



UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ - UNOPAR
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – UFC



**MESTRADO PROFISSIONAL EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NA FORMAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

ELIDIANI DOMINGUES BASSAN DE LIMA

**FORMAÇÃO DE GUIAS DE EXCURSÃO NACIONAL E INTERNACIONAL:
UMA PROPOSTA DE CURSO A DISTÂNCIA**

**Brasília
2007**

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

ELIDIANI DOMINGUES BASSAN DE LIMA

**FORMAÇÃO DE GUIAS DE TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL:
UMA PROPOSTA DE CURSO A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Universidade Norte do Paraná - UNOPAR e Universidade Federal do Ceará - UFC, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância.

Orientador: Prof. Doutor José Manuel Moran
Costas

Brasília
2007

ELIDIANI DOMINGUES BASSAN DE LIMA

**FORMAÇÃO DE GUIAS DE TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL:
UMA PROPOSTA DE CURSO A DISTÂNCIA**

Dissertação de Mestrado aprovada, apresentada à UNOPAR - Universidade Norte do Paraná e a Universidade Federal do Ceará – UFC como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância, com nota final igual a _____, conferida pela Banca Examinadora formada pelos professores:

Orientador Prof. Doutor José Manuel Moran Costas

Prof. Doutora Ymiracy Nascimento de Souza Polak

Prof.

Brasília, 18 de Janeiro de 2008.

AGRADECIMENTOS

É difícil colocar em palavras os sentimentos de agradecimentos em relação a todos que contribuíram para a elaboração desse trabalho, pois um caminho como este não se percorre sem muita contribuição, investimento e amigos. Peço desculpas àqueles que eu deixar de citar, sintam-se incluídos no meu coração.

Agradeço a todos os professores que em muito contribuíram para o meu aprendizado e crescimento pessoal e profissional. Não me faltaram bons ensinamentos, aos quais espero com esta dissertação fazer jus.

Um agradecimento carinhoso ao meu marido e aos meus filhos pelo amor, paciência, carinho, dedicação, apoio e compreensão da minha ausência durante todos estes meses de estudo.

Ao Prof. José Manuel Moran Costas, meu orientador e amigo de todas as horas, que acompanhou nesse momento turbulento e que com toda a maestria, paciência e tranquilidade souberam me conduzir apoiar e ensinar.

Agradeço em especial à Prof^a. Ymiracy Polak, verdadeira mestra que me ensinou muito mais que a academia exige, por se colocar inteira no que faz, por acreditar que cada ser é único, especial e com ilimitado potencial a ser desenvolvido.

Agradeço eternamente à minha mãe e à minha irmã Fernanda por sempre acreditar em mim, no meu potencial e no meu querer sempre, estimulando-me e incentivando-me em toda a minha caminhada.

À Ana Christina, mestra que despertou em mim a paixão pela EAD, e me fez perceber que podemos e devemos trabalhar em prol de uma educação inovadora e diferente.

Ao Ivanildo, mestre que muito me apoiou e ensinou, partilhando da minha angústia. Conduzindo-me para que eu desenvolvesse essa pesquisa com o máximo de seriedade e qualidade.

Não me faltaram companheiros nessa caminhada de angústias e de muitas trocas de informações. Aos colegas da turma e, em especial, à Viviane, pela amizade e companheirismo nos momentos de dificuldades.

Agradecimento especial ao professor Luiz Otávio da Justa Neves, que muito me apoiou e incentivou na realização desse curso. Possibilitando que eu transformasse o meu sonho em uma realidade.

Aos amigos e colegas de trabalho Múcio, Fernanda, Ana Carmina e Tânia pela dedicação, doação e grande contribuição na elaboração desse trabalho. Sem vocês não seria possível desenvolver um trabalho dessa qualidade. E aos demais colegas Senac - DF e DN, que direta ou indiretamente acompanharam e auxiliaram nessa jornada.

Muito obrigada. Sou eternamente grata.

Ao querido Junior, por seu amor e integridade.

Aos meus filhos Luan, Renan e Beatriz, por encherem minha vida de amor e de esperança.

*“Somos o que fazemos, mas somos
principalmente o que fazemos para mudar
o que somos.”*

(Eduardo Galeano)

DOMINGUES, Elidiani Bassan de Lima. FORMAÇÃO DE GUIAS DE TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL: UMA PROPOSTA DE CURSO A DISTÂNCIA. 2007. Cento e vinte e uma folhas. Dissertação de Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância. Universidade Norte do Paraná e Universidade Federal do Ceará, Brasília, 2007.

RESUMO

Atualmente, vivenciam-se grandes mudanças sociais, no trabalho, na forma de prover educação e no âmbito do segmento de turismo, que apresenta um crescente desempenho econômico em termos mundiais, com índices de empregabilidade e de inserção nos mercados nacionais e internacionais significativos. Em contrapartida, evidenciam-se carências na área do turismo, tanto de profissionais capacitados para atuar como de cursos que venham ao encontro das necessidades das pessoas já atuantes na área e também das pessoas interessadas em trabalhar no segmento de turismo, quer seja por motivos financeiros, quer seja por motivos de disponibilidade de tempo para se profissionalizar, freqüentando uma sala de aula nos moldes da educação presencial. Aliada a essas informações, desenvolveu-se uma pesquisa para analisar como essa demanda identificada de qualificação é atendida pelo MEC e pelas Secretarias de Educação, com foco na região Centro-Oeste. O resultado comprovou uma restrita oferta de cursos na área de turismo, principalmente em nível técnico. Assim, este trabalho demonstra técnica e economicamente a viabilidade da implementação do projeto do curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional na modalidade a distância, indicando ser esta uma proposta totalmente inovadora, compatível com as demandas identificadas do mercado e inaugurando, conseqüentemente, um novo momento no segmento de turismo quanto de educação no cenário nacional.

Palavras-chave: Educação a Distância. Educação Profissional. Turismo.

DOMINGUES, Elidiani Bassan de Lima. Formation of Guides of National and International Tourism: a Course Proposal in the Distance. 2007. Cento e vinte e uma folhas. Dissertação de Mestrado em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância. Universidade Norte do Paraná e Universidade Federal do Ceará, Brasília, 2007.

ABSTRACT

Nowadays, great social changes are experienced, in the field workplace, in order to provide education and in the segment of tourism, which presents a growing economic performance in the world, with indicators of employability and of ingress in national and international markets significant. In contrast, show themselves a lot of lack in the area of tourism, both of qualified professionals to serve as the courses that will meet the needs of people already active in the area and also for people interested in working in the segment of tourism, whether for financial reasons, whether for reasons of availability of time to professionalize, attending a common classroom – being present every day. Allied to this information, it has been a search to look like this demand identified for qualification is answered by the MEC and the Secretaries of Education, with focus in the Central West region. The result proved a restricted supply of courses in the area of tourism, especially in technical level. Thus, this work demonstrates the technical and economic feasibility of the implementation of the project the course of the Tour Guide National and International, in the modality of distance, indicating that a proposal be quite innovative, compatible with the identified demands of the market and opening, consequently, a new moment in the segment of tourism and in the education on the national scene.

Keywords: Distance Education. Professional Education. Tourism.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tela do Ambiente Gestor – Cursos de Especialização	78
Figura 2 - Tela do ambiente Gestor – Cursos de Formação Inicial e Continuada.	79
Figura 3 – Página inicial do curso Pós Graduação - EAD	79
Figura 4 - Página do curso Pós Graduação – Proposta de atividades	80
Figura 5 – Box de proposta de atividades semanal.....	80
Figura 6 - Página inicial do curso de Especialização em Educação Ambiental.....	81
Figura 7 - Página inicial do curso de Especialização em Gestão Educacional	81

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Grau de Escolaridade	32
Gráfico 2 – Sexo.....	33
Gráfico 3 – Utilização da Internet	33
Gráfico 4 – Acesso à Internet.....	34
Gráfico 5 – Meios de Acesso à Internet	34
Gráfico 6 – Atuantes na Área de Turismo	35
Gráfico 7 – Continuidade à Formação na Área	36
Gráfico 8 – Conhecedores da Metodologia a Distância	36
Gráfico 9 – Cursos Efetuados a Distância.....	37
Gráfico 10 – Interessados no Curso de Guia na Modalidade a Distância	38
Gráfico 11 – Seis Cursos de Maior Interesse	38
Gráfico 12 – Idade dos Alunos	39
Gráfico 12 – Profissão dos Empregados	41
Gráfico 13 – Grau de Escolaridade exigido do Guia	42
Gráfico 14 – Excursões Nacionais acompanhadas por Guia de Turismo	42
Gráfico 15 – Formação dos guias de turismo para acompanhar excursão nacional	43
Gráfico 16 – Excursões internacionais acompanhadas por Guia de Turismo	44
Gráfico 17-Formação dos Guias de Turismo para acompanhar excursões internacionais	45
Gráfico 18 – Critérios para contratação do Guia	46
Gráfico 19 – Profissionais do mercado atendem às necessidades da Agência	47
Gráfico 20 – Carências detectadas nos profissionais do mercado.....	48
Gráfico 21 – Investimento das Agências em capacitação dos Guias	48
Gráfico 22 – Vínculo empregatício do Guia de Turismo	49
Gráfico 23 – Cursos que deveriam ser oferecidos pelo mercado.....	50
Gráfico 24 – Disponibilização de recursos de informática para formação dos Guias	50

LISTA DE TABELAS

Quadro 1 – Módulos de estudo, componentes curriculares e carga horária	62
Quadro 2 - Corpo Docente e Técnico.....	88
Tabela 3 - Previsão de Custos	89
Tabela 4 - Previsão de Custos de Guia de Excursão Nacional.....	91
Tabela 5 - Previsão de Custos de Guia de Excursão Internacional	93

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

AR	Administração Regional
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAT	Centro de Atendimento ao Turista /Associações de Guia de Turismo
CBO	Classificação Brasileira das Ocupações
CEAD	Centro de Educação a Distância
CEP EAD	Centro de Educação Profissional a Distância
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
DEP	Departamento de Educação Profissional
DF	Distrito Federal
DN	Departamento Nacional - Senac
DR	Departamentos Regionais
EAD	Educação a Distância
EMBRATUR	Instituto Brasileiro de Turismo
FECOMÉRCIO	Federação do Comércio
MEC	Ministério da Educação
OMT	Organização Mundial de Turismo
ONG	Organismos não governamentais
PAX	Passageiros
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SISTUR	Sistemas de Turismo
SST	Saúde e Segurança no Trabalho.
TIC's	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNOPAR	Universidade Norte do Paraná

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 DESENVOLVIMENTO	3
2.1 Contexto da Pesquisa	3
2.2 Educação a Distância: Instrumento de Formação Profissional do Guia de Turismo Nacional e Internacional.....	10
2.2.1 Potencialidades da EAD e sua Relevância.....	10
2.2.2 O Setor de Turismo e as Demandas por Formação.....	16
3 METODOLOGIA.....	21
3.1 Abordagem da pesquisa: o percurso qualitativo como orientador.....	23
3.2 A pesquisa quantitativa como suporte para a análise qualitativa	25
3.3 A pesquisa qualitativa: reiterando a decisão	26
3.4 Campo da Pesquisa.....	27
3.4.1 Procedimentos de Coleta e de Análise de dados	27
- Clientela a ser pesquisada.....	27
- A entrevista.....	28
- O questionário.....	29
3.5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS	30
3.5.1 Questionários Aplicados aos Alunos da Área de Turismo e Egressos.....	32
3.5.2 Entrevista Realizada com Agências de Turismo	40
4 PROJETO DE CURSO “GUIA DE TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL” NA MODALIDADE A DISTÂNCIA	52
CONCLUSÃO.....	94
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
APÊNDICES.....	100
APÊNDICE A – Questionário Aplicado às Secretarias do MEC.....	101
APÊNDICE B – Entrevista com Agências de Turismo	102
APÊNDICE – C Questionário Aplicado aos Alunos de Cursos na área de Turismo	104
APÊNDICE D – Questionário Aplicados aos Conselhos Estaduais de Educação	106

1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual vive um processo de mudança de paradigma social e cultural. Como consequência, os trabalhadores internalizaram as alterações advindas da globalização, do neoliberalismo e do avanço das tecnologias de informação e comunicação. Essas transformações acarretam uma série de desafios e dilemas para os modelos educativos e profissionais existentes (Plano de Ação de EAD/ Senac 2004-2005).

Na área de serviços, especialmente no turismo, a globalização é percebida pela influência das grandes empresas hoteleiras, multinacionais, contratação temporária de profissionais, fruto de demanda sazonal, própria do segmento turístico.

Atento às mudanças no cenário mundial, tanto no âmbito da educação quanto do trabalho, e ciente de seu compromisso, acompanhando as tendências do mercado de trabalho e as expectativas da sociedade, o Senac promove educação profissional aos trabalhadores do segmento turístico para atuar em diversas frentes, de forma eficiente e eficaz, preparando-os para o amplo atendimento a essas demandas e expectativas.

Em face dessas constatações, aliada à identificação da possibilidade de desenvolvimento de novos campos mercadológicos, por meio de análise de cenário interno e externo, realizada para a conclusão deste trabalho, detectou-se uma demanda de mercado a qual dará origem ao projeto do curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional, na modalidade a distância.

Na pesquisa realizada, foi possível observar uma oferta muito restrita de abrangência nacional de cursos na área de turismo na modalidade a distância, em nível de Graduação e Pós Graduação. Evidenciou-se, ainda, que na modalidade de curso Técnico e Tecnológico não há registro nos órgãos governamentais, sendo, portanto, esse Projeto de Guia de Excursão Nacional e Internacional pioneiro em termos de Brasil e completamente compatível com a demanda apresentada pelas pesquisas, as quais também indicam, finalmente, uma possibilidade real de crescimento ao longo dos próximos anos.

Outro aspecto a enfatizar é que a qualidade de produtos e serviços torna-se evidentemente um enorme desafio, pois o território brasileiro é vasto e com

várias especificidades regionais. Além disso, nem todas as cidades turísticas possuem Centros de Educação Profissional reconhecidos.

Atrelado a esses fatores e sendo a educação o principal objetivo do Senac, a instituição investe em programas educacionais, conhecimento e tecnologia aplicados em suas mais de 700 unidades de ensino, espalhadas por todo Brasil.

Ao considerar o cenário externo, a oferta de um curso Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional a distância pelo Senac democratizará o acesso à educação profissional. Além disso, há possibilidade de melhoria dos serviços turísticos, uma vez que os alunos terão uma formação consistente e de qualidade, ampliando as possibilidades de trabalho.

Há que se levar em conta ainda a dimensão continental do Brasil e a concentração das escolas de formação profissional nos grandes centros. Esses dois fatores dificultam aos que desejam se profissionalizar e aos que desejam dar continuidade a sua formação o acesso à educação.

Nessa perspectiva, a necessidade de formação profissional continuada apresenta uma demanda significativamente alta. Entretanto, sabe-se que adultos trabalhadores não dispõem de tempo para os estudos nos moldes tradicionais de educação. A fim de superar este problema optou-se por oferecer o curso Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional a distância.

Ressalta-se que a Educação a Distância vem ao encontro das necessidades dos profissionais na busca de constante atualização. Para os alunos, um curso na modalidade a distância (virtual) apresenta vantagens significativas, dentre elas: a possibilidade da universalização das oportunidades de aprendizagem, a facilidade de acesso on-line à informação atualizada, os custos mais acessíveis sem prejuízo da qualidade requerida, a integração de sistemas comunicativos e interativos, a independência monitorada aos aprendizes e o suporte a diferentes estratégias.

Pelas razões expostas, essa pesquisadora irá demonstrar que a disponibilização do Curso *Guia de Excursão Nacional e Internacional* para a comunidade e para os profissionais da área de Turismo e Hospitalidade, em fase de qualificação e já atuantes, a ser desenvolvido pelo Centro de Educação a Distância do Senac Regional do Distrito Federal é técnica e economicamente viável.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Contexto da Pesquisa

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac é uma instituição educacional de caráter privado, criada em 10 de janeiro de 1946, administrada pela Federação do Comércio – Fecomércio.

Para operacionalizar seus programas, a instituição conta com uma estrutura técnico-administrativo-pedagógica, que compreende um órgão central – o Departamento Nacional – e os 18 Departamentos Regionais. Esses departamentos são responsáveis pela disponibilização de cursos de acordo com a demanda local, estando assim presente em todo o território nacional.

Salienta-se que o Centro de Educação a Distância – CEAD, órgão que integra o Departamento Nacional, foi credenciado pelo MEC em março de 2004, pela portaria 554, para atuar como instituição certificadora dos cursos de Pós-graduação em educação a Distância. Destaca-se, ainda, que o Senac é uma das instituições voltadas para o desenvolvimento de Educação Profissional credenciada com nota máxima no âmbito do Ensino Superior.

O Senac possui atuação diversificada que vai desde a educação profissional, seu objetivo maior, até a “pós-graduação”, além do assessoramento às empresas do setor terciário.

O Senac - DF foi criado no Distrito Federal como delegacia executiva em 31 de agosto de 1965 e transformado em Administração Regional em 27 de junho de 1979. Desde aquela época, já capacitou mais de 700 mil profissionais de comércio de bens e serviços, em 14 áreas de formação profissional por meio de 223 cursos (Proposta Pedagógica – 2007).

A instituição no Distrito Federal atua nas áreas de Saúde, Turismo e Hospitalidade, Comércio, Comunicação, Gestão e Informática, de formação inicial e continuada (nível básico), Educação Profissional Técnica de Nível Médio (nível técnico) e de nível superior (graduação e pós-graduação), na modalidade presencial. Na modalidade a distância, são desenvolvidos alguns cursos de formação inicial e continuada e as pós-graduações *lato sensu*.

