-escola). O atendimento também vem sendo efetuado por entidades de classe – patronais e de trabalhadores – e, mais recentemente, pelas mais diferentes instituições que participam dos programas de qualificação e requalificação profissional financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT, vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego.

O nível superior vem apresentando alto incremento, tanto para os cursos de Turismo (bacharelado) quanto de Hotelaria (tecnologia e bacharelado), sobretudo pelas instituições particulares, com significativa presença do SENAC e de instituições federais e estaduais de ensino superior.

O nível técnico, porém, é menos ofertado. As iniciativas relativas à hospitalidade restringem-se ao SENAC e Escolas Técnicas Federais/CEFETs. Só a partir de 1988 vêm surgindo outras iniciativas, inclusive de escolas públicas estaduais.

Os cursos técnicos de Turismo são em maior número, ainda herdeiros da profissionalização obrigatória imposta pela Lei Federal nº 5.692, implantados quase sempre pela facilidade e pelo baixo custo. Estes cursos, em sua grande maioria, não têm laboratórios ou ambientes especiais, nem recursos tecnológicos, nem biblioteca especializada, são distanciados do processo produtivo da área e seus docentes muitas vezes não têm experiência ou efetiva atuação no mercado de trabalho.

Por conta disso, as grandes e médias empresas da área têm procurado suprir suas necessidades de profissionais formando-os internamente, através de programas de treinamento de seu pessoal, programas estes contratados de terceiros e/ou desenvolvidos por funcionários preparados para serem, também, instrutores ou orientadores do desenvolvimento de novos profissionais.

Muitos dos profissionais competentes não receberam formação institucionalizada ou, quando receberam, não a reconhecem como decisiva ou significativa para a qualidade de seus desempenhos profissionais. Contraditoriamente, há uma valorização, pelo menos formal, da boa educação profissional, que poderia e deveria ser oferecida em sintonia com a realidade e necessidades da área.

De modo geral, os planos escolares, incluindo os currículos e seus componentes metodológicos, as instalações, equipamentos e ambientes especializados, biblioteca, material didático, corpo docente, necessários e indispensáveis ao desenvolvimento das competências requeridas dos profissionais da área não respondem às características e necessidades dos alunos e das empresas.

As características e a dinâmica do processo produtivo na área de Turismo e Hospitalidade contra-indicam o modelo pedagógico usual, centrado quase que exclusivamente no desenho curricular por disciplinas, na maioria das vezes desarticuladas, apesar de esforços de planejamento integrado, na dualidade teoria x prática, na aula tradicional como unidade básica de organização do processo de ensino-aprendizagem, embora incluindo algumas das tradicionalmente chamadas “atividades extracurriculares”. Este modelo é marcado, também, pelo conformismo com a falta de investimentos e recursos e pela inadequação ou desatualização dos professores.

Apesar de os referenciais curriculares estarem explicitados em forma de matrizes que estabelecem competências, habilidades e bases tecnológicas a serem necessariamente contempladas, qualquer que seja o desenho ou formato que estes assumam, as considerações anteriores sugerem algumas recomendações:

- A adoção de desenhos curriculares e de alternativas metodológicas inovadoras, dinâmicas, que substituam o modelo centrado nas aulas tradicionais por um ambiente pedagógico caracterizado por aulas operatórias, por oficinas e workshops, nos quais os alunos pesquisem e trabalhem em projetos concretos e experimentais característicos da área; por espaços de discussão fundamentada sobre o que está fartamente disponível para ser ouvido, visto e lido dentro e fora da escola; por seminários e palestras com profissionais atuantes; por visitas culturais e técnicas.
- A busca de alternativas de gestão de recursos educacionais, tais como acordos, convênios, patrocínios ou parcerias, que viabilizem constante renovação ou atualização tecnológica, condição essencial para que a educação profissional não faça da efetiva realidade do processo de produção da área uma ficção.
- O estudo e a implantação de formas flexíveis de organização do trabalho escolar e de estabelecimento de vínculos contratuais com professores, de maneira a possibilitar a contribuição de profissionais efetivamente engajados na atividade produtiva, atualizados e responsáveis por produções e serviços reconhecidos pela sua qualidade, cuja disponibilidade e interesse não se ajustam aos esquemas pedagógicos e administrativos convencionais.



## V – PROCESSO DE PRODUÇÃO NA ÁREA



O processo produtivo nesta área está voltado não só para a criação de produtos a serem ofertados, como, sobretudo, para a prestação de serviços turísticos e de eventos, e de hospedagem e de alimentação

Este processo, no que diz respeito aos serviços turísticos e de eventos, é realizado em operadoras e agências de turismo e de viagens, companhias aéreas, transportadores, hotéis e outros meios de hospedagem, parques, clubes, centros de convenções, promotoras de eventos e de animação turística e sociocultural, centros culturais e de lazer, auditórios, salas de espetáculos, órgãos de turismo, de cultura e esportes, etc. Os eventos podem estar integrados à atividade turística e à hoteleira, ou promovidos isoladamente, inclusive para participantes e públicos locais. Algumas atividades são realizadas na forma de trabalho autônomo.

