

CAPÍTULO 3

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

MÓDULO III

Habilitação Profissional de TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO

O **TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO** é o profissional que orienta, assiste e conduz pessoas ou grupos durante traslados, passeios, visitas, eventos e viagens. Interpreta e transmite aos visitantes informações sobre aspectos socioculturais, históricos, econômicos, ambientais e geográficos locais, regionais e nacionais. Atua com segurança, ética profissional e respeito ao ambiente, à cultura e à legislação. Intermedia as relações entre visitantes, comunidade local e os prestadores de serviços. Estrutura e executa opções de roteiros e itinerários turísticos de acordo com interesses, expectativas ou necessidades específicas.

Perfil Empreendedor

O Técnico em Guia de Turismo possui perfil empreendedor intermediário, apresenta atribuições voltadas tanto para o intraempreendedorismo, quanto para o empreendedorismo externo. Atua principalmente como prestador de serviços de forma autônoma, em agências de receptivo local, agências de viagem e operadoras de turismo, museus e espaços culturais. É um profissional que apresenta autonomia para tomar decisões táticas na execução de roteiros turísticos, constrói redes de contatos de prestadores de serviços turísticos e possui diferencial criativo na elaboração de produtos turísticos.

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP

O **GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP** é o profissional que desenvolve atividades inerentes à qualificação, podendo organizar e acompanhar grupos de turistas por roteiros históricos, naturais, culturais e educativos no estado de São Paulo. Presta informações e assistência nos deslocamentos e procura atender sempre às necessidades do cliente.

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL / AMÉRICA DO SUL

O **GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL/ AMÉRICA DO SUL** é o profissional que desenvolve atividades inerentes à qualificação, podendo organizar e acompanhar grupos de turistas por roteiros históricos, naturais, culturais e educativos no Brasil e nos países da América do Sul. Presta informações e assistência nos deslocamentos e procura atender sempre às necessidades do cliente.

MERCADO DE TRABALHO

- ❖ Hotéis.
- ❖ Entidades associativas.
- ❖ Empresas de transportes.
- ❖ Agências de receptivo local.
- ❖ Parques naturais e temáticos.
- ❖ Museus, centros e espaços culturais.
- ❖ Secretarias e órgãos de turismo municipais.
- ❖ Prestadores de serviços de forma autônoma.
- ❖ Agências de viagem e operadoras de turismo.

COMPETÊNCIAS PESSOAIS / SOCIOEMOCIONAIS

- ❖ Demonstrar ética profissional.
- ❖ Revelar habilidade para escutar atentamente seu interlocutor.
- ❖ Demonstrar tendência a ajustar situações e estabelecer acordos.
- ❖ Demonstrar capacidade de lidar com situações novas e inusitadas.
- ❖ Evidenciar iniciativa e flexibilidade para adaptar-se a novas dinâmicas.
- ❖ Revelar capacidade e interesse na construção de relacionamentos profissionais.
- ❖ Responder com empatia a emoções e necessidades manifestadas por outras pessoas.
- ❖ Apresentar argumentos logicamente encadeados a respeito de um determinado assunto.
- ❖ Demonstrar capacidade de adotar em tempo hábil a solução mais adequada entre possíveis alternativas.
- ❖ Evidenciar capacidade de apresentar proposições consistentes para resolver problemas enfrentados em situações de trabalho.

Ao concluir a Habilitação Profissional de **TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO**, o aluno deverá ter construído as seguintes competências:

MÓDULO I

- Interpretar a legislação turística.
- Utilizar técnicas de mediação cultural.
- Analisar a atividade do Guia de turismo.
- Atuar para a conservação das áreas naturais.
- Utilizar técnicas de comunicação oral e visual.
- Interpretar informações sobre biomas e ecossistemas.
- Analisar os conceitos de cultura, patrimônio e turismo cultural.
- Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional.
- Correlacionar os diferentes tipos de patrimônio com a atividade turística.
- Analisar conceitos relacionados às atividades do setor de Turismo e da Hospitalidade.
- Executar programações e atividades de lazer e recreação adequadas aos diferentes públicos.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade no desenvolvimento do trabalho como guia de turismo.
- Propor atividades e roteiros turísticos que contemplem as manifestações populares regionais.
- Selecionar plataformas para publicação de conteúdo na internet e gerenciamento de dados e informações.
- Apropriar-se da língua inglesa como instrumento de acesso à informação e à comunicação profissional.
- Pesquisar e analisar informações relacionadas ao setor de Turismo, em diversas fontes, convencionais e eletrônicas.
- Correlacionar os elementos que compõem a cadeia produtiva do turismo e as conexões entre eles e o destino turístico.
- Analisar sistemas operacionais e programas de aplicação necessários à realização de atividades na área profissional.
- Analisar os aspectos históricos, físicos, políticos, econômicos e humanos do Brasil e demais países da América do Sul.

- Analisar e produzir textos da área profissional de atuação, em língua inglesa, de acordo com normas e convenções específicas.
- Comunicar-se, oralmente e por escrito, utilizando terminologias técnicas e científicas e vocabulário específico da área de atuação.
- Analisar conhecimentos e informações sobre os aspectos históricos e geográficos de destinos turísticos do estado de São Paulo.
- Analisar textos técnicos, administrativos e comerciais da área de Turismo por meio de indicadores linguísticos e de indicadores extralinguísticos.
- Desenvolver textos técnicos, comerciais e administrativos aplicados à área de Turismo, de acordo com normas e convenções específicas.
- Interpretar a terminologia técnico-científica da área profissional, identificando equivalências entre português e inglês (formas equivalentes do termo técnico).

MÓDULO II

- Estruturar roteiros turísticos locais e regionais.
- Auxiliar na prestação de socorro por meio de procedimentos adequados.
- Cumprir as normas e padrões de segurança na atividade de guiamento.
- Analisar os conceitos de empreendedorismo, inovação e economia criativa.
- Avaliar as fontes e recursos necessários para o desenvolvimento de projetos.
- Analisar dados e informações obtidas de pesquisas empíricas e bibliográficas.
- Utilizar princípios éticos nas relações interpessoais e no exercício da profissão.
- Correlacionar a roteirização turística com as potencialidades turísticas regionais.
- Identificar as necessidades e soluções adequadas para o atendimento ao turista.
- Propor soluções inovadoras para a prática de prestação de serviço de guiamento.
- Interpretar as ações comportamentais orientadas para a realização do bem comum.
- Identificar o mercado de trabalho e as formas de prestação de serviços de guiamento.
- Articular o conhecimento da língua espanhola em situações de atendimento ao turista.
- Analisar as ações comportamentais no contexto das relações trabalhistas e de consumo.
- Guiar o turista conforme as atribuições e as técnicas profissionais do serviço de guiamento.
- Planejar as fases de execução de projetos com base na natureza e na complexidade das atividades.

- Contextualizar a aplicação das ações éticas aos campos do direito constitucional e legislação ambiental.
- Executar os procedimentos para realização de roteiros rodoviários, aéreos, marítimos e atividades receptivas.
- Propor soluções parametrizadas por viabilidade técnica e econômica aos problemas identificados no âmbito da área profissional.
- Identificar estruturas gramaticais básicas e de vocabulário em língua espanhola para a compreensão de informações gerais utilizadas em conversas cotidianas e na área de Turismo.
- Desenvolver projetos que contribuam com a atividade turística e a categoria profissional: elaboração de roteiro de viagem, estudo de viabilidade para pequenos empreendimentos do Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer, ou Modelo de Negócio, ou criação de um produto turístico.

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO REGIONAL/SP

- Analisar conhecimentos e informações sobre os aspectos históricos e geográficos de destinos turísticos do estado de São Paulo;
- Estruturar roteiros turísticos locais e regionais;
- Correlacionar a roteirização turística com as potencialidades turísticas regionais.

Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio de GUIA DE TURISMO EXCURSÃO NACIONAL – BRASIL / AMÉRICA DO SUL

- Analisar os aspectos históricos, físicos, políticos, econômicos e humanos do Brasil e demais países da América do Sul;
- Correlacionar os elementos que compõem a cadeia produtiva do turismo e as conexões entre eles e o destino turístico;
- Cumprir as normas e padrões de segurança na atividade de guiamento.