Assim, visando ao aprimoramento do trabalho compartilhado em rede, o Departamento Nacional traçou o modelo de gestão da Rede EAD, que amplia o escopo da participação coletiva, estando os Departamentos Regionais nas ações de marketing, produção e oferta de cursos. Seus objetivos são a expansão e diversificação de sua programação, para garantir a sustentabilidade financeira de seus investimentos e a qualidade educacional de suas ações.

Recentemente, a elaboração e a produção de cursos ocorrem de forma descentralizada para os DRs que possuem capacidade produtiva. A definição de quais poderão realizar a tarefa considera o know-how de produção e atuação na educação a distância.

Há dois formatos de ofertas de curso. O chamado “associação fechada – que estabelece um vínculo prévio entre os Regionais para a produção do curso anual obrigatório, assim os DRs participam com a Rede, conferindo-lhes o direito de propriedade do curso e todos passam a ser potenciais ofertantes do mesmo. E o chamado “associação aberta” – a produção de cursos é descentralizada, não se restringindo aos de nível superior, e a adesão dos DRs é facultativa. . (REDE EAD Senac – 2007)

Os dois formatos de oferta de cursos - associações fechada e aberta - garantem uma maior capacidade produtiva da Rede, em um tempo menor, atendendo assim às demandas do mercado e às necessidades da instituição. Além disso, aproveita-se a capilaridade do Sistema e a otimização de suas tecnologias.

O Departamento Nacional atua em ambos os formatos como o mediador das relações entre os DRs, e realiza acompanhamento da produção dos cursos pelos DRs produtores, visando à garantia da unidade da Rede.

A equipe do DN fica responsável pela avaliação e pelo monitoramento dos trabalhos, com base em indicadores construídos coletivamente, e conta com um plano de marketing e comunicação único, otimizando os recursos e garantindo a unidade da divulgação por todos os integrantes da Rede.

Quanto ao Sistema de Tutoria, os DRs investem em tutoria somente no(s) curso(s) sob sua responsabilidade.

Todos os Regionais deverão adquirir os livros da bibliografia básica do novo curso obrigatório, independentemente de estar oferecendo, nesse primeiro momento, esse curso. Dessa forma, o recurso fica disponível para os alunos residentes no estado e para uso futuro.

Os DRs responsabilizam-se pelo oferecimento dos momentos presenciais para os alunos que se inscreveram em seu estado, sejam matrículas próprias ou permutadas.

Apresenta-se, a seguir, portfólio de cursos técnicos, realizados na modalidade presencial:

- Técnico em Enfermagem
- Técnico em Enfermagem do Trabalho
- Técnico em Hemoterapia - Técnico em Análises Clínicas
- Técnico em Laboratório de Análises Clínicas
- Técnico em Estética
- Técnico em Farmácia
- Técnico em Massoterapia
- Técnico em Nutrição
- Técnico em Podologia
- Técnico em Contabilidade
- Técnico em Secretariado
- Técnico em Óptica
- Técnico em Desenvolvimento de Sistemas
- Técnico em Redes de Computadores com Ênfase em Segurança
- Técnico em Fotografia
- Técnico em Design Gráfico
- Técnico em Guia de Turismo Regional
- Técnico em Guia de Turismo Nacional
- Técnico em Guia de Turismo Internacional
- Especialização Técnica em Hemoterapia.
- Especialização Técnica em Análises Clínicas
- Especialização Técnica em Instrumentação Cirúrgica
- Aperfeiçoamento Técnico em Redes TCP/IP
- Aperfeiçoamento Técnico em Mecanismos de Segurança em Redes TCP/IP

Na modalidade a distância, são desenvolvidos os seguintes cursos de formação inicial e continuada (nível básico):

- Contabilidade básica
- Programa de Alimentação Segura
- Português Básico
- Redação Comercial
- Qualidade na Prestação de Serviços
- Cultura da Moda
- Educação Ambiental
- Desenvolvimento de Competências Docentes para Educação Profissional
- Didática para Multiplicadores
- Pacote Office
- Windows
- Word
- Excel
- PowerPoint
- Access
- BrOffice (Linux)
- PhotoShop
- CorelDraw

Finalmente, são oferecidos os seguintes cursos de Pós-Graduação na modalidade a distância:

- Educação a Distância
- Educação Ambiental
- Gestão Educacional
- Artes Visuais - Cultura e Criação
- Lançamento em março de 2008: Gestão Produção de Alimentos e Governança em TI

No Distrito Federal, o Senac se projeta como instituição que forma profissionais Guia de Excursão desde a década de 80. Desde o momento da legalização da profissão, o Senac atua como a única escola de nível técnico reconhecida pelo Ministério do Turismo e a Secretaria de Educação do Distrito Federal. Portanto, a atuação da instituição de maneira ampla e irrestrita é de importância ímpar para a manutenção e ampliação do mercado de trabalho, aos profissionais de Guia de Excursão Regional, Nacional e Internacional.

Também promove cursos presenciais e a distância em suas unidades regionais e em nível nacional, utilizando tecnologia da informação e, especialmente, os meios de comunicação de massa. Atende a todas as categorias sociais, nos mais diversos níveis de escolaridade. A estratégia educacional da instituição reside na possibilidade de oferecer condições técnicas, atitudinais e conceituais, para facilitar a trajetória do indivíduo na concretização de suas aspirações e, sobretudo, prepará-lo para o exercício de atividades laborais.

A educação é o instrumento de ação do Senac para alcançar o seu principal objetivo “*Educar para o Trabalho em Atividades de Comércio de Bens e Serviços*”. A instituição promove cursos presenciais e a distância em suas unidades regionais e nacionais, utilizando a tecnologia da informação e, especialmente, os meios de comunicação de massa.

Por meio de análise de cenário interno, para o desenvolvimento deste trabalho, identificou-se a existência de um público dentro da própria instituição, nos cursos de Guia de Turismo Regional, que já demonstrou intenção de realizar o curso de *Guia de Excursão Nacional e Internacional*.

Na análise do cenário externo, foi constatado que o Senac é a única escola de nível técnico no Distrito Federal, autorizada a desenvolver o curso de Guia de Turismo Regional. Portanto, a ação da instituição de maneira ampla e irrestrita é de importância ímpar para a manutenção do seu campo de atuação, pois o Senac detém o monopólio em capacitação e aperfeiçoamento técnico, reconhecido pela Secretaria de Educação e Ministério do Turismo, para os profissionais na área de Guia de Excursão.

Além do fato do monopólio, externamente também foi verificada a existência de uma demanda do público de Guias de Excursão, em quantidade representativa, que, por motivos de horário de trabalho e disponibilidade de tempo, não podem participar de cursos tradicionais, com horários e grade curricular fixa.

A EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, por intermédio da deliberação Normativa nº 427, de 04 de outubro de 2001, no uso de suas atribuições, e tendo em vista o disposto no art. 10 do Decreto nº 946, de outubro de 1993, resolveu adotar, para fins de regulamentação dos artigos 4º, 5º e 10, do Decreto 946, de 1 de outubro de 1993, os critérios a serem apresentados como subsídio aos órgãos próprios dos sistemas de ensino. Visa-se à apreciação dos planos de curso para a Educação Profissional de nível técnico em Guia de Excursão, com base na análise das Diretrizes Curriculares Nacionais, estabelecidas à luz da lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB nº 9.394/96 do Decreto nº 2.208/97, da Resolução CNE/CEB nº 04/99 e dos pareceres CNE/CEB nº 14/97, nº 16/99 e nº 25/01, os quais devem compor a ÁREA DE TURISMO E HOSPITALIDADE, possibilitando a adoção de módulos na educação de nível técnico, bem como a certificação de competências por módulos.

Para requerer o cadastro na classe de *Guia de Excursão Nacional e Internacional* de que trata o artigo 4º do Decreto 946, de 1º de outubro de 1993, o requerente deve, primeiramente, ser habilitado como Guia de Turismo Regional, em cursos específicos de Qualificação Profissional ou em Habilitação Profissional.

Em termos de modalidade de ensino, a Educação a Distância tem sido utilizada por diversas instituições tanto públicas quanto particulares, pois contribui significativamente para a inclusão social e digital, mantendo e, por várias vezes, elevando os padrões de qualidade do ensino brasileiro.

Para isso, tem a sua operacionalização avaliada como instrumento de formação, qualificação e atualização para profissionais das mais diversas áreas, auxiliando-os na consolidação do processo de democratização do ensino. Credencia-se a Educação a Distância como uma alternativa viável para a universalização do atendimento à demanda de cursos profissionalizantes desse segmento.

A Educação a Distância vem ao encontro das necessidades dos profissionais já habilitados em Guia de Excursão e das pessoas que buscam uma profissionalização e que não dispõem de tempo para participarem de cursos tradicionais. Sem essa opção, essas pessoas ficariam à margem da profissionalização/capacitação com qualidade, pois a execução de suas atividades laborais dificulta sobremaneira o cumprimento de horários fixos de cursos.

Para o público já identificado e em fase de finalização do curso de Guia de Excursão, essa modalidade de ensino possibilitará a sua entrada para o mercado de trabalho sem a conseqüente necessidade de dispor de tempo para se especializar por meio dos cursos tradicionais.

Dentre as vantagens de um curso na modalidade a distância para o aluno, está a possibilidade da universalização das oportunidades de aprendizagem, facilidade de acesso on-line à informação atualizada, custos mais acessíveis sem prejuízo da qualidade requerida, integração de sistemas comunicativos e interativos, independência monitorada aos aprendizes, suporte a diferentes estratégias.

Para a instituição, as vantagens de se desenvolver um curso pela metodologia a distância estão relacionadas à capacidade tecnológica instalada e disponível; à redução expressiva de custos operacionais; à contínua melhoria da qualidade do curso oferecido, pela rapidez na sua atualização e disponibilização aos alunos; e à flexibilidade total no horário de prestação de serviços dos professores.

Pelas razões expostas, todo o projeto de elaboração do curso de *Guia de Excursão Nacional e Internacional* teve como elemento norteador a utilização da modalidade de Ensino a Distância. O projeto foi desenvolvido em parceria com Senac - DF que, atento ao seu compromisso, tem privilegiado, na formulação e no desenvolvimento das suas programações, as tendências do mercado atual de trabalho e as expectativas da sociedade, buscando sempre promover a capacitação de profissionais polivalentes, capazes de responder de forma eficiente e eficaz a essas demandas e expectativas.

Nessa perspectiva, coloca à disposição da comunidade e dos profissionais da área de Turismo e Hospitalidade, em fase de qualificação e já atuantes, o Curso *Guia de Excursão Nacional e Internacional*, a ser desenvolvido pelo Centro de Educação a Distância do Senac Regional do Distrito Federal.

2.2 Educação a Distância: Instrumento de Formação Profissional do Guia de Turismo Nacional e Internacional

2.2.1 Potencialidades da EAD e sua Relevância

Para que esta proposta seja viabilizada, é preciso definir Educação Profissional, Educação a Distância no Brasil e Turismo. Além disso, torna-se essencial perceber as implicações entre esses elementos no sentido de fazer avançar setores científicos, tecnológicos, epistemológicos, sociais e econômicos da sociedade brasileira.

Segundo Romanelli *apud* Alonso (1996), a história da educação formal no país tem seus fundamentos a partir de um ensino cujos objetivos foram, quase sempre, privilégio de determinados segmentos da população. Apesar das mudanças econômicas, políticas e sociais, a educação formal no Brasil segue seu ritmo, ou seja, mantendo a seletividade e a exclusão daqueles que na verdade mais necessitam dela.

Por outro lado, Moran (2005) afirma que a educação está ficando mais complexa, na medida em que a sociedade, como um todo, torna-se complexa e mais exigente, além de necessitar de aprendizagem contínua. Assim, segundo o autor, os princípios da educação permanente, ou seja, ao longo da vida, estarão, cada vez mais, na ordem do dia. Ela será mais inclusiva, estando em todos os níveis e modalidades e em todas as atividades profissionais e sociais,

Moran (2005) postula que estamos caminhando para formas mais fáceis de nos vermos, de nos ouvirmos, de nos falarmos e de nos escrevermos a qualquer momento, de qualquer lugar, a custos progressivamente menores. Entretanto, em consonância com as dificuldades, ainda inerentes a esse processo, afirma serem altos os custos com tecnologia, pelo menos para a maior parte da população na atualidade.

Para Alonso (1996), propostas de inovações metodológicas são tomadas, em nosso país, quase sempre na perspectiva de solucionar problemas de acesso e permanência de alunos nos sistemas de ensino.

A educação a distância tem em sua base a idéia de democratização e facilitação do acesso à escola, não a idéia de suplência ao sistema regular estabelecido, nem tampouco a implantação de sistemas provisórios, mas

em sistemas fundados na Educação Permanente, demanda que a sociedade nos impõe hoje, como forma de superação de problemas relativos ao desenvolvimento econômico e tecnológico que vivenciamos. (ALONSO, 1996, p.01)

Hoje, temos a educação presencial e educação a distância (ou virtual). A presencial é a dos cursos regulares, em qualquer nível, nos quais professores e alunos se encontram sempre num local físico, chamado sala de aula. É o ensino convencional. A educação a distância pode ter ou não momentos presenciais, mas acontece fundamentalmente com professores e alunos separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, podendo estar juntos por meio de tecnologias de comunicação.

A educação a distância – EAD pode ser realizada para ensino regular, fundamental, médio, superior e pós-graduação. Entretanto, a EAD é mais adequada para a educação de adultos, principalmente para aqueles que já têm experiência consolidada de aprendizagem individual e de pesquisa, como acontece no ensino de pós-graduação e também no de graduação.

Há modelos exclusivos de instituições de educação a distância que só oferecem programas nessa modalidade, como a Open University da Inglaterra ou a Universidade Nacional a Distância da Espanha. A maior parte das instituições que oferece cursos a distância também o faz no ensino presencial. Esse é o modelo atual predominante no Brasil.

Segundo Moran (1994),

(...) educação a distância é o processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias, no qual professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente. Apesar de não estarem juntos, de maneira presencial, eles podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, que se referem ao conjunto de tecnologias da informação e da comunicação resultante da junção entre os recursos das telecomunicações (telefonia, satélite, cabo, fibras óticas, etc) e da informática (computadores, periféricos, softwares e sistemas de redes), como a Internet. Mas também podem ser utilizados o correio, o rádio, a televisão, o vídeo, o CD-ROM, o telefone, o fax e tecnologias semelhantes.

Para Keegan *apud* Brauer (2005), o ensino a distância é o tipo de método de instrução em que as condutas docentes acontecem à parte das discentes, de tal maneira que a comunicação entre o professor e o aluno se possa

realizar mediante textos impressos, por meios eletrônicos, mecânicos ou por outras técnicas.

Para Peters *apud* Belloni (1999), Educação/Ensino a Distância é um método racional de partilhar conhecimento, habilidades e atitudes, através da aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, pelo uso extensivo de meios de comunicação, especialmente para o propósito de reproduzir materiais técnicos de alta qualidade. Torna-se possível instruir um grande número de estudantes ao mesmo tempo, enquanto esses materiais durarem. É uma forma industrializada de ensinar e aprender.

Holmberg(1980) afirma que o termo "educação a distância" esconde-se sob várias formas de estudo, nos vários níveis que não estão sob a contínua e imediata supervisão de tutores presentes com seus alunos nas salas de leitura ou no mesmo local. A educação a distância se beneficia do planejamento, direção e instrução da organização do ensino.

Para Preti(1996), a Educação a Distância é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal na sala de aula entre professor e aluno, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e apoio de uma organização e tutoria que propiciam uma aprendizagem independente e flexível.

Segundo Landim(1997),

Educação a distância pressupõe a combinação de tecnologias convencionais e modernas que possibilitam o estudo individual ou em grupo, nos locais de trabalho ou fora, por meio de métodos de orientação e tutoria a distância, contando com atividades presenciais específicas, como reuniões do grupo para estudo e avaliação.

Já para Zamora,

“O ensino a distância abrange as formas de estudo que não são dirigidas e/ou controladas pela presença do professor na aula, ainda que se beneficiem do planejamento, guia e ensinamentos de professores-tutores, ou através de algum meio de comunicação social que permite a interação professor/aluno, sendo este último o exclusivo responsável pelo ritmo e realização de seus estudos” (ZAMORA *apud* GARCIA ARETIO, 1987, p. 58).

A educação a distância é uma estratégia para operacionalizar os princípios e fins da educação permanente e aberta, de tal modo que qualquer pessoa, independentemente de tempo e espaço, possa converter-se em sujeito

protagonista de sua própria aprendizagem, graças ao uso sistemático de materiais educativos, reforçado com diferentes meios e formas de comunicação (MARTINEZ *apud* GARCIA ARETIO, 1977, p. 2).

A EAD surge como uma das modalidades alternativas para superar as limitações de atendimento do ensino regular. De acordo com Rumble (2003), se existe insuficiência de professores e de escolas disponíveis para satisfazer a demanda, então se deverão encontrar alternativas diferentes do ensino presencial que se realiza 'dentro das quatro paredes da escola'.

A partir da EAD, torna-se real a possibilidade de milhões de estudantes terem acesso a novas oportunidades educacionais em todos os níveis de ensino. Existe um consenso quanto ao aprendizado, colocando-se a ênfase no aluno em vez de no ensino. A intenção primordial é deixar de lado o rigor do sentido em favor da universalidade e da simplicidade.

A EAD, na sua história, teve diferentes estágios ou gerações que foram ampliando e diversificando as formas de ensinar e estudar a distância: por meio do ensino por correspondência, que se apóia em introduções ao estudo, em livros didáticos e em tarefas comentadas; o ensino a distância clássico, que combina diversos componentes didáticos – material impresso, rádio, televisão, meios audiovisuais, assistência tutorial domiciliar e/ou em centros de estudo; o ensino a distância grupal, que trabalha com programações didáticas mediatizadas por rádio e televisão e desenvolve atividades presenciais regulares; o ensino a distância autônomo, em que os estudantes planejam, organizam e implementam seus estudos por si mesmos; o ensino a distância via Web, onde os estudantes têm acesso ilimitado às fontes de informação e podem desenvolver trabalhos colaborativamente.