No que diz respeito aos serviços de hospedagem, o processo produtivo é realizado não só em hotéis e similares, mas também em outros meios, tais como colônias de férias, condomínios residenciais e de lazer, instituições esportivas, educacionais, militares, hospitais, acampamentos, navios, coletividades, albergues, abrigos para grupos especiais, como idosos, crianças, jovens, cumpridores de penas, etc.

No referente ao processo dos serviços de alimentação, é realizado em restaurantes, bares e similares, comerciais ou não, autônomos ou integrados àqueles vários meios de hospedagem ou a empresas, escolas, clubes, parques, aviões, trens, etc. ou, ainda, em produção para “buffet”, banquete, “catering”, entrega direta, distribuição em pontos-de-venda, etc. Atendem, portanto, ao turismo e às necessidades da população local. Algumas dessas atividades também realizam-se sob a forma de trabalho autônomo.

Como constituintes desse processo produtivo na área, foram identificadas funções essenciais de planejamento, de promoção e venda, e de gestão.

Em cada uma dessas funções foram identificadas subfunções implicadas na geração de produtos e na prestação de serviços, ou nos resultados parciais do processo e no resultado final para o cliente/usuário, conforme descrito a seguir:

- Função 1. Planejamento: Atividades voltadas para a concepção e articulação do agenciamento e da operação turística, do guiamento do turista, da promoção de eventos, e dos produtos e serviços de hospedagem e alimentação.

- Subfunção 1.1. Concepção, viabilização e organização de produtos e serviços turísticos e de eventos, de produtos e serviços de hospedagem e de alimentação, adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas efetiva e potencial.
- Subfunção 1.2. Articulação e contratação de programas, roteiros, itinerários e de meios para sua realização, com seleção, relacionamento e negociação com prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e de meios de apoio.
- Subfunção 1.3. Organização de espaços físicos de meios de hospedagem e de serviços de alimentação, prevendo seu ambiente, uso, articulação funcional e fluxo de trabalho e de pessoas.
- **Função 2. Promoção e Venda:** Atividades voltadas para o marketing e a comercialização dos produtos e serviços turísticos, de eventos e de hospedagem e alimentação.
  - Subfunção 2.1. Prospecção mercadológica, adequação dos produtos e serviços, e identificação e captação de clientes, para desenvolvimento e operacionalização da política comercial.
  - Subfunção 2.2. Comercialização de produtos e serviços turísticos e de eventos, de hospedagem e de alimentação, com direcionamento de ações de venda para as clientelas efetiva e potencial.
  - Subfunção 2.3. Acompanhamento pós-execução, para controle da qualidade dos produtos, serviços e atendimento, visando à satisfação do cliente.
- **Função 3. Gestão:** Atividades voltadas para o gerenciamento do processo de execução do agenciamento, operação e guiamento do turista, da promoção de eventos, e dos serviços de hospedagem e de alimentação.
  - Subfunção 3.1. Gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, com organização e articulação dos setores internos, e com supervisão e coordenação dos recursos, visando ao atendimento com qualidade.
  - Subfunção 3.2. Gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços. Esta subfunção é destacada da anterior pela prevalência do fator humano nas atividades desta área e das competências de relacionamento, comunicação, liderança, motivação, trabalho em equipe, formação e desenvolvimento do pessoal.
  - Subfunção 3.3. Gestão dos meios tecnológicos aplicados no desenvolvimento das atividades, com supervisão da utilização de máquinas, equipamentos e meios digitalizados de informação, comunicação e gestão.
  - Subfunção 3.4. Manutenção e/ou readequação do empreendimento, dos produtos e dos serviços às variações da demanda, com desenvolvimento de visão mercadológica prospectiva e inovadora.

Simultaneamente com a indicação das subfunções, estão identificadas as *competências* e sua expressão em *habilidades* requeridas do profissional, que condicionam e viabilizam o desempenho eficaz daquelas funções e subfunções. Estão indicadas, também, as *bases tecnológicas*, que representam os insumos para essas competências e habilidades.

O quadro abaixo sintetiza esta descrição e orienta a apresentação das matrizes de referência para a organização curricular de cursos de nível técnico da área.

## PROCESSO DE PRODUÇÃO

FUNÇÕES	SUBFUNÇÕES			
<b>1. PLANEJAMENTO</b> do agenciamento e da operação turística, do guiamento do turista, da promoção de eventos, dos serviços de hospedagem e de alimentação.	SF 1.1  Concepção, viabilização e organização.	SF 1.2  Articulação e coordenação de programas, roteiros e itinerários.	SF 1.3  Organização de espaços físicos de meios de hospedagem e de alimentação.	
<b>2. PROMOÇÃO E VENDA</b> dos produtos e serviços turísticos, de eventos e dos serviços de hospedagem e de alimentação.	SF 2.1  Prospecção mercadológica e captação de clientes.	SF 2.2  Comercialização de produtos e serviços.	SF 2.3  Acompanhamento pós-execução.	
<b>3. GESTÃO</b> do processo de execução do agenciamento e da operação turística, do guiamento do turista, da promoção de eventos e dos serviços de hospedagem e de alimentação.	SF 3.1  Gerenciamento econômico, técnico e administrativo.	SF 3.2  Gerenciamento do pessoal.	SF 3.3  Gestão dos meios tecnológicos.	SF 3.4  Manutenção e/ou readequação do empreendimento.