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

MÓDULO II

- ❖ Atuar de forma crítica e com ética profissional.
- ❖ Promover a educação para o turismo e para a cidadania.
- ❖ Avaliar oportunidades, demandas e tendências turísticas.

- ❖ Comunicar-se, adequadamente, em idioma de comum entendimento.
- ❖ Organizar e acompanhar a logística de condução de grupos em visitas e eventos.
- ❖ Organizar documentos de viagem do grupo, bem como gerenciar recurso financeiro.
- ❖ Atender e acompanhar turistas conforme roteiros, itinerários e programação de viagem.
- ❖ Planejar atividades, visitas e viagens para diferentes experiências e segmentos de turismo.
- ❖ Prospectar, identificar e selecionar informações, objetivando a elaboração dos roteiros turísticos.
- ❖ Prestar assistência a turistas em itinerários e roteiros locais ou intermunicipais e viagens e excursões rodoviárias, aéreas e marítimas.

ATRIBUIÇÕES EMPREENDEDORAS

- ❖ Construir rede de contatos.
- ❖ Sugerir a criação de novos produtos, serviços ou processos.

ÁREA DE ATIVIDADES

A - TRANSMITIR INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES

- Recomendar sobre locais de compras.
- Indicar programação geral aos passageiros.
- Salientar diferenças culturais existentes no local visitado.
- Informar os passageiros sobre o câmbio de moeda no país.
- Instruir normas e regulamentos dos locais visitados no roteiro.
- Orientar sobre traje, objetos pessoais e equipamentos para atividades do dia.
- Explicar aos passageiros as normas de conduta a serem observadas ao longo da excursão.
- Informar sobre procedimentos de segurança e níveis de dificuldade das atividades nos atrativos culturais, naturais e infraestrutura local.

B – ATENDER PASSAGEIROS

- Acionar seguro-viagem.
- Sugerir atividades extras.
- Auxiliar em trâmites legais nos casos de extravios de bagagens.
- Acompanhar turista junto às autoridades para resolver problemas.

- Acompanhar passageiros com deficiências e necessidades especiais.
- Intermediar relações entre passageiros e prestadores de serviços turísticos.
- Auxiliar nos procedimentos de check-in em hotéis, aeroportos e portos marítimos e check-out em meios de hospedagem.

C - REALIZAR ATIVIDADES BUROCRÁTICAS

- Recolher *vouchers*.
- Portar apólice de seguro viagem.
- Verificar documentação dos passageiros.
- Aplicar questionário de avaliação da excursão.
- Verificar autorização de viagem de menores de idade.
- Requerer termo de responsabilidade para as atividades de aventura.
- Administrar ingressos, documentos e recursos financeiros da excursão.
- Fazer confirmação, alterações de voos e reservas de atividades opcionais.
- Elaborar relatório e prestação de contas da excursão para agência de viagens.

D – ORGANIZAR ATIVIDADES DO DIA

- Despertar grupo.
- Organizar paradas técnicas.
- Providenciar serviços de bordo.
- Verificar itinerário com o motorista.
- Checar equipamentos de transporte.
- Analisar roteiro turístico a ser executado.
- Controlar programação do dia inclusa no roteiro.
- Contatar guia regional e profissional especializado.
- Verificar restrições físicas dos passageiros para as atividades do dia.

E – EXECUTAR ROTEIROS TURÍSTICOS

- Reunir grupo de passageiro (pax).
- Providenciar embarque e desembarque.
- Recepcionar passageiro (pax) e/ou grupo.
- Cumprir horários da programação do roteiro.
- Apresentar atrativos, percurso e localização.
- Assessorar e acompanhar grupos em eventos.

- Readequar programação em caso de imprevistos.
- Adaptar ritmo do roteiro à capacidade física do grupo.

F – DESENVOLVER E OPERACIONALIZAR ROTEIROS TURÍSTICOS

- Contratar serviços.
- Formatar roteiros acessíveis.
- Levantar custos e definir preços.
- Articular e negociar com fornecedores.
- Reconhecer oportunidades de mercado.
- Apresentar novos roteiros às operadoras.
- Analisar público-alvo e segmentos do mercado turístico.
- Pesquisar locais, atrativos e atividades para compor roteiro.
- Identificar infraestrutura necessária para execução do roteiro.
- Avaliar o potencial turístico e detectar atrativos para desenvolver roteiros turísticos.