De acordo com Peters (2001), essas diferenças mostram o quanto podem ser flexíveis e variáveis o ensino e a aprendizagem na EAD.

Como quase todos os demais países, o Brasil também vem construindo alternativas educativas que são capazes de atender a população e a diversidade do país, desde o início do século XX e, talvez, desde o final do século XIX.

Dentre as várias teorias da aprendizagem, enfatizam-se as teorias construtivistas, que procuram mostrar como a aprendizagem se realiza numa perspectiva de participação real e ativa do sujeito que aprende.

Rosa (2005) afirma que, “atualmente, pode-se caracterizar a tendência da educação brasileira como construtivista, com ênfase na idéia interacionista, de Vygotsky ou Paulo Freire. Esta abordagem vê o aluno como construtor de seu conhecimento, mas inserido numa dada sociedade, numa dada cultura que determina esse conhecimento”. Não é a consciência que determina a vida, mas a vida que determina a consciência, segundo Marx e Engels (1984), inspiradores da obra vigotskiniana e freiriana.

Assim, o ser que aprende – ou que constrói o conhecimento – transforma a realidade, e o faz pela ação e reflexão; não há apropriação rigorosa e definitiva entre o ser vivo e o seu meio, mas as relações são de transformação mútua.

Diz Paulo Freire (1980, p.39):

Entendemos que, para o homem, o mundo é uma realidade objetiva, independente dele e possível de ser conhecida. É fundamental, contudo, partirmos de que o homem, ser de relações e não só de contatos, não apenas está no mundo, mas com o mundo. Estar com o mundo resulta de sua abertura à realidade, que o faz ser o ente de relações que é.

Segundo Vygotsky (1988), a interação social é origem e motor da aprendizagem e do desenvolvimento intelectual. Todas as funções no desenvolvimento do ser humano aparecem primeiro no nível social (interpessoal), depois no nível individual (intrapessoal). A aprendizagem humana pressupõe uma natureza social específica e um processo através do qual as pessoas penetram na vida intelectual daquelas que as cercam.

Para Paulo Freire, ainda é necessário romper com a forma depositária de transmissão, transferência de valores e conhecimentos, na qual a relação existente entre professor e aluno é de um sujeito narrador, detentor do saber absoluto e pacientes ouvintes.

O mesmo autor ressalta também a importância de contextualização dos temas ao cotidiano e valores dos alunos: “Somente na comunicação tem sentido a vida humana. Que o pensar do educador somente ganha autenticidade na autenticidade do pensar dos educandos, ambos mediatizados pela realidade, na intercomunicação. Por isto, o pensar daquele não pode ser um pensar para estes nem a este imposto”. (Freire, 1980, p. 75).

Para esse autor, a educação problematizadora deveria romper com os esquemas verticais característicos da educação bancária (enciclopedista), aspecto que só seria possível com a superação da contradição entre educador e educandos. Assim, não existiria educador do educando, nem educando do educador, mas educador-educando e educando-educador.

O saber, para Freire, tem um papel emancipador, pois a teoria e a prática relacionam-se com o conhecimento e seus interesses. A mensagem de Paulo Freire é uma pedagogia que dignifica o outro. Forma a consciência, sem violentá-lo, sem humilhá-lo. O respeito dialético é fundamental (ter respeito e indicar outro caminho), salto da consciência ingênua para consciência crítica.

Freire (1977) nos lembra que a educação não é transferência de conhecimentos e que o educando não é um ser passivo. Figueiredo (1999) destaca que é necessário conciliar a preparação adequada do homem para o trabalho sem perder de vista o ideal de ampliação de sua capacidade de reflexão crítica. É preciso, portanto, humanizar a tecnologia, tendo o homem como centro do processo de ensino.

A educação deve ocorrer num processo de trocas e diálogo entre sujeitos envolvidos. Tal processo pode ser estimulado por uma gestão comunicativa, planejada que se utilize da diversificação de estratégias, das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs, articulando-as de modo a promover a construção de conhecimentos.

O educador tem a tarefa de problematizar os conteúdos que a mídia e as tecnologias trazem para o processo de ensino-aprendizagem. "Pela comunicação aberta e confiante desenvolvemos contínuos e inesgotáveis processos de aprofundamento dos níveis de conhecimento pessoal, comunitário e social." (MORAN, 2000, p.25). Para Moran, o processo de interação, de comunicação tem papel fundamental na construção do conhecimento.

As Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs trazem contribuições significativas aos contextos educacionais, pois introduzem novas práticas comunicativas e como mediadoras de informações oferecem mudanças para as abordagens tradicionais de ensino-aprendizagem. A seguir, focalizaremos a relevância da EAD para a formação de trabalhadores do setor de turismo, ponto central deste trabalho.

2.2.2 O Setor de Turismo e as Demandas por Formação

Outros temas amplamente estudados e analisados no presente trabalho foram o Turismo e o turista. Definir com precisão os termos Turismo e Turistas é extremamente difícil porque ambos têm significados diferentes para povos diferentes e ainda não foi adotada uma definição universal. (THEOBALD, 2002)

Embora não haja uma definição única do que seja Turismo, as Recomendações da Organização Mundial de Turismo/Nações Unidas sobre Estatísticas de Turismo o definem como "as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros." (WIKIPÉDIA, 2007).

Segundo a Organização Mundial do Turismo – OMT, "O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outros", ressaltando que "o entorno habitual de uma pessoa consiste em certa área que circunda sua residência mais todos aqueles lugares que visita freqüentemente" (OMT, 2001, p. 38).

De outro lado, o conceito de Oliveira (2002, p. 36), afirma que o:

(...) turismo é o conjunto de resultados de caráter econômico, financeiro, político, social e cultural produzidos numa localidade, decorrentes do relacionamento entre os visitantes e os locais visitados durante a presença temporária de pessoas que se deslocam de seu local habitual de residência para outros, de forma espontânea e sem fins lucrativos.

Outro conceito de turismo (RAPASO, 2002 p.7) "se refere ao movimento de pessoas, dentro ou além das fronteiras de seu próprio país, em busca de lazer, repouso, conhecimento, saúde ou a negócio".

Já o Dicionário Aurélio menciona que o Turismo é uma "viagem ou excursão feita por prazer, a locais que despertam interesse" ou "o conjunto dos serviços necessários para atrair aqueles que fazem turismo e dispensar-lhes atendimento por meio de provisão de itinerários, guias, acomodações, transporte, etc."

Rapaso (2002) afirma que:

(...) o grau de desenvolvimento de uma sociedade pode ser medido pelo modo como essa sociedade recebe os visitantes. Da mesma forma, o modo como alguém se porta durante uma viagem também diz muito da sua qualidade como ser humano.

Davidson (2002) escreve que “Turista é uma pessoa que viajando fora de sua rotina normal gasta dinheiro e depois vai embora”.

Ademais, uma definição muito interessante é apresentada na Wikipédia: *“Turista é um visitante que se desloca voluntariamente por período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas para local diferente da sua residência e do seu trabalho sem, este ter por motivação, a obtenção de lucro”*. (WIKIPÉDIA, 2007)

Barreto (2005) postula que o turismo é um fenômeno social complexo e diversificado que pode ser classificado por diferentes critérios. Ele pode ser Emissivo (envia turistas para fora do local) e Receptivo (recebe turistas que vem de fora).

Segundo Rúa (2006):

(...) o turismo pode contribuir decisivamente para o desenvolvimento sustentável e para a inclusão social. Inclusão social remete à exclusão que é a negação parcial ou total de grupos sociais à comunidade política e social. Assim, são negados a grupos os direitos de cidadania, como a igualdade perante a lei e as instituições públicas e o seu acesso às oportunidades sociais de estudo, profissionalização, trabalho, cultura, lazer, expressão, etc.

Ainda para a autora, “as atividades turísticas no Brasil existem há bastante tempo, porém o turismo como eixo de atuação governamental é recente em termos de investimentos públicos significativos” (Conferência Turismo Social: diálogos do Turismo, Rio de Janeiro, 2006). O turismo possibilita o fortalecimento do capital físico (infra-estrutura, investimentos financeiros, etc.) e estimula o desenvolvimento do capital humano (via educação e capacitação profissional).

Segundo Buarque na Conferência Turismo Social em 2006,

o turismo precisa de inclusão social porque é o setor que precisa de mão-de-obra com diferentes níveis de especialização e porque o turismo não se desenvolve plenamente enquanto não se conseguir incluir os excluídos socialmente. Para o autor, um povo bem educado é capaz de fornecer informações turísticas. Se o povo não for educado, o turista não consegue se comunicar com ele.

De acordo com Beni (2003), o turismo pode contribuir como resultado de uma experiência cultural que enriquece a população visitada e visitante, com a aquisição de valores que ambas possuem. Acredita também que o turismo estimula os países a protegerem suas civilizações e heranças culturais, sendo ele resultante de várias atividades econômicas que se utilizam de bens e serviços de outras cadeias produtivas para oferecer o que se chama de produto final.

O turismo é um fenômeno de interação e interdisciplinaridade que utiliza o patrimônio cultural e natural como atrativo de fundamental importância para sua existência.

O Ministério do Turismo tem como missão “desenvolver o turismo como uma atividade econômica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social”. Ele inova na condução de políticas públicas com um modelo de gestão descentralizado, orientado pelo pensamento estratégico (2007).

Segundo o documento referencial Turismo no Brasil 2007 - 2010, as previsões de metas para esse período revelam que o turismo possui grande potencial de expansão na economia e que pode gerar ampla publicidade positiva para a economia como um todo. Em particular, o turismo, por ser um setor intensivo em mão-de-obra, pode contribuir para a geração e distribuição de renda e geração de emprego no país. Para tanto, torna-se fundamental investir na capacitação de trabalhadores que sejam competentes para desenvolver tarefas complexas que contribuam para atrair um número, cada vez maior, de turistas para o país e incentive, também, o turismo nacional.

A evolução do crescimento do emprego no setor mostra um incremento de 5,85% entre 2003 e 2004, de acordo com os dados divulgados pela Relação Anual de Informações Sociais – RAIS.

As previsões de metas sugerem que, em um cenário desejável, o orçamento do Ministério do Turismo crescerá à taxa de 23% ao ano, para atingir no ano de 2010 uma participação no PIB próxima de 0,06%, nível médio observado em países de destaque no cenário internacional. Há espaço para grandes avanços no setor em termos de geração de renda e de empregos. Esses resultados devem, portanto, ser utilizados para subsidiar demandas de aumento na participação do orçamento do Ministério do Turismo no orçamento total da União.

No documento referencial, ressalta-se ainda que o turismo pode contribuir para combater a pobreza, descentralizar a concentração de renda brasileira e reduzir as desigualdades, corroborando, assim, com a importância do setor que está entre as prioridades orçamentárias brasileiras. Este raciocínio, aliado ao conhecimento de que o Brasil está aquém de outros países mais desenvolvidos, onde o peso do turismo e dos gastos públicos são bem maiores, conduz as estimativas de crescimento significativo nos cenários traçados para as metas propostas no Plano Nacional de Turismo.

No Brasil, este segmento representa 3,4% do PIB nacional. Porém, se considerarmos o impacto total na economia brasileira, o percentual eleva-se para 7,4%. Mesmo com este aumento, ainda está aquém dos índices internacionais que são de 11%.

O Turismo é reconhecido como um segmento estratégico para o desenvolvimento de um país, propiciando crescimento econômico. Nessa perspectiva desenvolvimentista, o turismo pode levar à distribuição de renda na medida em que integra a cadeia produtiva, desde os grandes negócios de capital intensivo como transportes e hospedagem até a geração de renda a artesãos, vendedores de coco, entre outros.

Entre 2002 e 2003, aproximadamente 700 milhões de pessoas viajaram, anualmente, para outro país como turista. Por ano, mais de 1 bilhão de turistas tiraram férias, no mínimo uma vez, dentro do próprio país (Suchanek, Fórum Mundial do Turismo, 2006). Esse trânsito de pessoas e o volume de dinheiro circulante demandam dos países produtos e serviços turísticos de qualidade.

A melhoria da qualidade passa pela qualificação dos trabalhadores, pela formação de profissionais com vistas ao serviço de excelência e pela capacidade de enfrentar a competitividade em um mercado global, o que significa a demanda de cursos de educação profissional consistente e não treinamentos aligeirados.

O destino dos turistas no Brasil, por muito tempo, foi o litoral, tanto pessoas do próprio país como de turistas internacionais. Nessa época, o foco era quantitativo. Atualmente, o programa de regionalização, do Ministério do Turismo, pretende diversificar a oferta de produtos turísticos deslocando do litoral para o interior do Brasil. Esse programa pretende levar desenvolvimento às comunidades

interioranas, valorizando a riqueza cultural e a natureza exuberante, chapadas, florestas, pântanos, cachoeiras, etc.

Outro tema abordado pelo presente trabalho é a Educação profissional. Trata-se de um conceito de ensino abordado pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional que tem como objetivo principal a criação de cursos que voltados ao acesso do mercado de trabalho, tanto para estudantes quanto para profissionais que buscam ampliar suas qualificações.

Há três níveis de educação profissional segundo a legislação brasileira:

O Nível básico: voltado para pessoas de qualquer nível de instrução e que pode ser realizado por qualquer instituição de ensino.

O Nível técnico: voltado para estudantes de Ensino Médio ou pessoas que já possuam este nível de instrução. Pode ser realizado por qualquer instituição de ensino com autorização prévia das secretarias estaduais de educação.

Nível tecnológico: realizado apenas por instituição de ensino superior (faculdades ou universidades). Pode ser realizado como graduação ou pós-graduação (MEC, 2007).

Para o MEC (Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - SETEC, 2007), “A educação profissional forma o trabalhador pensante e flexível, no mundo das tecnologias avançadas”. Seu objetivo é criar cursos que garantam perspectiva de trabalho para os jovens e facilitem seu acesso ao mercado. Que atendam, também, aos profissionais que já estão no mercado, mas sentem falta de uma melhor qualificação para exercerem suas atividades. Educação Profissional vai funcionar, ainda, como um instrumento eficaz na reinserção do trabalhador no mercado de trabalho.

Diante da diversidade do nosso país, tanto físicas e socioculturais como econômicas, o modelo educacional tem que ser flexível. Os novos currículos devem atender tanto ao mercado nacional como as nossas características regionais, além de se adaptarem às exigências dos setores produtivos.

Para o Instituto Nacional de Educação e Pesquisa (INEP, 2007)

A Educação Profissional está dividida em três níveis: básico, técnico e tecnológico. Os cursos básicos são abertos a qualquer pessoa interessada, independente da escolaridade prévia; os técnicos são oferecidos simultaneamente ao Ensino Médio ou após a sua

conclusão, e têm organização curricular própria; e os tecnológicos são cursos de nível superior.

Segundo Polak (2005), o Brasil é um dos países que menos investem na área educacional. Quando se fala de educação a distância no Brasil significa enfrentar preconceitos e desafios, pois persiste a idéia de que o ensino presencial poderá responder às inúmeras questões decorrentes da exclusão social.

A população brasileira apresenta uma escolaridade deficiente e com resultados elevados de índices de reprovação, de altas taxas de evasão e de repetência escolar. Grande parte da população se encontra fora do mundo educacional, principalmente o adulto e os jovens.

Tal fator se desencadeia por motivos diversos, tais como: questões financeiras, tempo, dificuldades de acesso à educação dentre outras. Assim, a educação a distância pode dar a respostas ao processo de ensino e aprendizagem, facilitando o acesso de grande parte de nossa população ao processo educacional.

Segundo Polak (2005), “Para formação de maior número de pessoas com qualidade, segurança e rapidez faz-se necessária a adoção de outras modalidades educativas. Assim, surge a educação não presencial que permite ao aluno adulto realizar estudos sem os requisitos de espaço e tempo, possibilidade de compartilhar estudo e trabalho”.

Desta forma, a proposta do curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional, na modalidade a distância, visa à garantia do acesso à educação para uma população geograficamente dispersa, concede chance às pessoas completar seus estudos e, conseqüentemente, possibilita melhoria profissional, diminui custos e amplia a oferta de formação, além de desenvolver um sistema educacional inovador, com enfoque tecnológico e de grande qualidade.

3 METODOLOGIA

Diante do contexto exposto até o momento, tornou-se fundamental coletar dados que justificassem a proposição de um curso na modalidade a distância para Guias Turísticos. A questão que norteou a busca por informações que evidenciassem a necessidade e/ou demanda para a implantação desse curso a ser oferecido pelo Senac foi a seguinte:

Em que medida as demandas de Qualificação Profissional no setor de turismo no Brasil são atendidas pelo Ministério e Secretarias de Educação da Região Centro-Oeste, com vistas à proposição de um curso de guia de turismo na modalidade a distância?

Assim, a coleta de dados, bem como sua interpretação, ajudou no sentido de dotar de maior sustentação a proposta de formação, por meio de um curso a distância, que apresentarei mais adiante. Para melhor direcionar este trabalho, toma-se como orientador o seguinte **objetivo geral**:

Analisar em que medida as políticas de qualificação profissional implementadas pelo Ministério da Educação e as Secretarias de Estado de Educação da Região Centro-Oeste, dentro do atual contexto sócio-econômico e educacional, se apresentam para a formação profissional de pessoal que atua na área de turismo, com vistas à implantação da educação a distância na área de turismo.