## VI - MATRIZES DE REFERÊNCIA



Currículos que levem à habilitação profissional devem incluir a constituição e o desenvolvimento das competências profissionais gerais do técnico da área e das competências específicas de cada habilitação pretendida, com as possíveis qualificações intermediárias. As específicas serão definidas pela escola para completar o currículo, em razão do perfil profissional de conclusão da habilitação.

As matrizes de referência apresentadas a seguir resultam de uma análise na qual, para cada subfunção ou componente significativo do processo de produção na área de Turismo e Hospitalidade, foram identificadas:

- As **competências** e os insumos geradores de competências, envolvendo os saberes e as **habilidades** mentais, socioafetivas e/ou psicomotoras, estas ligadas, em geral, ao uso fluente de técnicas e ferramentas profissionais, bem como as especificidades do contexto e do convívio humano característicos da atividade, elementos estes mobilizados de forma articulada para a obtenção de resultados produtivos compatíveis com padrões de qualidade requisitados, normal ou distintivamente, das produções da área.
- As **bases tecnológicas** ou o conjunto sistematizado de conceitos, princípios e processos tecnológicos, resultantes, em geral, da aplicação de conhecimentos científicos a essa área produtiva e que dão suporte às competências.

As competências, habilidades e bases tecnológicas são os componentes diretamente ligados à organização dos currículos da educação profissional. As escolas ou unidades de ensino poderão utilizar critérios vários de composição desses elementos nos desenhos curriculares – módulos centrados ou inspirados nas subfunções ou que reúnam competências envolvidas em várias ou em algumas delas, disciplinas que contemplem bases tecnológicas comuns, etc. Seja qual for a configuração do currículo, contudo, deverão estar obrigatoriamente contempladas as competências profissionais gerais identificadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico.

As bases científicas e instrumentais estabelecem as relações específicas entre o ensino básico, em especial o de nível médio, e a educação profissional na área de Turismo e Hospitalidade. Elas poderão orientar a formulação da parte diversificada de currículos do ensino médio, na forma prevista pelo parágrafo único do Artigo 5º do Decreto nº 2.208, de 17/4/97. No que se refere à formu-

lação dos currículos de educação profissional, as bases científicas e instrumentais devem ser consideradas, portanto, como pré-requisitos ou insumos prévios, como referências para diagnóstico ou caracterização do estágio de desenvolvimento de estudantes interessados na área e, conseqüentemente, para a organização de processos seletivos e/ou de programas ou etapas curriculares introdutórias, de recuperação ou de nivelamento de bases.

Cabe ressaltar que, embora as matrizes tenham resultado da sistematização de informações obtidas em pesquisa qualitativa de suporte, feita entre profissionais da área, da assessoria de um grupo consultivo de especialistas notórios e, finalmente, da discussão e validação em fóruns representativos de trabalhadores, empresários e educadores de Turismo e Hospitalidade, certamente elas dão margem e espaço a esperadas complementações, adequações e ajustes pelos sistemas e estabelecimentos de ensino. Mecanismos de atualização serão, também, essenciais para que as matrizes e os currículos por elas gerados incorporem mais rapidamente as mudanças e inovações do mutante processo produtivo da área.

O conteúdo das matrizes também deve dar suporte referencial ao reconhecimento de competências adquiridas em diferentes situações, dentro e fora dos espaços escolares, conforme previsto no Artigo 11 do Decreto nº 2.208, por meio de procedimentos, certamente ágeis, eficientes e desburocratizados, a serem implementados pelos sistemas e estabelecimentos de ensino.

Finalmente, é importante que se diga que as matrizes devem representar fontes inspiradoras de currículos modernos e flexíveis que permitam que se experimentem novos modelos e alternativas de trabalho pedagógico na educação profissional.

## **FUNÇÃO 1. PLANEJAMENTO**

### **SUBFUNÇÃO 1.1. CONCEPÇÃO, VIABILIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

#### **COMPETÊNCIAS**

- Interpretar legislação pertinente.
- Interpretar pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos.
- Identificar e avaliar:
  - meios e recursos disponíveis;
  - informações sobre clientelas efetiva e potencial;
  - oportunidades de mercado.
- Sintetizar e relacionar meios e recursos, oportunidades e aspectos quantitativos e qualitativos das clientelas.

- Identificar, avaliar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, comerciais, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, etc.
- Identificar e avaliar sítios e atrativos turísticos adequados a cada clientela.
- Identificar meios de apoio apropriados, como hospedagem, transportes, acessos, restaurantes, bares.
- Identificar espaços, locais e equipamentos para eventos.
- Conceber e programar produtos e serviços a serem oferecidos ao turista, ao participante de evento, ao hóspede e ao cliente de alimentos e bebidas.
- Avaliar técnica, financeira e administrativamente produtos e serviços.
- Organizar meios e recursos para concretização dos produtos e serviços programados.
- Elaborar orçamentos.
- Definir estrutura organizacional.
- Definir política comercial.