G – PROMOVER SERVIÇOS E PRODUTOS TURÍSTICOS

- Verificar satisfação do cliente.
- Desenvolver serviços turísticos diferenciados.
- Divulgar roteiros, pacotes turísticos e excursões.
- Aplicar estratégias e conceitos de marketing e vendas.
- Direcionar ações de vendas para o público-alvo específico.
- Veicular roteiros personalizados, hospedagem e serviços opcionais.

H – TRABALHAR COM SEGURANÇA

- Prestar primeiros socorros.
- Cumprir os protocolos sanitários.
- Identificar áreas e situações de risco em roteiros.
- Orientar os pax em relação aos protocolos sanitários.
- Utilizar e orientar uso de equipamentos de segurança.
- Seguir normas e regras de segurança dos locais visitados.

MÓDULO I

SEM CERTIFICAÇÃO TÉCNICA

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- ❖ Definir trajetos rodoviários.
- ❖ Comunicar-se em idioma de comum entendimento.
- ❖ Apresentar informações sobre destinos e regiões turísticas.
- ❖ Avaliar serviços de apoio e condições de estradas e rodovias.
- ❖ Utilizar equipamentos, recursos audiovisuais e outros meios informatizados.
- ❖ Informar sobre atrativos, serviços, produtos turísticos e infraestrutura turística.
- ❖ Interpretar o patrimônio cultural material e imaterial presentes em roteiros turísticos.
- ❖ Trabalhar junto a diferentes prestadores de serviços da cadeia produtiva do turismo.
- ❖ Planejar e executar atividades de recreação e entretenimento ao longo da excursão.
- ❖ Estudar dados e informações históricas e geográficas do Brasil e da América do Sul.
- ❖ Portar-se dentro das regras de etiqueta e apresentação pessoal, saúde e higiene pessoal.
- ❖ Utilizar terminologia e vocabulário específicos do Turismo na comunicação com outros profissionais do setor.
- ❖ Sistematizar informações geográficas, históricas, artísticas, artesanais, folclóricas, gastronômicas, religiosas, recreativas e de entretenimento do núcleo receptor.
- ❖ Pesquisar regiões, cidades, lugares, hotéis, parques temáticos e ecológicos, costumes e fatos folclóricos, históricos, geográficos e artísticos, com o objetivo de realizar a atividade do guiamento.

ÁREA DE ATIVIDADES

A – COMUNICAR-SE, UTILIZANDO A TERMINOLOGIA TÉCNICA DA ÁREA PROFISSIONAL

- Apresentar-se ao grupo.
- Utilizar vocabulário técnico.
- Utilizar recursos audiovisuais.
- Expressar-se em outros idiomas.
- Utilizar regras de etiqueta e apresentação pessoal.

- Usar bandeiras, crachás e placas para identificar o grupo.
- Comunicar-se via e-mail, aplicativos, redes sociais e telefone.

B - MAPEAR ATRATIVOS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS

- Pesquisar equipamentos e serviços turísticos.
- Analisar atrativos naturais, históricos e culturais.
- Identificar a infraestrutura turística da localidade.

C - ATUAR COM MEDIAÇÃO CULTURAL

- Acolher grupos em atrativos culturais.
- Apresentar museus, espaços culturais e outros.
- Elaborar roteiros de visitação em atrativos culturais.
- Montar ficha técnica dos atrativos culturais da localidade.
- Ler e mediar obras de arte para passageiro (pax) ou grupo.
- Pesquisar informações relativas aos equipamentos e manifestações culturais.

D – PROMOVER O TURISMO SUSTENTÁVEL LOCAL E REGIONAL

- Fortalecer a cultura local.
- Fomentar a economia local.
- Promover a valorização do destino.
- Conscientizar e alertar o turista dos impactos turísticos.
- Verificar a capacidade de carga do destino e de seus atrativos.