Como **objetivos específicos**, denominam-se os seguintes:

- Identificar junto ao Ministério da Educação - SETec- Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica; SESu - Secretaria de Educação Superior; SEEd- Secretaria de Educação a Distância; INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa e CAPES - Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; se há registro de algum curso na área de turismo desenvolvidos na modalidade a distância; se as instituições são credenciadas; são instituições públicas ou particulares; há quanto tempo estão sendo ofertados e qual a forma de gestão (avaliação, acompanhamento etc) que fazem a respeito da operacionalização dos cursos.
- Identificar junto às instituições de nível técnico da Região Centro-Oeste que oferecem cursos na área de turismo quais são as maiores dificuldades enfrentadas para melhorar a oferta de cursos profissionais na área de turismo.

- A partir dos dados recolhidos, propor um projeto de intervenção na realidade, no formato de um curso - *Formação de Guia de Turismo para Excursão Nacional e Internacional* - na modalidade a distância, com vistas à inclusão profissional, gerando, conseqüentemente, a inclusão social.

- Identificar junto às Agências de Turismo de abrangência nacional e internacional a possível demanda existente para a oferta de um curso que forme Guias de Turismo.

- Identificar junto aos alunos e egressos da área de turismo a existência de interesse em continuar sua formação na área de turismo na modalidade a distância.

3.1 Abordagem da pesquisa: o percurso qualitativo como orientador

Para responder aos problemas de pesquisa, atingir os objetivos traçados e diante da dimensão apontada para a análise do contexto no qual se insere a qualificação profissional no setor de turismo, da complexidade mundial em que os processos educativos se encontram e as demandas colocadas pela sociedade do conhecimento, percebe-se que a natureza desta pesquisa e, conseqüentemente do curso que se propõe como projeto de intervenção na realidade da formação profissional, corre em direção que não se coaduna com o método das ciências naturais. Além disso, não se encaixa em concepções de pesquisa, dentro do escopo das ciências sociais que assumiram a postulação de tratar “*os objetos sociais*” como “*os objetos físicos*”.

Assim, esta pesquisa propõe uma caracterização que se estabelece sobre as bases do reconhecimento da realidade, de compreensão de seus elementos constitutivos e da possibilidade concreta de intervenção nesta realidade, com vistas à sua mudança, por meio da proposição de um curso na modalidade a distância.

A coleta e a posterior análise dos dados não podem prescindir de fatores subjetivos, pois há variáveis de cunhos sociais, culturais, epistemológicos, pessoais e políticos no contexto investigado. As dificuldades dos profissionais do turismo, os acessos insuficientes à formação, as dificuldades de deslocamento e de tempo para a formação contínua são fatores que contribuem para pensar sobre as necessidades formativas desses sujeitos.

Lançar um olhar sobre os dados quantitativos, buscando compreender o que eles representam, o que indicam como possibilidade nos direciona para efetuar um estudo dentro de uma abordagem qualitativa. Por que esta opção? Tal postura justifica-se pela natureza complexa que envolve o processo educativo e, mais ainda, por entender a complexidade que norteia a qualificação profissional de trabalhadores. Isso não significa que haja uma sobreposição ou priorização de um método sobre o outro. Pelo contrário, demonstra que é possível articularmos os dois métodos dentro de uma perspectiva de complementaridade, o que pode contribuir, sobremaneira, para a implementação de um curso a distância com elevado grau de eficiência e qualidade.

Em estudos com uma abordagem qualitativa, os ambientes históricos, físicos e sociais são observados de modo a vincular a realidade específica à realidade social maior. É importante salientar que a observação e a análise das situações reais ultrapassam os sentidos da visão e da audição. Outros sentidos nos permitem analisar a essência dessa realidade.

No dia-a-dia, as pessoas dialogam, contam histórias e trocam informações. Essas ações demonstram uma riqueza que a pesquisa tradicional tem sempre negado, principalmente quando estabelece uma relação do pesquisador “sugar” dos pesquisados. Compreende-se, assim, que a pesquisa qualitativa deve ultrapassar os limites do pesquisador que entra em campo, recolhe os frutos, analisa-os, consome-os e depois não propicia nenhum tipo de contribuição para a situação pesquisada e para os atores sociais envolvidos. É preciso ir além. É preciso analisar a realidade e, a partir dos resultados encontrados, apontar para uma ação de mudar esta realidade. Diante dessa perspectiva é que se insere esta dissertação de mestrado: reconhecer a realidade compreendê-la e intervir para efetuar mudanças.

Uma pesquisa social deve contemplar uma análise qualitativa, pois estuda a pessoa em determinada condição social, grupo, classe social, crença, valores e significados. Seu objeto de estudo é complexo, inacabado e contraditório, não podendo ser generalizado e está em constante transformação.

Assim, esse tipo de análise é fundamental na pesquisa em ciências sociais, na medida em que se necessita de uma avaliação fortalecida, consistindo de seus termos, em vez da comprovação matemática ou estatística de suas realidades.

Alguns autores chegam a negar a pesquisa quantitativa, definindo-a apenas como método de análise das ciências sociais.

3.2 A pesquisa quantitativa como suporte para a análise qualitativa

Segundo Michel (2005), trata-se de uma atividade que usa a quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no de tratamento dessas, através de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média e desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão.

São amplamente utilizadas quando a intenção é garantir a precisão dos resultados, evitando distorção de análises de interpretação e possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências. Portanto, esse tipo de pesquisa se realiza na busca de resultados precisos, exatos, comprovados através de medidas de variáveis pré-estabelecidas, nas quais se procura verificar e explicar sua influência sobre outras variáveis, por meio da análise de freqüência de incidências e correlações estatísticas.

Os resultados são obtidos e comprovados pelo número de vezes que o fenômeno ocorre ou com a exatidão em que ocorre. As respostas que são esperadas na investigação devem ser obtidas de forma numérica, exata e inquestionável. Nesse tipo de pesquisa, o pesquisador descreve, explica e prediz.

Para Chizzotti (2006), na pesquisa quantitativa é prevista a mensuração de variáveis pré-estabelecidas, procurando-se verificar e explicar, da mesma forma que o autor anteriormente mencionado, sua influência sobre outras variáveis, mediante a análise da freqüência de incidências e de correlações estatísticas.

Nesta pesquisa, os dados quantitativos não são utilizados de modo a prescrever determinada realidade ou disseminar um conceito de ordem universal. Aqui, serão utilizados como suporte para a análise das dificuldades, das políticas para a qualificação profissional no setor de turismo. Assim, servirão como base para a análise mais detida e profunda da realidade em foco.

3.3 A pesquisa qualitativa: reiterando a decisão

Segundo Michel (2005), a pesquisa qualitativa se fundamenta na discussão da ligação e correlação de dados interpessoais e na co-participação das situações dos informantes analisados, a partir da significação que estes dão a seus atos.

Nesse tipo de pesquisa, a verdade se dá através da experimentação empírica, a partir de análise feita de forma detalhada, consistente, abrangente e coerente, pois os fatos em ciências sociais são significados sociais, e sua interpretação não pode ficar reduzida a quantificações frias e descontextualizadas da realidade.

Deve-se considerar que há termos nas respostas dadas tão carregados de valores, que só um participante do sistema social estudado, conhecedor da realidade daquele grupo, pode compreender e interpretar. Por isso, é a pesquisa mais utilizada e necessária nas ciências sociais. Nesse tipo de pesquisa, o pesquisador participa, compreende e interpreta.

Para Chizzotti (2006), a pesquisa qualitativa fundamenta-se em dados reunidos, nas interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos. Daí, coletar informações sobre as dificuldades encontradas pelos mais diversos sujeitos que se inserem na realidade de formação profissional do setor de turismo.

Ludke (1986) justifica a opção pela pesquisa qualitativa porque ela possui algumas características que são fundamentais para uma provável mudança:

- A descrição busca captar não só a aparência da situação pesquisada, mas também sua essência, procurando a causa de sua existência, tornando-a explícita.
- Preocupação com os processos vivenciados, com as histórias de vida dos docentes, com os percursos, com os movimentos, e não com resultados;
- A análise dos dados parte do real, analisando-o em profundidade. O fenômeno social é explicitado dialeticamente.
- A realidade social não é uma coisa dada e acabada, o pesquisador não pode ser um observador imparcial situado fora da situação que ele analisa.

Para a autora, esse tipo de pesquisa, em geral, provoca o esclarecimento de uma situação para a tomada de consciência pelos próprios

pesquisados dos seus problemas e das condições que geram, a fim de elaborar os meios e estratégias de resolvê-los.

Assim, concluir sobre um fenômeno social apenas por meio de instrumentos quantitativos pode levar ao risco de que um estudo de qualidade, sob o ponto de vista matemático ou estatístico, despreze aspectos essenciais da realidade, podendo se obter uma resposta exata para perguntas erradas e imprecisas.

É importante ressaltar que tanto as pesquisas qualitativas como as quantitativas não são excludentes. Ambas devem sinergicamente se complementar.

3.4 Campo da Pesquisa

Esta pesquisa, como bem explicita seus objetivos, tem como interlocutores sujeitos inseridos em contextos institucionais diversos (MEC - Ministério da Educação e Conselhos Estaduais de Educação; Agências de Turismo e Alunos/egressos de cursos na área de turismo).

3.4.1 Procedimentos de Coleta e de Análise de dados

- Clientela a ser pesquisada

Para o atendimento dos objetivos propostos para este Estudo e verificação da pergunta de pesquisa proposta, foram coletadas informações com os seguintes procedimentos e instrumentos:

- Análise Documental: Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/1996; o Parecer CNE/CEB nº 16/1999; a Resolução CNE/CEB nº 04/1999; o Decreto Federal nº 5154/2004 e a Resolução CEDF nº 01/2005, que dispõem sobre a Educação Profissional Técnica de Nível Médio; Decreto nº 5622/2005, que dispõe sobre a Educação a Distância; bem como do Documento Norteador da Área de Turismo e Hospitalidade - Senac/DN. Tal análise subsidiou o desenvolvimento das etapas seguintes de Coleta de Dados.

- Questionário semi-estruturado (questões abertas) com um profissional das Secretarias do Ministério da Educação supracitadas.
- Questionário semi-estruturado (questões fechadas e abertas), aplicado em alunos dos cursos da área de turismo de escolas estaduais, públicas ou privadas e egressos.
- Entrevista semi-estruturada com um profissional das Agências de Turismo que atuam em nível Nacional e Internacional.

Optou-se por uma abordagem mista, qualitativa e quantitativa, sendo que essa última foi adotada como suporte na coleta de dados para a primeira. A seguir, serão apresentadas, especificamente, todas as etapas da coleta de dados.

- A entrevista

Trata-se do encontro de duas pessoas, visando à obtenção de informações a respeito de um determinado assunto, mediante a conversação de natureza profissional.

Considera-se um instrumento de excelência da investigação social, pois estabelece uma conversação face-a-face de maneira metódica, proporcionando ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária. Seus melhores resultados segundo o autor serão obtidos se aplicados aos grupos tático e gerencial de uma empresa e aos grupos estratégicos (Michel, 2005).

Segundo Chizzotti (2006), a entrevista em pesquisa é um tipo de comunicação entre um pesquisador, que pretende colher informações sobre fenômenos, e indivíduos que detenham essas informações e possam emití-las.

As informações colhidas sobre os fatos e opiniões devem constituir-se em indicadores de variáveis que se pretende explicar. É um diálogo preparado com objetivos definidos e uma estratégia de trabalho.

As principais vantagens da entrevista, segundo Chizzotti (2006), são:

- fornece melhor amostragem;
- maior flexibilidade, permitindo esclarecimentos;

- possibilita obter informações mais precisas, comprováveis de imediato;
- maior oportunidade de avaliar a conduta, atitudes e reações.

Segundo Chizzotti (op.cit.), as desvantagens são as seguintes:

- possibilidade do entrevistador influenciar, conscientemente ou não, o entrevistado;
- disposição do entrevistado em dar as informações necessárias;
- pequeno grau de controle sobre uma situação de coleta de dados.

Dentro do contexto desta pesquisa, fez se necessário entrevistar sujeitos representantes das Agências de Turismo, tanto em nível nacional como internacional. Assim, foram contatadas trinta e quatro agências de turismo.

Foi utilizado um roteiro de perguntas padronizadas e as respostas foram anotadas no momento da entrevista, resumidamente, e com as palavras utilizadas pelo entrevistado, visando garantir a veracidade das respostas.

- O questionário

É constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. As perguntas devem ser claras, evitando-se que haja duplicidade de interpretação. É importante que o pesquisador considere que, em uma pesquisa de dados remotos, nem sempre há envolvimento, cuidado e confiabilidade nos dados fornecidos pelo entrevistado.

É uma interlocução planejada. Sua execução necessita que o pesquisador saiba claramente as informações que busca o objetivo de sua pesquisa e de cada uma das questões, o que e como pretende medir suas hipóteses. É uma tarefa que exige critério e planejamento para que não negligencie aspectos essenciais à pesquisa.

Vantagens:

- Economia de tempo, viagens e obtenção de grande número de dados;
- Atinge maior número de pessoas;

- Obtém respostas mais rápidas devido ao anonimato;
- Há mais uniformidade na avaliação;
- Menor risco de distorção pela influência do entrevistador.

Desvantagens:

- Pequena porcentagem de retorno;
- Perguntas sem respostas;
- Devolução fora do prazo.

Nas instituições onde o pesquisador não se fez presente foram enviados uma nota explicativa da natureza da pesquisa referenciando a sua importância e a necessidade da obtenção das respostas, visando despertar a colaboração e a devolução dentro dos prazos estabelecidos.

Para esta etapa foi desenvolvido um questionário contendo questões tanto abertas como fechadas.

Dentro do contexto desta pesquisa, fez se necessário enviar os questionários aos sujeitos representantes dos seguintes setores: MEC - Ministério da Educação; SETec - Secretária de Educação Profissional; SESu Secretária de Educação Superior; SEEd - Secretária de Educação a Distância; INEP – Instituto Nacional de estudo e Pesquisa; CAPES – Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; e para os Conselhos de Educação dos Estados da região centro-oeste, a fim de se obter o máximo de informação quanto à oferta de cursos regulares na área de turismo.

Foram, ainda, aplicados os questionários em alunos de três cursos na área de turismo e egressos, totalizando 60 participantes, a fim de se obter informações quanto ao interesse de dar continuidade da sua formação na área de turismo e investigar se há demanda para o guia de excursão nacional e internacional.

3.5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Em pesquisa realizada junto ao MEC (SETec, SEEd, SESu, INEP e CAPES), a SETec redirecionou a pesquisa para os Conselhos Estaduais de

Educação do Centro-Oeste por inoperância do sistema CNTC – Cadastro Nacional dos Cursos técnicos - e por ser de competência das Secretarias de Estaduais de Educação analisar, aprovar e autorizar os cursos técnicos de nível médio.

O SEEd informou que não há registro de curso na área turismo desenvolvido pela metodologia a distância na região Centro-Oeste.

O SESu informou que consta nas páginas do MEC apenas uma instituição autorizada a ofertar cursos de graduação em turismo a distância. Informou, ainda, que qualquer universidade ou centro universitário credenciado pelo MEC para atuar com EAD poderia oferecê-lo, em face da autonomia universitária prevista em lei, não necessitando, assim, da autorização do MEC.

Quanto ao INEP e CAPES ambos não se pronunciaram a respeito da pesquisa. Várias tentativas foram feitas, porém sem êxito.

Foi realizada também pesquisa na Internet, sendo possível verificar que apenas a Universidade Católica de Brasília oferece os cursos em nível de graduação de: Bacharelado em Turismo e de Tecnologia de Gestão em Turismo na modalidade a distância. Em nível de pós-graduação oferece o MBA em Turismo: Planejamento, Gestão e Marketing e a Especialização em elaboração e Avaliação de Projetos Turísticos na modalidade a distância.

Verificou-se que na região Centro-Oeste a UPIS – União pioneira de integração Social oferece graduação em turismo; a UNB – Universidade de Brasília oferece o curso de Formação de Professores em Turismo; a AEMS - Faculdades Integradas de Três Lagos oferece o curso de Bacharel em Turismo (MS); a UFMS – Universidade Federal do Mato Grosso do Sul oferece a especialização em Turismo e Meio Ambiente. Ressalta-se que essas instituições oferecem os cursos apenas na modalidade presencial. (Dados obtidos em 02/10/07)

No que tange à pesquisa efetuada junto aos Conselhos Estaduais de Educação da região Centro-Oeste, que abrange Brasília-DF, Campo Grande-MS, Cuiabá-MT e Goiânia-GO, constatou-se que não há registros de cursos nem de instituições credenciadas para ensino de cursos técnicos na área de turismo na modalidade a distância.

Quanto aos questionários aplicados em alunos dos cursos da área e turismo e egressos, pode-se verificar, conforme gráficos ilustrados a seguir, percentuais relativos a escolaridade, sexo, utilização da Internet, acesso à Internet, meios de acesso à Internet, atuantes na área de turismo, continuidade de formação

na área, conhecedores da metodologia a distância, cursos efetuados a distância, interessados no curso de guia na modalidade a distância, seis cursos de maior interesse e idade dos alunos.