## HABILIDADES

- Utilizar dados de pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos.
- Referenciar estudos de viabilidade com a execução.
- Adequar a oferta aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientelas.
- Conduzir a preparação e montagem de produtos e serviços concebidos.
- Estabelecer procedimentos e regras para o funcionamento de estrutura organizacional.
- Controlar orçamentos.
- Elaborar quadro de pessoal.
- Supervisionar pessoal para a efetivação de produtos e serviços.
- Articular outros profissionais/prestadores de serviços/ofertantes de produtos.
- Aplicar softwares específicos.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Técnicas de:
  - leitura e interpretação de pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos;
  - leitura, interpretação e elaboração de estudo de viabilidade;
  - organização de roteiros e itinerários;
  - elaboração e redação de normas e manuais;

- leitura e elaboração de orçamentos;
- descrição de cargos/funções e salários;
- comunicação e relações com o público;
- interpretação e aplicação de normas de proteção do trabalho (legislação trabalhista, sindical, previdenciária, de saúde e segurança) e de legislação aplicável à área (federal, estadual e municipal).
- Fundamentos de:
  - psicologia e sociologia do turismo;
  - estilos e história de arte.
- Tipologia e classificação de:
  - meios de hospedagem;
  - serviços de alimentação;
  - meios de transporte;
  - equipamentos;
  - eventos.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol

## **FUNÇÃO 1. PLANEJAMENTO**

### **SUBFUNÇÃO 1.2. ARTICULAÇÃO E COORDENAÇÃO DE PROGRAMAS, ROTEIROS E ITINERÁRIOS**

#### **COMPETÊNCIAS**

- Identificar e avaliar produtos e serviços (programas, roteiros, itinerários, meios de hospedagem, alimentação, transportes, guiamento de turistas, eventos).
- Identificar e avaliar espaços e locais necessários a produtos ou serviços.
- Identificar e prever serviços pessoais e de apoio, bem como infra-estrutura e meios de apoio (transportes, instalações, mobiliário, equipamentos, utensílios, decoração).
- Selecionar e coordenar contratação de fornecedores de programas, roteiros, itinerários e atividades, bem como de prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e de meios de apoio.
- Elaborar e interpretar orçamentos.
- Interpretar contratos.

## HABILIDADES

- Efetivar meios para produção da oferta.
- Contatar, negociar e contratar diferentes fornecedores de programas, roteiros, itinerários e atividades, prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e de meios de apoio.
- Elaborar cronograma e efetivar seu cumprimento.
- Controlar a execução de contratos.
- Controlar orçamentos.
- Organizar e manter cadastro de fornecedores, provedores e prestadores de serviços.
- Supervisionar serviços de terceiros.

## BASES TECNOLÓGICAS:

- Técnicas de elaboração de programas, roteiros e itinerários.
- Técnicas e regras de manejo de mapas e manuais.
- Princípios e técnicas de finanças e contabilidade necessários à leitura e elaboração de orçamentos.
- Técnicas e regras de interpretação e elaboração de contratos.
- Princípios básicos de legislação comercial e outras aplicáveis à área.
- Técnicas e regras de aplicação de normas e procedimentos legais específicos da área.
- Técnicas de comunicação e relações com o público.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol.

## FUNÇÃO 1. PLANEJAMENTO

### SUBFUNÇÃO 1.3. ORGANIZAÇÃO DE ESPAÇOS FÍSICOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM E DE ALIMENTAÇÃO

## COMPETÊNCIAS

- Identificar e avaliar áreas e meios físicos existentes ou a serem criados.
- Prever seu uso, articulação funcional e fluxo de trabalho e de pessoas.
- Identificar instalações, equipamentos, mobiliário, utensílios.



- Organizar espaços necessários.
- Interpretar necessidades para projetos de arquitetura e de decoração.
- Avaliar projetos de arquitetura e de decoração.
- Avaliar orçamentos.

## HABILIDADES

- Interpretar projetos de arquitetura e de decoração.
- Indicar e caracterizar componentes que integram ambientes.
- Interpretação orçamentos.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Técnicas de leitura e de elaboração de orçamentos.
- Técnicas de leitura e interpretação de projetos de arquitetura e de decoração.
- Medidas, escalas e proporções.
- Desenho básico de planta baixa.
- Características, tipologia e classificação de estabelecimentos.
- Regras de organização de espaços de hospedagem e de alimentação.
- Técnicas e regras de interpretação e aplicação de legislação específica referente a localização, instalação e funcionamento de estabelecimentos desta área.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol.

## FUNÇÃO 2. PROMOÇÃO E VENDA

### SUBFUNÇÃO 2.1. PROSPECÇÃO MERCADOLÓGICA E CAPTAÇÃO DE CLIENTES

#### COMPETÊNCIAS

- Interpretar pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos.
- Identificar e avaliar:

- informações sobre clientela efetiva e potencial;
- oportunidades de mercado.
- Sintetizar e relacionar estas informações com meios e recursos disponíveis.
- Identificar clientela que correspondem à percepção dessa síntese.
- Estabelecer política comercial.
- Organizar estratégias e ações de captação de clientes individuais e institucionais.
- Identificar fatores que influem na atração de clientes.

## HABILIDADES

- Utilizar dados de pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos.
- Adequar a oferta a interesses, hábitos, atitudes e expectativas das clientela.
- Efetivar meios para produção da oferta.
- Contatar permanentemente diferentes segmentos comunitários.
- Articular e negociar com organizações públicas e privadas e com demais segmentos do *trade* turístico-hoteleiro.
- Organizar e manter cadastro de hóspedes e clientes, fornecedores e contratantes, operadores, agentes e guias de turismo, promotores de eventos, organizações de lazer e de entretenimento, hotéis, restaurantes, bares, autoridades, lideranças empresariais, profissionais e comunitárias.
- Estabelecer e negociar ações de publicidade.
- Operacionalizar política comercial.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Técnicas de:
  - leitura e interpretação de pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos;
  - de comunicação e relações com o público;
  - marketing e venda.
- Caracterização socioeconômica e cultural do cliente.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol.

## FUNÇÃO 2. PROMOÇÃO E VENDA

### SUBFUNÇÃO 2.2. COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS COMPETÊNCIAS

- Direcionar ações de venda para clientelas identificadas.
- Organizar a venda no próprio estabelecimento ou externamente.
- Apurar custos e determinar preços.
- Elaborar orçamentos.

### HABILIDADES:

- Atender clientes correspondendo às expectativas destes.
- Preparar e conduzir equipes de trabalho.
- Negociar e contratar vendas.
- Controlar orçamentos.

### BASES TECNOLÓGICAS

- Técnicas de leitura e elaboração de orçamentos.
- Cálculo de custos.
- Técnicas de:
  - comunicação e relações com o público;
  - marketing e venda.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol.

## FUNÇÃO 2. PROMOÇÃO E VENDA

### SUBFUNÇÃO 2.3. ACOMPANHAMENTO PÓS-EXECUÇÃO

### COMPETÊNCIAS

- Avaliar a receptividade dos clientes aos produtos e serviços oferecidos.
- Criar instrumentos de informação e de aferição da satisfação dos clientes.

- Analisar e avaliar manifestações dos clientes.
- Desenvolver no pessoal a atenção para a satisfação dos clientes.
- Avaliar eticamente o desempenho em relação aos clientes, público em geral e meio ambiente.

## HABILIDADES

- Aplicar instrumentos de informação, de aferição e de mensuração da satisfação dos clientes.
- Interpretar reclamações, elogios, sugestões e outras manifestações espontâneas e estimuladas.
- Relacionar-se com as clientelas efetiva e potencial.
- Promover a capacitação contínua do pessoal, voltada para a atenção ao cliente.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Técnicas de:
  - leitura, interpretação e elaboração de pesquisas e sondagens de opinião;
  - motivação, trabalho em grupo e relações humanas no trabalho;
  - comunicação e relações com o público.
- Legislação de defesa do consumidor.
- Normas éticas nas relações com clientes, participantes, público em geral e meio ambiente.

## FUNÇÃO 3. GESTÃO

### SUBFUNÇÃO 3.1. GERENCIAMENTO ECONÔMICO, TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

#### COMPETÊNCIAS

- Ler e interpretar:
  - pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos;
  - informações referentes ao turismo e à hotelaria (hospedagem e alimentação);
  - balanços, relatórios e documentos de controle interno.
- Supervisionar o conjunto ou partes dos serviços de organizações.

- Analisar a relação custo/benefício com vistas à lucratividade de empreendimentos.
- Coordenar recursos institucionais, financeiros, patrimoniais e materiais, suprimento, co-brança, segurança pessoal e patrimonial, e serviços auxiliares e de apoio.
- Avaliar eticamente o desempenho administrativo de empreendimentos.

## HABILIDADES:

- Aplicar conclusões decorrentes da interpretação de:
  - pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos;
  - informações referentes ao turismo e à hotelaria, de forma contextualizada ao meio e ao empreendimento;
  - balanços, relatórios e documentos de controle interno.
- Organizar e articular setores internos.
- Fazer cumprir normas e manuais de procedimento.
- Articular parceiros e outros profissionais.
- Negociar contratação de terceiros.
- Contatar e atender hóspedes e clientes.
- Receber, orientar, informar e conduzir turistas e participantes de eventos.
- Preparar e conduzir equipes de trabalho.
- Articular diferentes setores para fluxo integrado de atendimento.
- Controlar contratos.
- Coordenar e supervisionar serviços de terceiros.
- Cadastrar, articular e negociar com fornecedores.
- Supervisionar atividades de comunicação e relações com o pessoal, hóspedes, clientes e visitantes, fornecedores e contratantes, comunidade, meios de comunicação.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Fundamentos de:
  - psicologia e sociologia do turismo.
- Técnicas de:
  - administração de empresas;
  - leitura e interpretação de pesquisas, sondagens e indicadores sócio-econômicos;
  - organização de empresas de serviços turísticos, de eventos, de hospedagem e de alimentação;