3.5.1 Questionários Aplicados aos Alunos da Área de Turismo e Egressos

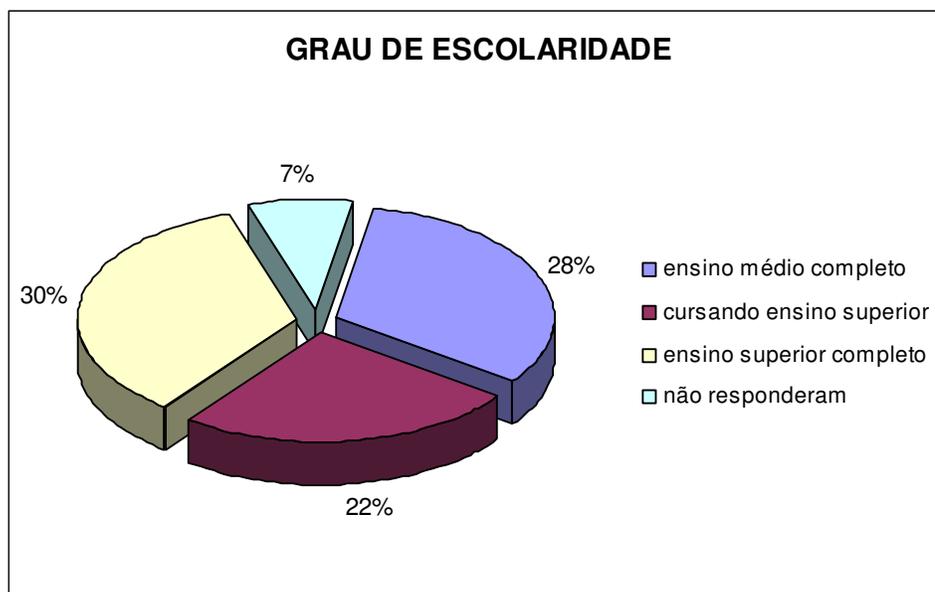


Gráfico 1 – Grau de Escolaridade

Com relação ao item Grau de Escolaridade, 28% dos entrevistados responderam que são possuidores do ensino médio completo; 22% disseram estar cursando o ensino superior; 30% responderam possuir o ensino superior completo; e 7% deixaram de responder ao item.

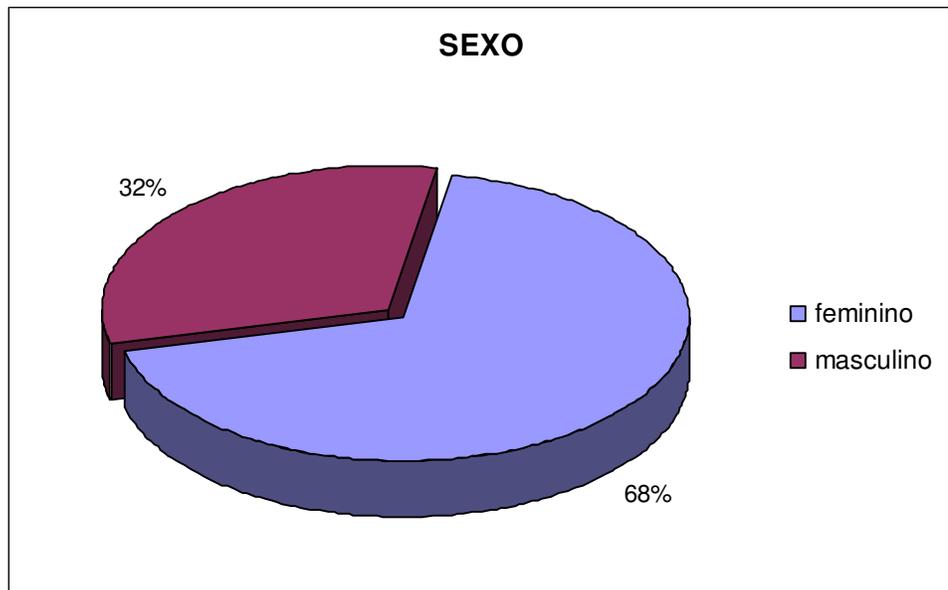


Gráfico 2 – Sexo

Com relação ao item Sexo, 68% dos entrevistados são do sexo feminino e 32% são do sexo masculino.



Gráfico 3 – Utilização da Internet

Com relação ao item Utilização de Internet, 93% dos entrevistados fazem uso da Internet e 7% não utilizam a Rede Mundial.

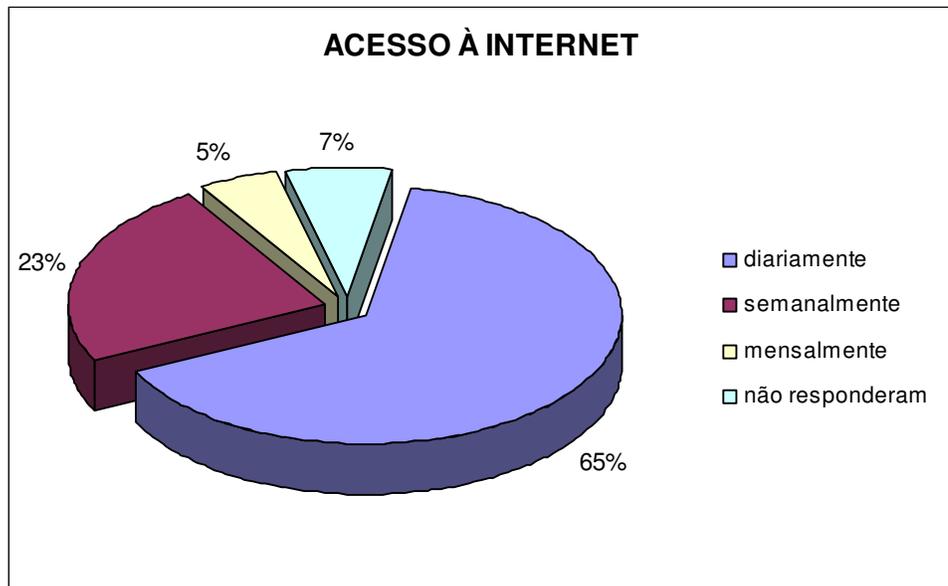


Gráfico 4 – Acesso à Internet

Com relação ao item Acesso à Internet, 65% dos entrevistados responderam acessar a Rede Mundial diariamente; 23% disseram acessar semanalmente; 5% responderam acessar a Internet mensalmente; e 7% deixaram de responder ao item.

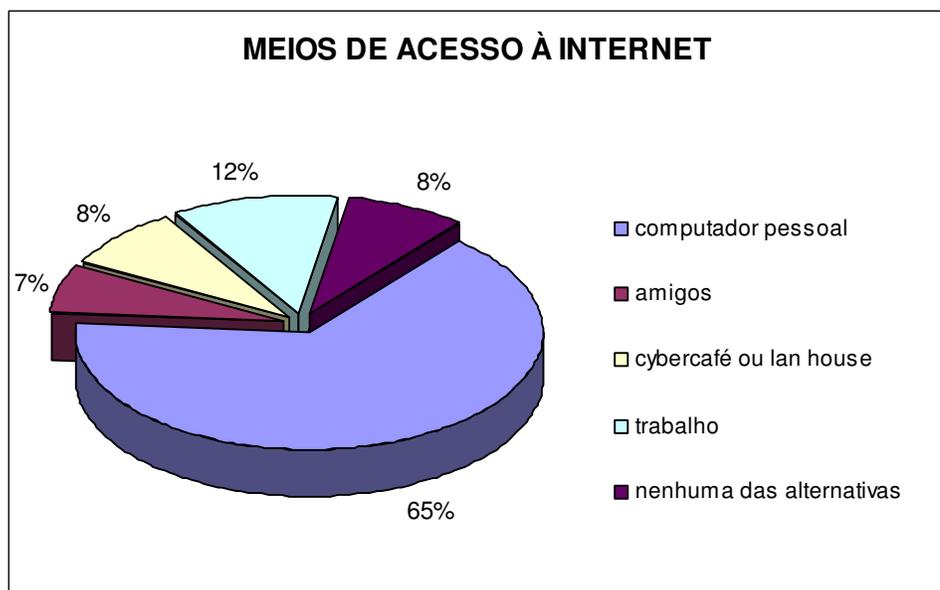


Gráfico 5 – Meios de Acesso à Internet

Com relação ao item, Meios de Acesso à Internet, 65% dos entrevistados responderam ser utilizarem o computador pessoal; 7% disseram solicitar a amigos; 8% responderam utilizarem Cybercafé ou Lan house; 12% responderam que fazem acesso à Internet somente no trabalho; e 8% deixaram de responder ao item.



Gráfico 6 – Atuantes na Área de Turismo

Com relação ao item Atuantes de Turismo, 63% dos entrevistados responderam não serem atuantes de turismo e 37% disseram o contrário, ou seja, são atuantes de turismo.

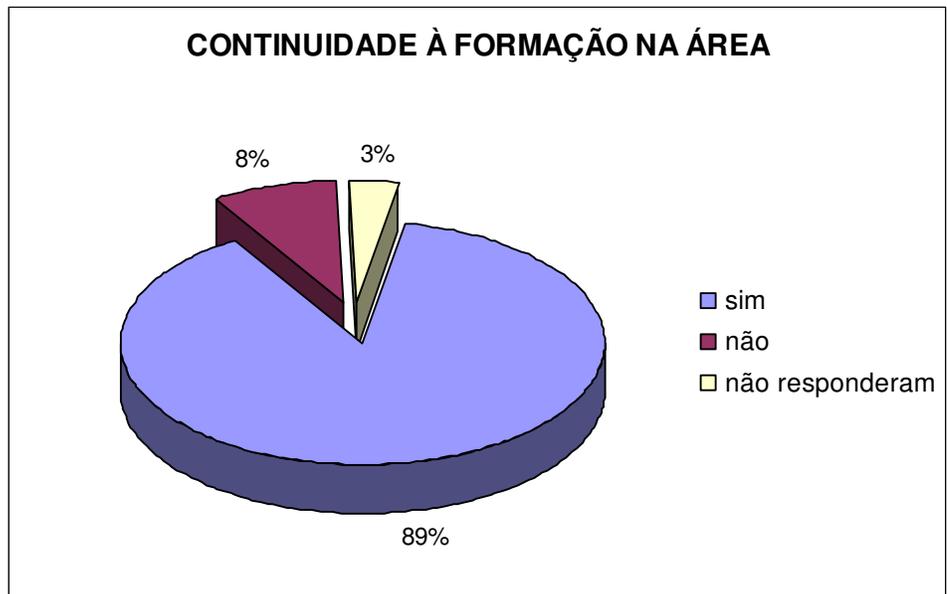


Gráfico 7 – Continuidade à Formação na Área

Com relação ao item Grau de Escolaridade, 28% dos entrevistados responderam possuírem o ensino médio completo; 22% disseram estar cursando o ensino superior; 30% responderam possuir o ensino superior completo; e 7% deixaram de responder ao item.

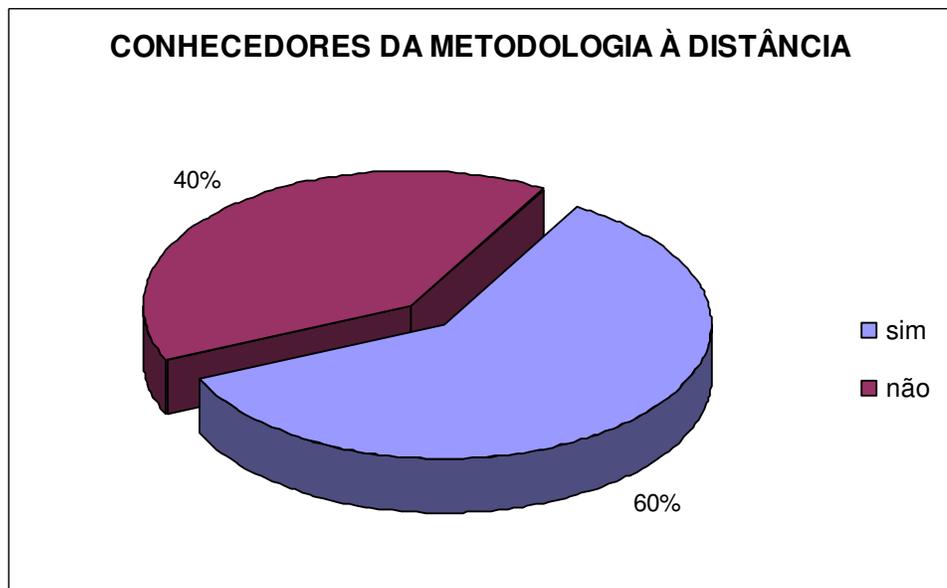


Gráfico 8 – Conhecedores da Metodologia a Distância

Com relação ao item, Conhecedores da Metodologia a distância, 60% dos entrevistados responderam conhecer tal metodologia enquanto que 40% disseram não conhecê-la.

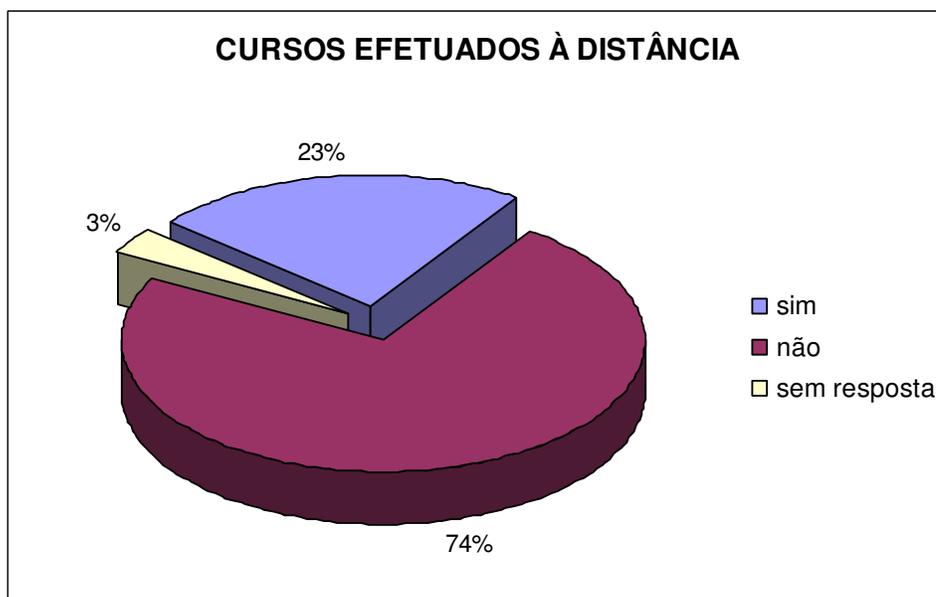


Gráfico 9 – Cursos Efetuados a Distância

Com relação ao item Cursos Efetuados a distância, 23% dos entrevistados responderam já terem realizado algum curso a distância. Contudo, 73% disseram não terem ainda participado de algum curso a distância e 3% deles não responderam a questão.

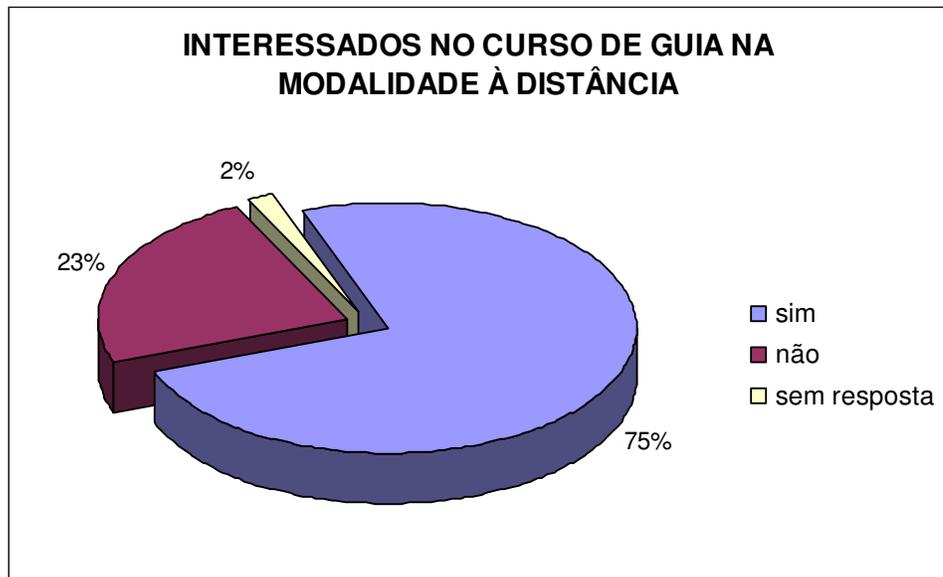


Gráfico 10 – Interessados no Curso de Guia na Modalidade a Distância

Com relação ao item Interessados no Curso de Guia na modalidade a distância, 75% dos entrevistados responderam estarem interessados no Curso de Guia na Modalidade a distância enquanto que 23% deles disseram não estarem interessados. 2% dos entrevistados não responderam ao questionamento.

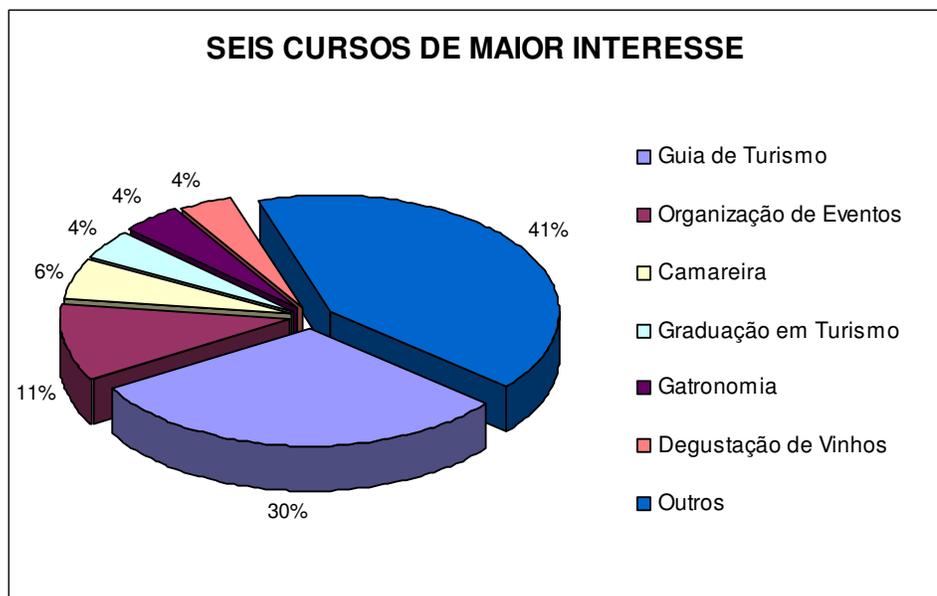


Gráfico 11 – Seis Cursos de Maior Interesse

Com relação ao item Interessados no Listar Seis Cursos de Maior Interesse, 41% dos entrevistados responderam Guia de Turismo como o curso de maior interesse; 30% deles listaram diversos cursos justificáveis de serem categorizados; 11% listaram o curso de Organização de Eventos, 6% Camareira, 4% Graduação em Turismo, 4% Gastronomia outros 4% em Degustação de Vinhos.