- elaboração e redação de normas e manuais;
- leitura, interpretação e elaboração de orçamentos, cálculo de custos e formação de preços;
- elaboração e interpretação de balanços, relatórios e documentos de controle interno;
- suprimento/compras e armazenamento/conservação;
- segurança pessoal e patrimonial e seguros;
- comunicação e relações com o público.
- Técnicas, regras e procedimentos de:
  - reserva, venda e emissão de passagens;
  - reserva e efetivação de acomodação, transferências, passeios, excursões, ingressos, etc.;
  - orientação, despacho e liberação de documentação, passageiros e bagagens;
  - guiamento de turistas, com orientação, assessoria e transmissão de informações;
  - organização e realização de eventos;
  - organização e realização de programas e atividades complementares de lazer;
  - serviços de portaria/recepção/telefonía; governança/lavanderia/rouparia;
  - serviços de alimentação e de bebidas; controle sanitário;
  - segurança pessoal e patrimonial;
  - informações básicas sobre instalações e equipamentos.
- Normas de:
  - ética nos negócios;
  - proteção do trabalho, de defesa do consumidor, outros ramos jurídicos aplicáveis à área.
- Atendimento e encaminhamento de emergência.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol.

## FUNÇÃO 3. GESTÃO

### SUBFUNÇÃO 3.2. GERENCIAMENTO DO PESSOAL

#### COMPETÊNCIAS

- Definir política de recursos humanos.
- Organizar setores internos.
- Organizar e harmonizar a ação do pessoal dos diferentes setores com outros parceiros e terceirizados.
- Promover o desenvolvimento dos recursos humanos encarregados da execução das atividades.
- Interpretar normas de proteção do trabalho.

- Interpretar contratos.
- Avaliar eticamente o desempenho do pessoal e do empreendimento em relação a ele.

## HABILIDADES

- Coordenar recursos humanos, desenvolvendo motivação, desempenho individual e trabalho em equipe.
- Motivar e liderar pessoas e grupos.
- Capacitar continuamente o pessoal.
- Articular setores internos.
- Aplicar normas de proteção do trabalho.
- Interpretar, elaborar e controlar contratos.
- Fazer cumprir normas e manuais de procedimento.
- Articular as relações e o trabalho com terceiros.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Normas e técnicas de:
  - interpretação de legislação do trabalho, comercial e outras aplicáveis à área;
  - interpretação e elaboração de contratos;
  - elaboração e redação de normas e manuais;
  - motivação, trabalho em grupo e relações humanas no trabalho;
  - comunicação e relações com o público;
  - organização e administração de empresas;
  - ética nas relações humanas.

## FUNÇÃO 3. GESTÃO

### SUBFUNÇÃO 3.3. GESTÃO DOS MEIOS TECNOLÓGICOS

#### COMPETÊNCIAS

- Identificar máquinas e equipamentos.
- Dominar meios digitalizados (hardwares e softwares) de informação, comunicação e gestão.

## HABILIDADES

- Identificar necessidades e soluções adequadas.
- Identificar e cadastrar fornecedores de meios, serviços e soluções especializados.
- Controlar fornecimento de insumos e serviços, inclusive manutenção adequada.
- Controlar a qualidade dos resultados de tecnologia e de equipamentos.
- Promover atualização de conhecimento tecnológico do pessoal.
- Utilizar meios de comunicação eletrônica.
- Operar equipamentos de escritório.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Fundamentos de administração de empresas.
- Técnicas de:
  - utilização de meios informatizados;
  - utilização de equipamentos eletroeletrônicos, mecânicos e hidráulicos;
  - interpretação e elaboração de contratos;
  - motivação, trabalho em grupo e relações humanas no trabalho.
- Normas de legislação específica, comercial e outras aplicáveis à área.
- Vocabulário técnico em português e inglês.

## FUNÇÃO 3. GESTÃO

### SUBFUNÇÃO 3.4. MANUTENÇÃO E/OU READEQUAÇÃO DO EMPREENDIMENTO

#### COMPETÊNCIAS

- Ler e interpretar informações referentes a turismo, eventos, hospedagem e alimentação.
- Identificar, relacionar e avaliar informações de forma contínua para manter produtos e serviços em sintonia com demandas do mercado.
- Captar tendências de uso, consumo e expectativas das clientelas efetiva e potencial.
- Manter viabilidade técnica, financeira e administrativa de empreendimento e de produtos e serviços.



- Desenvolver visão mercadológica prospectiva, que favoreça prontidão para inovações e mudanças de objetivos e de ofertas.
- Avaliar viabilidade de inovações e mudanças.

## HABILIDADES

- Atualizar estrutura organizacional, políticas e normas e procedimentos.
- Utilizar informações referentes a turismo e hospitalidade, de forma contextualizada.
- Interpretar estudos de viabilidade para inovações e mudanças.
- Preparar e dirigir o pessoal para inovações e mudanças.

## BASES TECNOLÓGICAS

- Fundamentos de administração de empresas.
- Técnicas de:
  - marketing e de venda;
  - comunicação e relações com o público;
  - motivação, trabalho em grupo e relações humanas no trabalho;
  - leitura e interpretação de pesquisas, sondagens e indicadores socioeconômicos;
  - leitura, interpretação e elaboração de orçamentos, cálculo de custos e formação de preços;
  - descrição de cargos/funções e salários;
  - elaboração e redação de normas e manuais.
- Vocabulário técnico em português, inglês, francês e espanhol.

## VII – INDICAÇÕES PARA ITINERÁRIOS FORMATIVOS



As Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico dispõem que, para a organização da oferta de cursos, são requeridas competências básicas (constituídas na educação básica), competências gerais do técnico da área (indicadas nos quadros anexos da Resolução CNE/CEB nº 04/99) e as competências específicas de cada qualificação ou habilitação, definidas pela escola a partir do perfil profissional de conclusão que atende às demandas pessoais, sociais e econômicas locais ou regionais.

Assim, o profissional de nível técnico em Turismo e Hospitalidade, para atender às exigências requeridas pelo mercado de trabalho, deverá no curso de nível técnico:

- receber formação com a constituição de competências gerais e comuns a toda a área, que lhe permita compreender e apreender seu processo de produção e prestação de serviços, e ganhar flexibilidade e versatilidade visando acompanhar suas transformações e as variações do mercado de trabalho, bem como simplificando a volta a estudos para outras qualificações, habilitações ou especializações nessa área profissional;
- receber formação que desenvolva competências específicas relativas ao profissional definido pelo perfil de conclusão que atende às demandas constatadas.

As competências profissionais gerais do técnico da área de Turismo e Hospitalidade são:

- Conceber, organizar e viabilizar produtos e serviços turísticos e de hospitalidade adequados aos interesses, hábitos, atitudes e expectativas da clientela.
- Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer, articulando os meios para sua realização com prestadores de serviços e provedores de infraestrutura e apoio.
- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e de pessoas.
- Operacionalizar política comercial, realizando prospecção mercadológica, identificação e captação de clientes e adequação dos produtos e serviços.
- Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para suas clientelas.
- Avaliar a qualidade dos produtos, serviços e atendimentos realizados.

- Executar atividades de gerenciamento econômico, técnico e administrativo dos núcleos de trabalho, articulando os setores internos e coordenando os recursos.
- Executar atividades de gerenciamento do pessoal envolvido na oferta dos produtos e na prestação dos serviços.
- Executar atividades de gerenciamento dos recursos tecnológicos, supervisionando a utilização de máquinas, equipamentos e meios informatizados.
- Realizar a manutenção do empreendimento, dos produtos e dos serviços adequando-os às variações da demanda.
- Comunicar-se efetivamente com o cliente, expressando-se em idioma de comum entendimento.

Quanto às competências específicas de cada habilitação, estas são definidas pela escola para completar o currículo, em razão do perfil profissional de conclusão da habilitação. As matrizes de referência, já apresentadas, construídas com base no processo de produção da área, visam fornecer subsídios para esta definição e, portanto, para a elaboração dos planos de curso.

Lembra-se aqui que a carga horária mínima de cada habilitação da área é de 800 horas, excluídas as horas de estágio, quando este for previsto pelo plano de curso.

O desenho curricular deve permitir ao aluno percorrer um itinerário formativo que o conduza, desde possíveis momentos ou etapas introdutórias/preparatórias sem terminalidade profissional, até especializações, passando por qualificações profissionais intermediárias que componham esta formação e pela habilitação de técnico.

As qualificações profissionais devem corresponder a ocupações existentes no mercado de trabalho e requerem, da mesma forma que a habilitação, processo educacional de formação atualizado, capaz de gerar a desejada laborabilidade/empregabilidade dos egressos. Em ambas podem ser oferecidas opções de ênfases que contextualizem o exercício profissional, para melhor adequação aos interesses diversificados dos alunos, bem como à contemporaneidade da formação frente ao mercado e às oportunidades de trabalho.

A habilitação do técnico corresponde à formação completa, que inclui o conjunto das qualificações do itinerário planejado.

O desenho curricular na área de Turismo e Hospitalidade pode contemplar etapas ou módulos centrados nas funções e subfunções do seu processo de produção, reunindo competências de múltipla aplicabilidade ocupacional. Este desenho oferece uma formação mais generalista e polivalente do técnico, enfocando as subfunções constituintes do planejamento, da promoção e venda e da gestão no conjunto da área.

Pode, também, enfocá-las nas subáreas que a compõem, como a de Turismo ou a de Hospitalidade. Ou, ainda, em segmentos destas, como Operação e Agenciamento, Transporte de Turismo, Guiamento de Turista, Eventos, Hospedagem, Alimentação, etc.