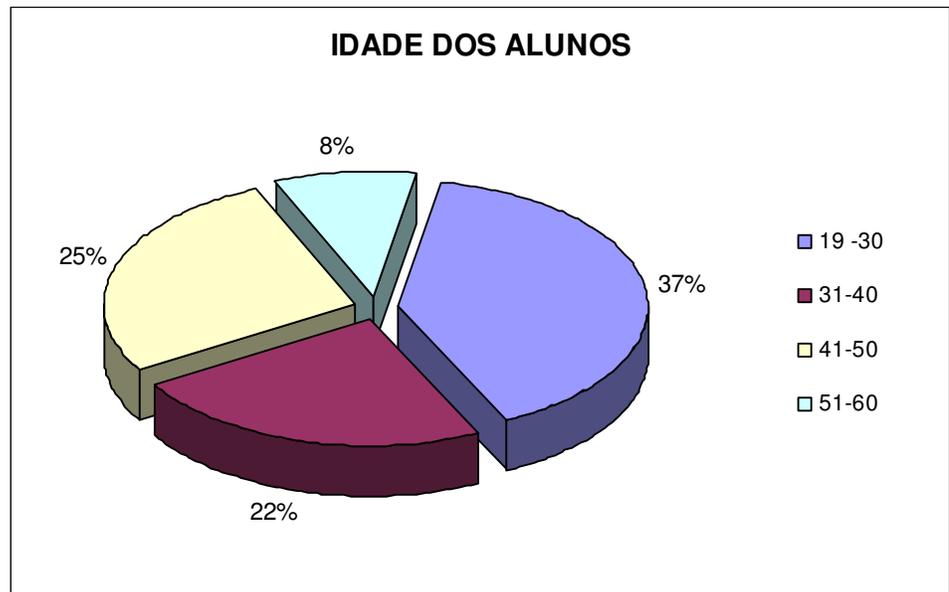


Gráfico 12 – Idade dos Alunos

Com relação ao item Idade dos Alunos, 37% dos entrevistados responderam estar na faixa de 19 a 30 anos; 22% deles estão na faixa de 31 a 40 anos; 25% na faixa de 41 a 50 anos; e 8% situam-se na faixa entre 51 a 60 anos.

Pelos dados apresentados nos doze gráficos anteriores, pode-se concluir que, considerando-se a diversidade no grau de escolaridade dos alunos, a maioria é do sexo feminino. Uma maioria esmagadora utiliza a Internet, com acesso diário e por meio de computadores pessoais.

Mesmo não sendo a maioria atuante na área de turismo, possuem interesse em dar continuidade à sua formação na área de turismo e conhecem a metodologia de ensino a distância.

Verifica-se também que, embora uma minoria tenha realizado cursos na modalidade a distância, a grande maioria dos alunos tem interesse em fazer o curso de Guia nesta modalidade.

Finalmente, no que diz respeito ao questionário realizado entre os alunos e egressos, dentre os seis cursos de maior interesse dos participantes desta pesquisa, o curso de Guia de Excursão foi mencionado pela maioria deles – 30%.

3.5.2 Entrevista Realizada com Agências de Turismo

No que se refere à entrevista realizada com as 34 Agências de Turismo de abrangência nacional e internacional, pode-se verificar, conforme gráficos ilustrados a seguir, percentuais relativos:

- às profissões dos empregados;
- ao grau de escolaridade do guia;
- ao acompanhamento dos guias nas excursões nacionais;
- à formação exigida dos guias para acompanhamento das excursões nacionais;
- ao acompanhamento dos guias nas excursões internacionais;
- à formação exigida dos guias para acompanhamento das excursões internacionais;
- aos critérios para contratação dos guias;
- aos profissionais existentes no mercado que atendem às necessidades das Agências;
- às carências detectadas nos profissionais do mercado;
- à existência de investimento das Agências no aperfeiçoamento dos guias;
- ao tipo de vínculo empregatício dos guias;
- aos cursos que interessam às Agências;
- à disponibilização de recursos de informática para formação dos Guias.

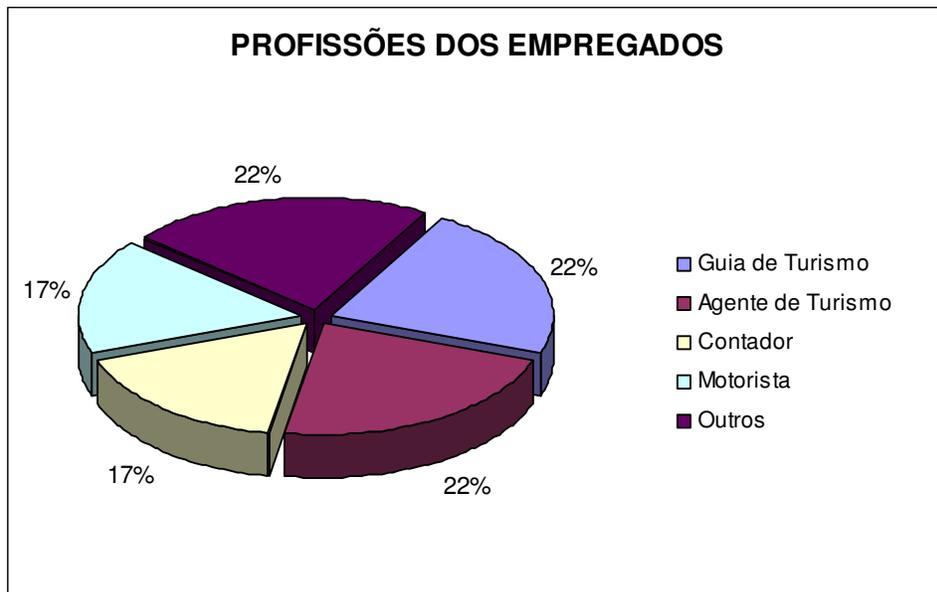


Gráfico 12 – Profissão dos Empregados

Com relação ao item Profissão dos Empregados, 22% das Agências entrevistadas responderam Guia de Turismo; 22% delas responderam Agente de Turismo; 17% informaram ser Contador; outros 17% responderam ser Motorista e 22% responderam ser diversas outras profissões diferentes não categorizadas.

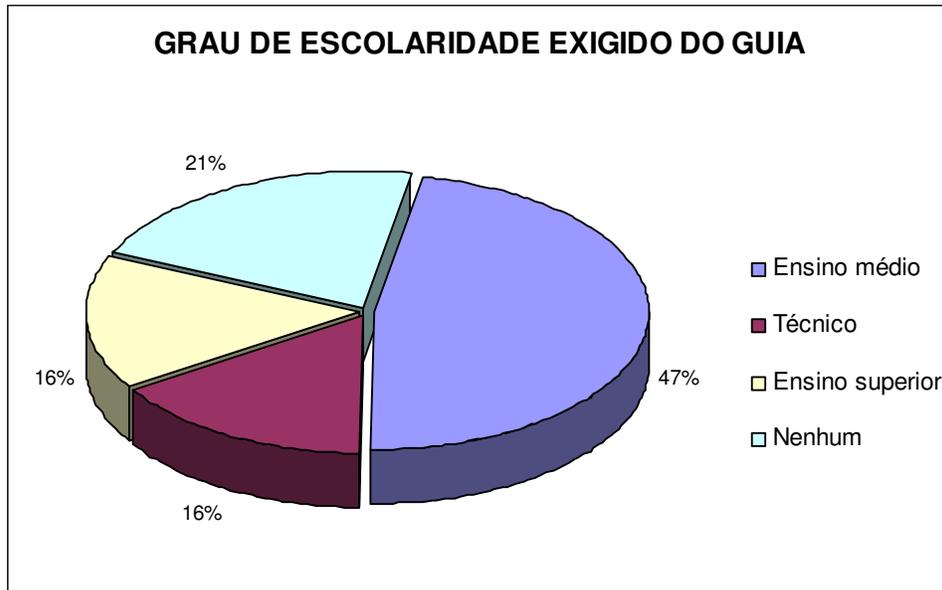


Gráfico 13 – Grau de Escolaridade exigido do Guia

Com relação ao Grau de Escolaridade exigido do Guia, 47% das Agências entrevistadas manifestaram-se pela exigência de ensino médio; 16% delas responderam técnico; outras 16% informaram exigir Contador e 21% delas não responderam aos questionamentos.



Gráfico 14 – Excursões Nacionais acompanhadas por Guia de Turismo

Com relação às Excursões Nacionais acompanhadas por Guia de Turismo, 75% das Agências entrevistadas manifestaram-se positivamente e 25% delas disseram que as excursões nacionais não são acompanhadas por Guia de Turismo.

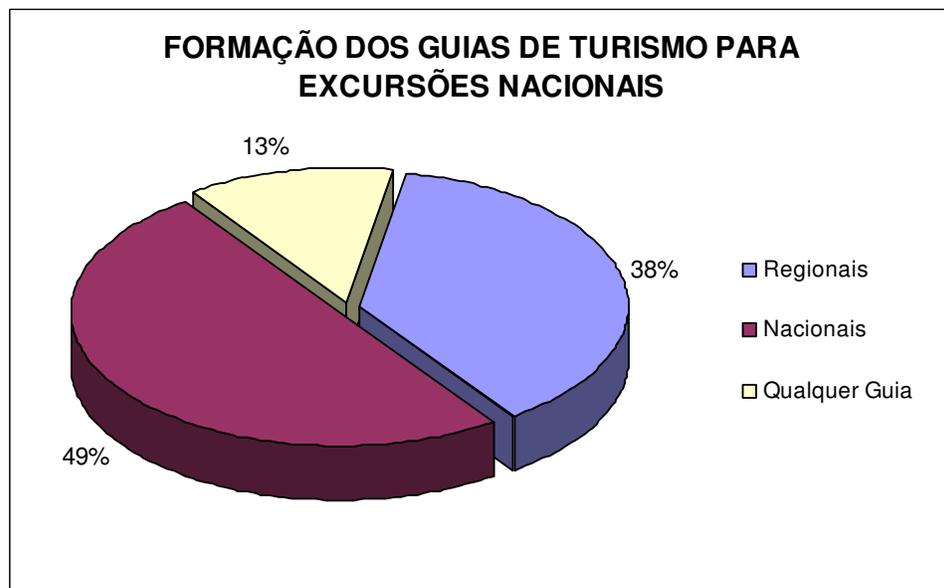


Gráfico 15 – Formação dos guias de turismo para acompanhar excursão nacional

Com relação à Formação dos guias de turismo para acompanhar excursão nacional, 75% das Agências entrevistadas manifestaram-se por formação Regional; 49% delas disseram que a formação deveria ser Nacional e outras 13% disseram que poderia ser qualquer Guia.



Gráfico 16 – Excursões internacionais acompanhadas por Guia de Turismo

Com relação às Excursões Internacionais acompanhadas por Guia de Turismo, 74% das Agências entrevistadas manifestaram-se positivamente, 13% delas disseram que as excursões internacionais não são acompanhadas por Guia de Turismo e outras 13% das Agências não operam com esse tipo de pacote turístico.

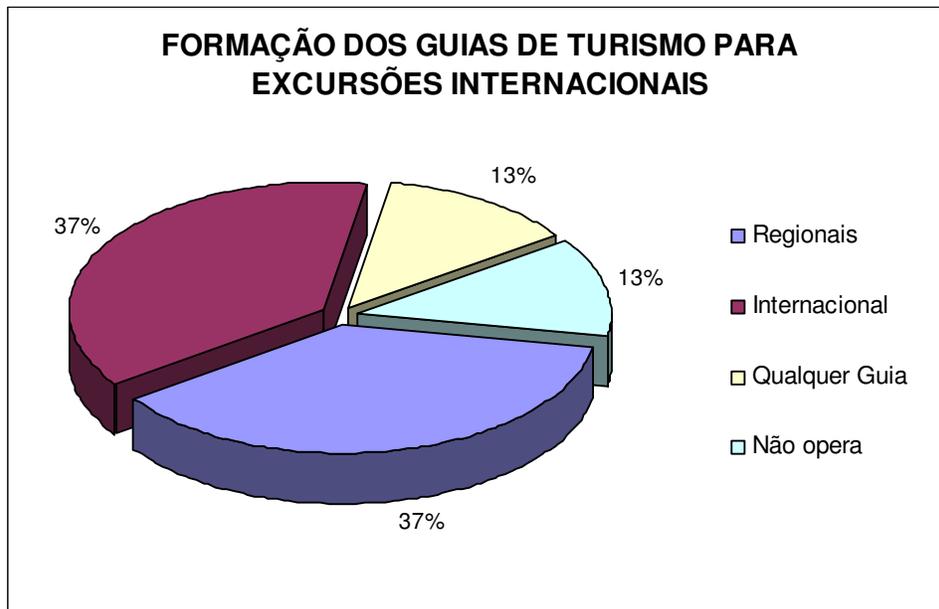


Gráfico 17-Formação dos Guias de Turismo para acompanhar excursões internacionais

Com relação à Formação dos guias de turismo para acompanhar excursão internacional, 37% das Agências entrevistadas manifestaram-se por formação Regional; outros 37% delas disseram que a formação deveria ser internacional; 13% disseram que poderia ser qualquer Guia e outras 13% não operam com este tipo de opção.

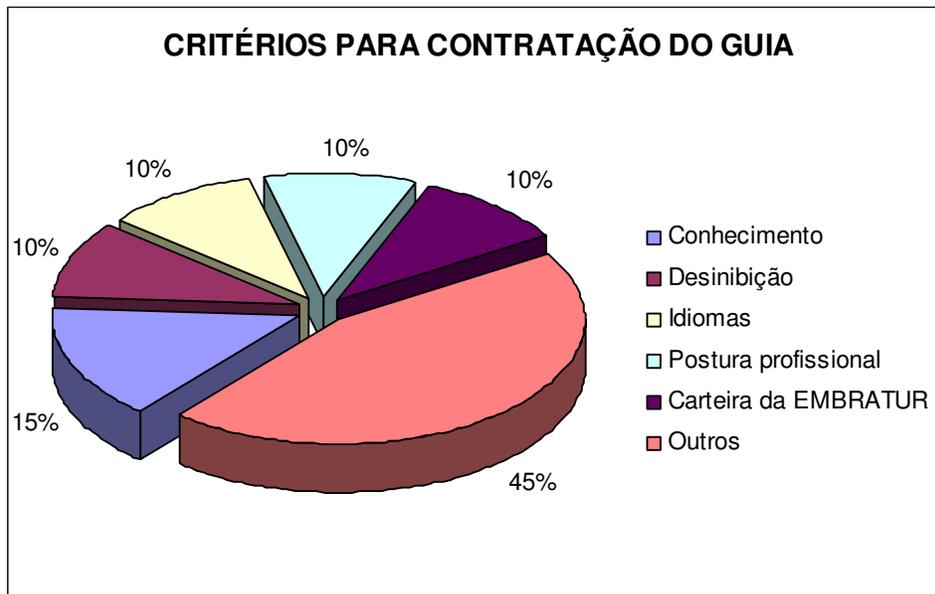


Gráfico 18 – Critérios para contratação do Guia

Com relação ao item Critérios para contratação do Guia, o critério Conhecimento foi citado por 15% das Agências entrevistadas; o critério desinibição foi citado por 10% das entrevistadas; o critério Idiomas foi citado por 10%; o critério postura profissional foi citado por 10% das entrevistadas das entrevistadas manifestaram-se por formação Regional e o critério Carteira da EMBRATUR. Contudo 45% delas citaram uma série de critérios diferenciados não categorizáveis.



Gráfico 19 – Profissionais do mercado atendem às necessidades da Agência

Com relação ao item, Profissionais do mercado atendem às necessidades da Agência, 38% das Agências entrevistadas manifestaram-se positivamente, 49% delas disseram que os profissionais do mercado não atendem às necessidades das Agências. Além disso, 13% delas disseram que às vezes o mercado atende e às vezes não.

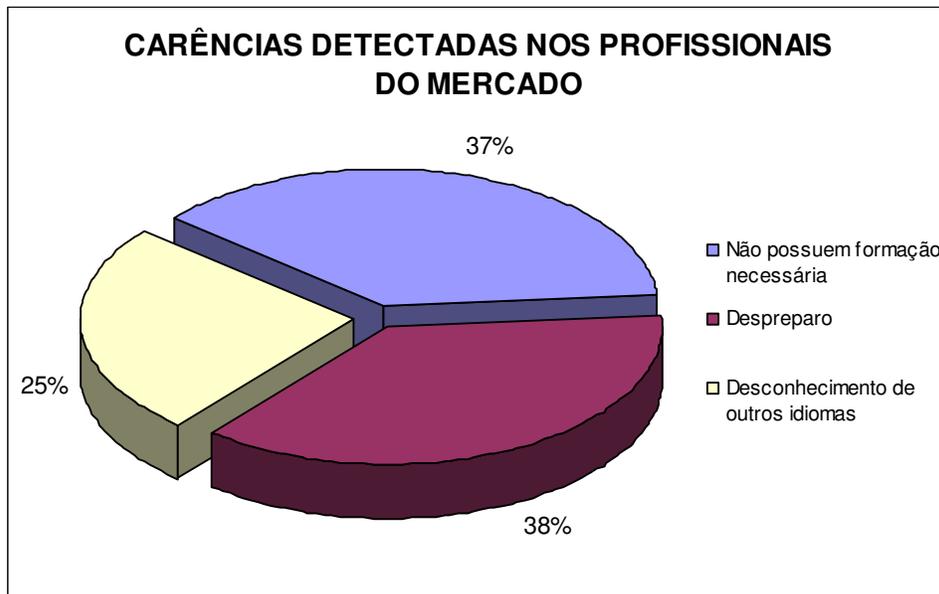


Gráfico 20 – Carências detectadas nos profissionais do mercado

Com relação ao item Carências detectadas nos profissionais do mercado, 37% das Agências entrevistadas disseram que os profissionais não possuem a formação necessária; 38% delas alegam que tais profissionais são despreparados e 25% disseram que eles precisam conhecer outro idioma.

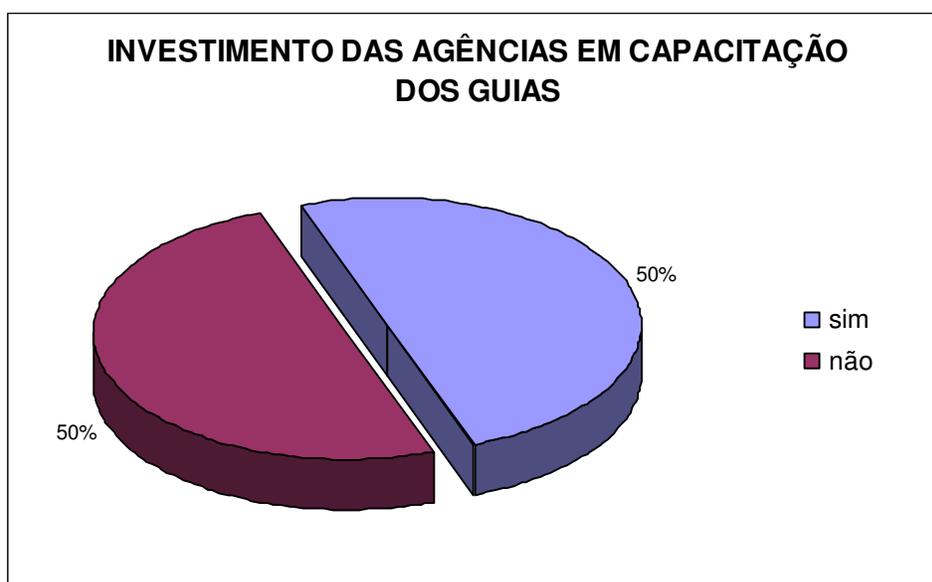


Gráfico 21 – Investimento das Agências em capacitação dos Guias

Com relação ao item Investimento das Agências em capacitação os Guias, as opiniões foram divididas igualmente, ou seja, 50% mencionam fazer investimento em capacitação enquanto que 50% afirmaram não efetuar qualquer tipo de investimento.

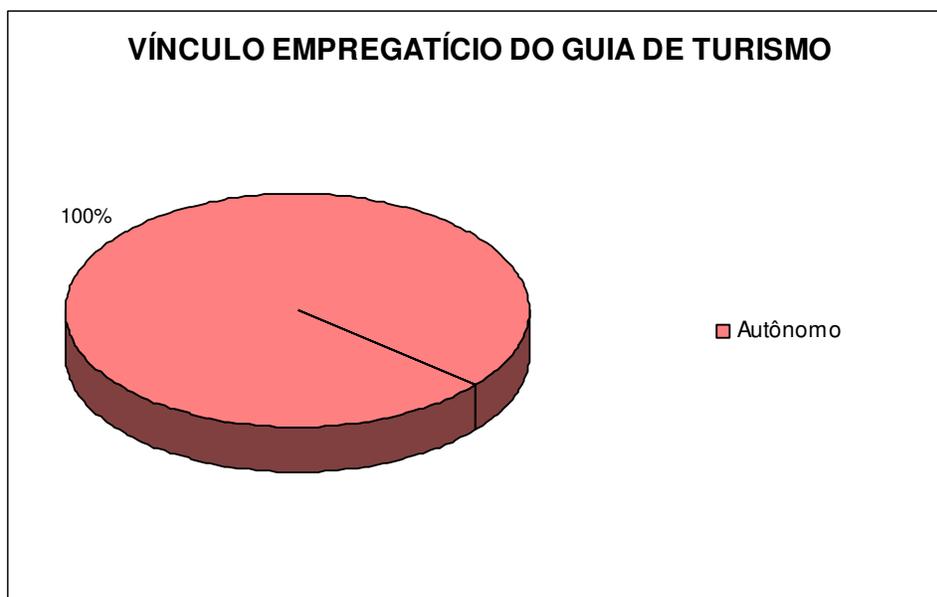


Gráfico 22 – Vínculo empregatício do Guia de Turismo

Com relação ao item Vínculo empregatício do Guia de Turismo, 100% delas disseram tratar de profissionais autônomos.

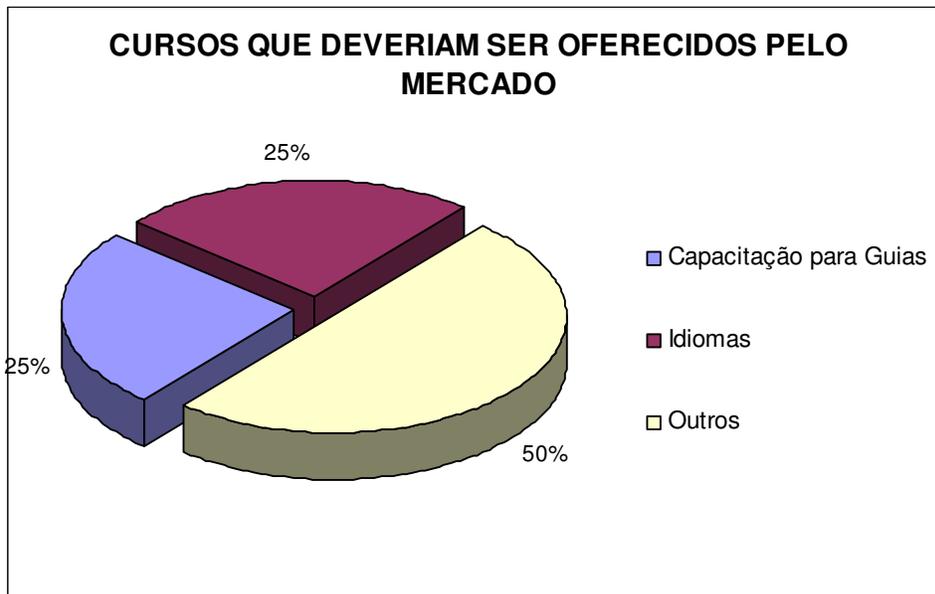


Gráfico 23 – Cursos que deveriam ser oferecidos pelo mercado

Com relação ao item Cursos que deveriam ser oferecidos pelo mercado, Capacitação para Guias, foi citado por 25% das Agências; Idioma foi citado por 25% das Agências e outros cursos diferentes, não passíveis de categorização, foram citados por 50% delas.

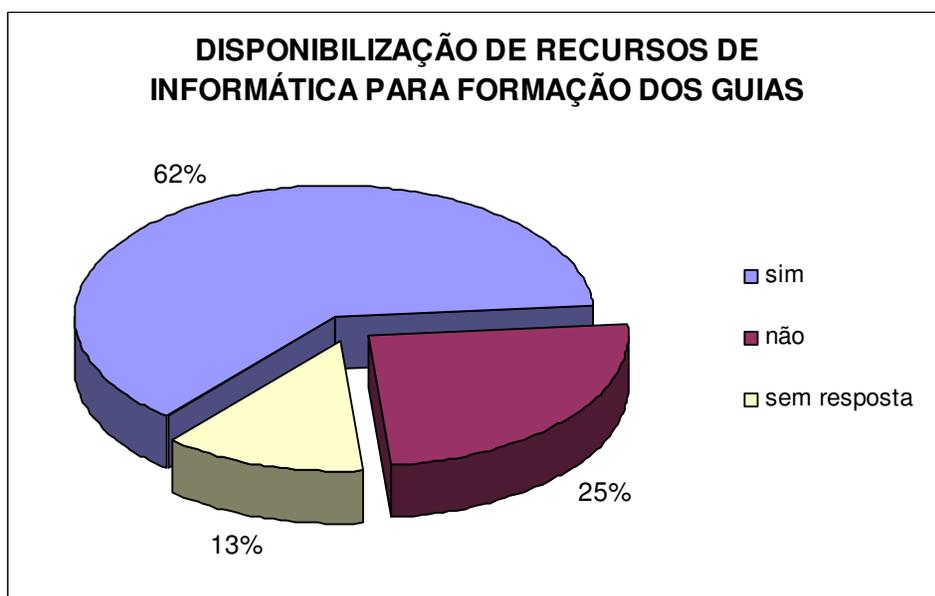


Gráfico 24 – Disponibilização de recursos de informática para formação dos Guias

Com relação ao item Disponibilização e recursos de informática para formação dos Guias, 62% das Agências entrevistadas manifestaram-se positivamente enquanto que 25% delas disseram que não disponibilizam. 13% das Agências entrevistadas não responderam ao questionamento.

Entre as agências pesquisadas, de maior expressão que atuam no mercado nacional e internacional, envolvendo vários estados, detectou-se que 76% terceirizam os serviços de guias, deixando, assim, a contratação a cargo das agências de receptivo local.

Com relação ao restante, 24%, que atuam diretamente com os guias, verificou-se que a maior demanda de contratações concentra-se em guias de turismo, agentes de turismo e outras, sendo cada uma delas com 22%. Pode-se concluir que a maioria delas contrata esses profissionais com grau de escolaridade de ensino médio.

As excursões nacionais, em sua grande maioria, são acompanhadas por Guias de Turismo Nacionais. As excursões internacionais são majoritariamente acompanhadas por Guias de Turismo Internacionais e Regionais.

Para contratação dos Guias de Turismo, levam em consideração o conhecimento, desinibição, idiomas, postura profissional e possuir de carteira da EMBRATUR. Contudo, entendem que os profissionais disponíveis no mercado não atendem às necessidades da Agência, sendo apontada como as principais carências a falta de informação, o despreparo e o desconhecimento de outros idiomas.

Não possuem uma definição quanto ao investimento na capacitação dos Guias, pois metade delas efetua e a outra metade não. 100% do vínculo empregatício são por meio de autônomos. Sugerem que os cursos de capacitação/aperfeiçoamento dos Guias e Idiomas devem ser oferecidos pelo mercado.

Portanto, mais uma vez pode-se concluir que a implementação de um curso a distância de Guia de Excursão Nacional e Internacional pelo Senac é totalmente compatível com as demandas do mercado de trabalho e aderente ao crescimento esperado pelo Ministério do Turismo.

4 PROJETO DE CURSO “GUIA DE TURISMO NACIONAL E INTERNACIONAL” NA MODALIDADE A DISTÂNCIA

O avanço tecnológico é determinante e impulsiona as pessoas a se modernizarem por meio de qualificação profissional e pela constante busca de informações, pois a revolução tecnológica do setor produtivo trouxe profundas transformações para as relações sociais.

Segundo Schaff (1994), a primeira revolução industrial substituiu a força física do homem pelas máquinas e a segunda revolução – a microeletrônica – substituiu as capacidades intelectuais pela automação. Essas mudanças tiveram conseqüências opostas no setor produtivo: a primeira provocou a ampliação do trabalho assalariado e a segunda reduziu os postos de trabalho.

Como resultado disso, não mais teremos o posto de trabalho como referência, mas sim formas flexíveis de ocupação. A educação continuada precisará atender às demandas das pessoas que, cada vez mais, necessitarão de formação com base em novos métodos e técnicas de ensino.

Atualmente, vive-se o desafio de garantir a sobrevivência não só de um elevado contingente de pessoas em condições de desemprego estrutural, mas também de parte da população que não será sequer inserida na cadeia produtiva. A empregabilidade é interpretada como condição de o trabalhador ser inserido ou se manter em um posto de trabalho. (Plano de Ação de EAD Senac 2004 - 2005).

O Guia de Excursão é uma figura de importância ímpar para o bom andamento de qualquer viagem.

No setor do turismo, ainda falta muito para o desenvolvimento do Brasil; o guia de turismo, apesar de ter a profissão reconhecida e regulamentada pelo governo, ainda é visto como supérfluo por grande parte dos turistas. Talvez esse fato seja explicado pela falta de profissionalismo que impera em grande parte do país: guias sem a mínima qualificação, localidades sem qualquer guia, ou informante para orientar o turista, escassez de cursos oferecidos e falta de incentivo por parte das agências operadoras. (CHIMENTI;TAVARES, 2007, p.13).

Por outro lado, o Brasil é um país rico em cultura e belezas naturais, além de possuir um povo hospitaleiro e receptivo. Desde pequenas pousadas até grandes redes hoteleiras nacionais e internacionais instalam-se aqui, em ritmo

acelerado, visando ao atendimento de um turista cada vez mais exigente e que reconhece as potencialidades do país.

Acompanhando esse desenvolvimento, o profissional Guia é um agente multiplicador do turismo que orienta, prima pela segurança, enriquece a cultura do turista, além de cuidar do patrimônio cultural e natural do país, por meio de princípios de sustentabilidade, assimilados durante seu aprendizado e ao longo da sua profissão.

O curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional, na modalidade de Educação a Distância, possibilitará o atendimento às demandas identificadas. Ele é destinado a pessoas interessadas em atuar na Área de Turismo e Hospitalidade, que estejam cursando no mínimo a 2ª série do ensino médio, oportunizando uma Educação Profissional que conduza ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva, bem como ao desenvolvimento de competências duráveis. Favorece-se, com o curso nessa modalidade, a laboralidade, além da continuidade de estudos em cursos de aperfeiçoamento.

A proposta do Projeto de curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional, na metodologia a distância, contempla um curso de nível técnico, com carga horária de 964h. O curso contará com teoria e prática supervisionada, o que viabilizará aos profissionais de Guia de Excursão estudar sem prejudicar suas atividades laborais, além de disponibilizar um ensino de qualidade, minimizar as dificuldades geográficas e promover a atualização de seus conhecimentos, totalmente compatível com as demandas apresentadas.

O curso obedecerá à legislação que regulamenta a modalidade da EAD e à legislação dos cursos técnicos. Compreenderá o currículo necessário à formação do Técnico em Guia de Excursão e será organizado em três módulos.

O currículo do curso abrangerá as competências profissionais gerais e específicas, com foco no perfil profissional de conclusão, prevendo situações que levem o aluno a pensar, a aprender a aprender, a mobilizar e articular conhecimentos, habilidades e valores em níveis crescentes de complexidade.

O desenvolvimento do projeto contará com uma equipe multidisciplinar, composta por conteudista, projetista didático, Webdesigner, professores/tutores, equipe de suporte, coordenador do projeto, especialistas em informática e em educação a distância.

Para cada módulo, propõe-se que sejam elaboradas competências (ou saberes) e habilidades mentais, sócio-afetivas e/ou psicomotoras, ligadas, em geral, ao uso de técnicas e ferramentas profissionais, bem como às especificidades do contexto e do convívio humano característico da atividade.

OBJETIVO

Objetivo Geral

Desenvolver o curso de Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional e as Qualificações Profissionais Técnicas de Nível Médio em Guia de Excursão Nacional e em Guia de Excursão Internacional, que compõem o itinerário profissional do citado curso Técnico, na modalidade a distância. Esse curso deve conduzir o aluno ao desenvolvimento de competências que favoreçam a laboralidade, além da continuidade de estudos em cursos de aperfeiçoamento e de especialização técnica e, ainda, na Educação Superior, a partir do levantamento de demanda.

PÚBLICO ALVO

Os cursos, Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional e as Qualificações Profissionais Técnicas em Nível Médio em Guia de Excursão Nacional e em Guia de Excursão Internacional, destinam-se: a pessoas interessadas em atuar na área de Turismo e Hospitalidade, mais especificamente na subárea Guiamento de Turistas; a profissionais que atuam na subárea, sem a formação necessária, na clandestinidade, ferindo a legislação vigente para a profissão.

REQUISITOS DE ACESSO

- Noções de Informática (Editor de texto e navegação na Internet).
- Acesso à Internet e *e-mail* individual para comunicação com o tutor.

Escolaridade Mínima

- Segunda série do Ensino Médio ou cursando.

- Comprovação de proficiência em idioma estrangeiro, por escola reconhecida pelas Secretarias de Estado de Educação para inscrição no Módulo III - Guia de Excursão Internacional.

Idade Mínima

- 18 anos

Cartão com as seguintes vacinas:

- febre amarela;
- difteria e tétano;
- sarampo, caxumba e rubéola;
- poliomielite;
- hepatite A e B;
- cólera;
- meningocócica tetravalente;
- febre tifóide.

Documentos:

- Exame de tipagem sangüínea.
- Requerimento de Matrícula disponibilizado pelo site ou em qualquer unidade do Senac-DF.
- Cédula de Identidade (fotocópia autenticada).
- Certidão de Nascimento e/ou Casamento (fotocópia autenticada).
- Histórico Escolar parcial do Ensino Médio, até a 1ª série, para quem não concluiu o Ensino Médio ou Declaração escolar de que está freqüentando a 2ª série do Ensino Médio ou Comprovante de conclusão (fotocópia autenticada).
- Cadastro de Pessoa Física – CPF (fotocópia autenticada).
- Comprovante de Residência (original).
- Duas fotos 3 x 4.
- Certificado de Reservista (fotocópia autenticada).
- Título de eleitor (fotocópia autenticada).
- Passaporte (Guia de Excursão Internacional).
- Carta de intenção descrevendo os motivos que levaram a se inscrever no curso, no mínimo 20 linhas.

INSCRIÇÃO, SELEÇÃO E MATRÍCULA.

A critério da Administração Regional, poderá ser admitido processo seletivo que inclua a avaliação de conhecimentos ou habilidades específicas, relacionadas ao perfil profissional de conclusão.