Outra opção para os currículos da área está na organização modular que reúna competências ligadas a ocupações existentes no mercado, como emissor de passagens, agente de viagens, operador turístico, guia de turismo, promotor de eventos, recepcionista de hotel, governante, agentes de vendas e/ou de reservas, encarregado de alimentos e bebidas, etc.

A instituição que pretender oferecer curso técnico, e mesmo curso básico, deverá avaliar, previamente, além do volume e das características da demanda local e regional, sua própria capacidade institucional de dispor de espaços, de investir na aquisição, manutenção e modernização de equipamentos e ambientes especializados, necessários e indispensáveis ao desenvolvimento das competências requeridas dos profissionais da área. Espaços, atividades e facilidades que estimulem e promovam um amplo desenvolvimento dos alunos são essenciais. Os equipamentos e ambientes podem ser providos, em parte, mediante convênios firmados ou parcerias com empresas da área.

Metodologias que contemplem, predominantemente, a efetiva realização de projetos típicos da área, envolvendo o exercício da busca de soluções para os seus principais desafios, subsidiados/assessorados por docentes em constante atuação produtiva ou contato ativo com o mercado de trabalho, são, também, particularmente fundamentais nessa área, requerendo, para isso, esquemas administrativos ágeis e flexíveis.

A seguir, apenas a título de sugestão, apresenta-se uma hipótese de organização curricular modularizada para cursos técnicos referentes a duas possíveis habilitações: em Serviços de Turismo e em Serviços de Hospitalidade. Os perfis profissionais de conclusão são, nessas possibilidades, de técnicos multifuncionais em cada subárea.

Os cursos estariam organizados com um módulo introdutório comum, sem terminalidade ocupacional, pré-requisito para as duas habilitações. A ele se seguiriam os módulos de qualificação identificáveis para cada habilitação:

#### *Módulo Introdutório*

- Bases instrumentais (informática, comunicação, gestão).
- Panorama dos serviços e atividades do conjunto da área.

#### *Módulos de Serviços de Turismo*

- Operação e Agenciamento.
- Transporte de Turismo.
- Guiamento.
- Eventos.
- Planejamento e Organização de Agência/Evento.
- Marketing de Agência/Evento.

#### *Módulos de Serviços de Hospitalidade*

- Recepção.
- Governança.

- Alimentos e Bebidas.
- Planejamento e Organização Hoteleira/de Restaurantes e Bares.
- Marketing Hoteleiro/de Restaurantes e Bares.

Os módulos de cada habilitação são constituídos por núcleos de atividades visando à constituição e ao desenvolvimento de conjuntos de competências, identificáveis a partir das matrizes de referência, para atender ao perfil de conclusão definido para as respectivas ocupações qualificadas.

O aluno percorreria itinerário que se inicia pelo módulo introdutório e que prossegue pelos módulos de qualificação integrantes de uma das duas habilitações. Nestas, ao cumprir cada um de seus módulos de qualificação, atendendo a possíveis critérios de seqüência e de pré-requisitos entre eles, recebe o correspondente Certificado de Qualificação Profissional.

Ao completar o conjunto, e desde que tenha concluído o ensino médio, recebe o respectivo Diploma de Técnico em Serviços de Turismo ou de Técnico em Serviços de Hospitalidade.

A partir dessa mesma sugestão, outras formatações podem ser visualizadas, inclusive correspondendo a perfis de conclusão por segmentos das subáreas. Assim, por exemplo, habilitações profissionais de Técnico em Agência de Turismo, ou em Guiamento de Turista, ou em Eventos, ou em Hospedagem, ou em Alimentação.

Se necessárias e adequadas para atender a demandas específicas locais e regionais, habilitações ainda mais segmentadas e diferenciadas podem ser desenhadas, como, por exemplo, de Técnico em Agência de Ecoturismo, ou em Hospedagem em Colônia de Férias, ou em Alimentação de Coletividade.

# ANEXO



## *Pesquisa e Elaboração:*

Ana Maria Forte - EMBRATUR

Bahij Amin Aur - Consultor Independente (Sistematização do documento)

José Ruy Veloso Campos - ABDETH

Lorenço César Carline - UNED Macaé

Mara Flora Lottici Krahl - EMBRATUR

Margareth de Lima Alves - CEFET/PE

Nely Wyse Abaurre - SENAC/DN

## *Coordenação da Elaboração:*

Bernardes Martins Lindoso

Consultor

## *Revisão Final:*

Cleunice Matos Rehem

Elizabeth Fadel

## *Colaboração:*

Jazon de Souza Macedo

Joana D'Arc de Castro Ribeiro

Márcia Brandão

Neide Maria Resende Macedo

## *Agradecimentos:*

Associação Brasileira de Dirigentes das Escolas de Turismo e Hotelaria - ABDETH

Centro Federal de Educação Tecnológica - CEFET/PE

Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio - SENAC/DN

Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR

UNED/Macaé

Centro Federal de Educação Tecnológica de Alagoas - CEFET/AL



**MINISTÉRIO  
DA EDUCAÇÃO**