As inscrições e matrículas serão efetuadas de acordo com o cronograma e os procedimentos estabelecidos pelo CEP EAD - Centro de Educação Profissional a Distância do Senac - DF, observados os pré-requisitos definidos neste Plano de Curso e nos termos do Regimento Escolar.

PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO

O profissional de Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional, assim como os profissionais das Qualificações Profissionais Técnicas de Nível Médio em Guia de Excursão Nacional e em Guia de Excursão Internacional, executa as seguintes atividades:

- Elabora roteiros de viagens, de passeios e de visitas;
- Faz contato com fornecedores, selecionando e criando produtos e serviços, adequados aos segmentos específicos;
- Efetua os procedimentos turísticos necessários para o atendimento ao cliente, individualmente ou em grupos;
- Intermedeia negócios mercantis para terceiros, utilizando mostruários, catálogos, panfletos e quaisquer outros meios ou instrumentos que possam facilitar as negociações junto à clientela;
- Planeja vendas, divulga e demonstra produtos e serviços, finaliza vendas, acompanha clientes pós-venda, por meio de contatos telefônicos ou virtuais, e participa de eventos; interage com empresas tais como: agência de turismo, associação de guias, entre outras;
- Pode atuar em equipe multiprofissional, em diferentes tipos de estabelecimentos de Turismo e Hotelaria, ou, ainda, como autônomo.

A qualidade na prestação de serviços, a excelência no tratamento interpessoal e a maneira eficiente e eficaz de resolver questões relativas a imprevistos, bem como a ética e o fortalecimento da cidadania devem nortear a

conduta dos guias, tanto na relação profissional com a agência de turismo como no trato com o turista e com os fornecedores.

Segundo a CBO - Classificação Brasileira das Ocupações¹, “o profissional guia deverá demonstrar: responsabilidade, capacidade de atenção difusa (estar atento), capacidade de liderança, flexibilidade, cuidado com a aparência, gentileza, paciência, capacidade de tolerância e tranquilidade. É necessário manifestar imparcialidade, criatividade, capacidade de convivência com diferentes pessoas, contornar situações adversas, zelar pela segurança dos passageiros, manter - se atualizado e informado, promover integração do grupo, ouvir os passageiros, dar provas de pontualidade, transmitir segurança, evidenciar ética profissional e tomar decisões rápidas”.

COMPETÊNCIAS

Competências Gerais do Profissional da área de Turismo e Hospitalidade

- 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 e atividades de lazer, articulando os meios para sua realização com prestadores de serviços e provedores de infra-estrutura e apoio.
- Organizar espaços físicos de hospedagem e de alimentação, prevendo seus ambientes, uso e articulação funcional e fluxos de trabalho e pessoas.
- Operacionalizar políticas comerciais, realizando prospecção mercadológica. identificar e captar clientes e adequar os produtos e serviços.
- Operar a comercialização de produtos e serviços turísticos e de hospitalidade, com direcionamento de ações de venda para sua clientela.
- 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.

¹ CBO – <http://www.mtecbo.gov.br>, acessado em 24 de abril de 2007.

- Executar atividades de gerenciamento do pessoal, envolvido na oferta dos produtos e na prestação de 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.

Competências específicas da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional.

- Atuar como guia nacional no âmbito do Brasil e da América do Sul.
- Receber, informar e orientar clientes sobre viagens, visitas e passeios turísticos nacionais, no Brasil e na América do Sul, mantendo postura profissional e comunicação adequada.
- Acompanhar o cliente, em atividades turísticas regionais, cumprindo programa, estabelecido pela agência ou pela operadora, prestando-lhe informações verdadeiras e assistência colaborativa.
- Efetuar os procedimentos turísticos necessários para o atendimento do cliente, imprimindo qualidade na prestação de serviços.
- Atuar de maneira eficiente e eficaz em relação aos imprevistos e conflitos, observando atitude ética e a cidadania.
- Atuar como Guia de Excursão Internacional, no âmbito dos países receptores de turistas dos cinco continentes.
- Receber, informar e orientar clientes sobre viagens, visitas e passeios turísticos internacionais, dos países receptores de turistas dos cinco continentes, mantendo postura profissional e comunicação adequada.
- Acompanhar o cliente em atividades turísticas internacionais, cumprindo programa, estabelecido pela agência ou pela operadora, prestando-lhe informações verdadeiras e assistência colaborativa.
- Efetuar os procedimentos turísticos, necessários para o atendimento do cliente, imprimindo qualidade na prestação de serviços.

- Atuar de maneira eficiente e eficaz em relação aos imprevistos e conflitos, observando atitude ética e a cidadania.

Competências Específicas da Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Excursão Nacional

- Atuar como guia nacional no âmbito do Brasil e da América do Sul.
- Receber, informar e orientar clientes sobre viagens, visitas e passeios turísticos nacionais, no Brasil e na América do Sul, mantendo postura profissional e comunicação adequada.
- Acompanhar o cliente, em atividades turísticas regionais, cumprindo programa, estabelecido pela agência ou pela operadora, prestando-lhe informações verdadeiras e assistência colaborativa.
- Efetuar os procedimentos turísticos, necessários para o atendimento do cliente, imprimindo qualidade na prestação de serviços.
- Atuar de maneira eficiente e eficaz em relação aos imprevistos e conflitos, observando atitude ética e a cidadania.

Competências específicas da Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Excursão Internacional

- Atuar como Guia de Excursão Internacional, no âmbito dos países receptores de turistas dos cinco continentes.
- Receber, informar e orientar clientes sobre viagens, visitas e passeios turísticos internacionais, dos países receptores de turistas dos cinco continentes, mantendo postura profissional e comunicação adequada.
- Acompanhar o cliente em atividades turísticas internacionais, cumprindo programa, estabelecido pela agência ou pela operadora, prestando-lhe informações verdadeiras e assistência colaborativa.
- Efetuar os procedimentos turísticos, necessários para o atendimento do cliente, imprimindo qualidade na prestação de serviços.
- Atuar de maneira eficiente e eficaz em relação aos imprevistos e conflitos, observando atitude ética e a cidadania.

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O curso Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional está dividido em três módulos, com carga horária total de 964 horas.

O Módulo I desenvolverá as competências gerais do citado curso, pré-requisito para os demais módulos. O Módulo II desenvolverá as competências específicas para a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Excursão Nacional. O Módulo III desenvolverá as competências específicas para a Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Excursão Internacional.

- *Características dos módulos:*
 - Módulo I - Introdução ao Turismo e à Hospitalidade, carga horária de 214 horas, sem terminalidade ocupacional e pré-requisito para os demais módulos.
 - Módulo II - Guia de Excursão Nacional, carga horária de 300 horas, com terminalidade ocupacional.
 - Módulo III - Guia de Turismo Internacional, carga horária de 450 horas, com terminalidade ocupacional.

Ao aluno concluinte dos módulos I, II e III será conferido o diploma de Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional.

Ao aluno concluinte dos módulos I e II será conferido o certificado de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Excursão Nacional.

Ao aluno concluinte dos módulos I e III será conferido o certificado de Qualificação Profissional Técnica de Nível Médio em Guia de Excursão Internacional.

As competências e os conteúdos dos módulos serão detalhados por componente curricular nos planos de trabalho dos tutores. Serão elaborados sob a coordenação da área técnico-pedagógica, a partir das competências gerais e específicas da área.

O tempo destinado ao aluno para o desenvolvimento das competências elencadas neste Plano de Curso será registrado em diários eletrônicos, por componente curricular.

Cada turma terá, no máximo, 40 e, no mínimo, 25 alunos, considerando-se a relação entre esse número e o de docentes necessários.

Nesse sentido, a organização da estrutura curricular contextualizou realidades profissionais com prática pedagógicas, de modo a contemplar experiências com novas tecnologias, individualmente e em grupo, permitindo ao aluno a resolução de problemas inerentes às atividades diárias com criatividade e flexibilidade.

Matriz Curricular

Instituição Educacional - Centro de Educação Profissional de Educação a Distância			
Curso - Educação Profissional Técnica de Nível Médio em Técnico em Guia de Excursão Nacional e Internacional			
Área - Turismo e Hospitalidade			
Subárea - Guiamento de turistas			
Módulos		Componentes Curriculares	Carga Horária
I	Introdução ao Turismo e à Hospitalidade	Ambientação	14h
		Fundamentos do turismo e hospitalidade	60 h
		Economia turística e hoteleira	40 h
		Psicologia aplicada ao turismo e à hospitalidade	40 h
		Saúde e segurança ao turismo e à hospitalidade	60 h
Subtotal do módulo I			214 h
II	Guia de Excursão Nacional	Geografia aplicada ao guia de excursão nacional	40 h
		História aplicada ao guia de excursão nacional	40 h

		História da arte aplicada ao guia de excursão nacional	40 h
		Teoria e técnica profissional do guia de excursão nacional	120 h
		Prática supervisionada do guia de excursão nacional/ Viagem. (2 viagens - 3 e 4 dias)	60 h
Subtotal do módulo II			300 h
III	Guia de Excursão Internacional	Geografia aplicada ao guia de excursão internacional	40 h
		História aplicada ao guia de excursão internacional	40 h
		História da arte aplicada ao guia de excursão internacional	60 h
		Teoria e técnica profissional do guia de excursão internacional	160 h
		Prática supervisionada do guia de excursão internacional/ viagem. (3 viagens / 6 dias cada)	150 h
Subtotal do módulo III			450 h
Carga horária total do curso.			964 h
Observações: Reconhecimento do ambiente Virtual de aprendizagem, apresentação da metodologia adotada, cronograma e plano do curso.			

Quadro 1 – Módulos de estudo, componentes curriculares e carga horária

A matriz curricular definida vem ao encontro do que está preconizado nos referenciais curriculares do Ministério da Educação, por área profissional, e no documento da Área de Turismo e Hospitalidade do Senac.

COMPETÊNCIAS E BASES TECNOLÓGICAS POR MÓDULO/COMPONENTE CURRICULAR

Módulo I - Introdução ao Turismo e à Hospitalidade

Componente curricular - Fundamentos do turismo e da hospitalidade

Competências

- Identificar o turismo como setor, observando o desenvolvimento sócio-econômico-cultural regional, nacional e internacional.
- Conhecer as atividades do segmento de serviços prestados aos turistas, identificando a necessidade de um trabalho conjunto.
- Apresentar-se com os requisitos de higiene e apresentação pessoal, aplicável à ocupação e/ou procedimentos específicos da empresa.
- Receber e acompanhar turistas/hóspedes, utilizando os padrões de etiqueta social.
- Conhecer a relação de lazer e turismo, as práticas e o acesso da população ao lazer.

Conteúdos

- Conceituação, técnicas, histórico e terminologias dos produtos turísticos.
- Sistemas de turismo - Sistur, conceituações e definições.
- Tipos de órgão e sistemas oficiais:
 - organismos não governamentais – ONGS;
 - conselho de turismo;
 - associações;
 - sindicatos;
 - federações e
 - confederações.
- Tipos de equipamentos e serviços turísticos:
 - estrutura organizacional e funcional
 - meios de hospedagem – tipos, classificação oficial e extra-oficial,
 - entretenimento,
 - guiamento,
 - comércio,
 - serviços de alimentação – restaurantes, bares, cafés, lanchonetes, cervejarias e
 - agenciamento – agências de viagens e operadoras.

- Lazer e sua relação com o turismo.
- Regras de etiqueta: ao comer, no uso de telefone, ao vestir e nas saudações.

Componente curricular - Economia turística e hoteleira

Competências

- Identificar as diferentes demandas dos clientes e associá-las às expectativas do atendimento, indicando soluções e aprimoramento dos serviços.

Conteúdos

- Descrição e importância da economia turística e hoteleira.

Mercado de turismo e a globalização, nas dimensões regionais, nacionais e mundiais, vantagens e conflitos.

- Marketing turístico e hoteleiro.

Componente curricular - Psicologia Aplicada ao Turismo e à Hospitalidade

Competências

- Compreender os elementos cognitivos, afetivos, sociais e culturais que constituem a identidade própria e a da sociedade em que está inserido.
- Compreender as transformações no mundo do trabalho e o novo perfil de qualificação, gerados por mudanças de ordem econômica, social e política.
- Entender os desejos, humores, temperamentos, idéias, valores, interesses e motivações de outras pessoas.
- Analisar os processos intrapessoais e as relações interpessoais para compreender o comportamento humano individual e de grupo, nos vários contextos em que ocorrem essas relações, mais especificamente, no contexto profissional.

Conteúdos

- Relações Humanas no trabalho
 - importância no trabalho e na ocupação;
 - Formação e mudança de atitudes.
- Personalidade:
 - fatores determinantes: biopsicossocial;
 - temperamento e caráter.
- Inteligências múltiplas.

- Percepção:
 - auto e heteropercepção;
 - distorções e barreiras;
 - recursos para adequação - empatia.
- Necessidades humanas:
 - hierarquia de Maslow;
 - formas de situação.
- Emoção
 - Formas de expressão
 - Maturidade emocional

Componente curricular - Saúde e segurança aplicada ao Turismo e à Hospitalidade

Competências

- Promover a segurança dos turistas /hóspedes / pax, orientando sobre situações de emergências relativas à saúde do turista, assalto e roubo.
- Providenciar socorro em casos de maior gravidade.
- Promover a qualidade de vida na relação turismo e meio ambiente.
- Zelar pela integridade dos imóveis, dos veículos e dos equipamentos da organização hoteleira e turística.

Conteúdo

- Saúde e segurança do trabalhador:
 - prevenção de acidentes no trabalho;
 - causas dos acidentes de trabalho.
- Seguridade social aplicada aos profissionais de turismo e hospitalidade.
- Técnicas de prevenção de acidentes.
- Primeiros socorros.

Módulo II - Guia de Excursão Nacional

Componente curricular - Geografia aplicada à excursão nacional

Competências

- Conhecer a geografia política, física e humana das regiões do Brasil e dos países da América do Sul.
- Identificar o sistema viário dos estados brasileiros e dos países da América do Sul.
- Identificar os principais atrativos turísticos dos estados brasileiros e dos países da América do Sul.
- Conhecer os princípios do meio ambiente no turismo nacional.

Conteúdos

- Geografia política, física, humana das regiões do Brasil e dos países da América do Sul.
- Atrativos turísticos dos vários estados brasileiros e dos países da América do Sul:
 - localização e
 - caracterização de roteiros e de atrativos.
- Sistema viário dos estados brasileiros e dos países da América do Sul:
 - vias de acesso – aeroportos, rodovias, ferrovias, hidrovias;
 - localização e características; acesso;
 - acesso aos principais atrativos e
 - localização de roteiros.
- Princípios do meio ambiente no turismo nacional:
 - unidades de conservação;
 - áreas ecológicas, das regiões brasileiras e dos países da América do Sul.

Componente curricular - História aplicada à excursão nacional

Competências

- Conhecer os aspectos históricos dos estados e das regiões do Brasil.
- Conhecer os aspectos históricos dos países da América do Sul - numa visão globalizada.
- Identificar os atrativos turísticos nos estados brasileiros e nos países da América do Sul.

Conteúdos

- Aspectos históricos dos estados e regiões do Brasil:
 - formação do povo, da sociedade e dos principais pontos turísticos.
- Aspectos históricos dos países da América do Sul:
 - quanto à formação do povo, da sociedade e dos principais pontos turísticos.
- A globalização e o guia de excursão nacional – MERCOSUL:
 - oportunidades;
 - problemas e
 - conflitos.

Componente curricular - História da arte aplicada à excursão nacional

Competências

- Conceituação, caracterização e diferenciação dos principais estilos de arte e manifestação da cultura popular das regiões do Brasil como: pintura, escultura, arquitetura, música e literatura.
- Conceituação, caracterização e diferenciação dos principais estilos de arte na América do Sul: pintura, escultura, arquitetura, música, literatura, festas folclóricas, causos, artesanato e gastronomia.
- Conhecer o patrimônio artístico: preservação de bens relevantes das regiões do Brasil e da América do Sul.
- Conhecer as manifestações da cultura popular: processo de folclorização e aculturação e a cultura popular como atrativo turístico no turismo nacional.

Conteúdos

- Estilos de arte, das regiões do Brasil e dos países da América do Sul.
- Tipos de: pintura, escultura, arquitetura, música e literatura.
 - conceitos;
 - características e
 - diferenças.
- Patrimônio artístico: identificação e preservação dos bens das regiões brasileiras e dos países da América do Sul:
 - preservação de bens relevantes.
- Manifestações da cultura popular, no turismo nacional e na América do Sul:
 - processo de folclorização;

- aculturação;
- festas folclóricas, danças e músicas;
- causos e lendas;
- artesanato e
- gastronomia.

Componente curricular - Teoria e Técnica Profissional do Guia de Excursão Nacional

Competências

- Assumir atitudes éticas na interação com turistas, prestadores de serviços e agência contratante, sendo empático nas situações de trabalho e utilizando elementos de percepção social, como facilitadores do processo.
- Ler, interpretar e/ou escrever roteiros, relatórios, ocorrências e contratos.
- Atuar em situações que envolvam conflitos e/ou pressão, sendo flexível diante das situações adequadas.
- Atuar de acordo com as técnicas de guiamento.
- Cuidar da imagem da agência contratante, buscando a fidelização do turista.
- Conhecer a legislação e a documentação turísticas vigentes, relacionadas aos ministérios da justiça, da fazenda, das relações exteriores e da saúde.

Conteúdos

- Técnicas e procedimentos do profissional de guia aplicados ao guia de excursão nacional.
- Animação turística, relativa ao profissional guia de excursão nacional.
- Inventário turístico nacional.
- Técnicas e normas de interpretação de contratos, roteiros, relatórios e ocorrências, relativos ao turismo nacional.

Componente curricular - Prática Supervisionada do Guia de Excursão Nacional

Competência

- Executar atividades práticas e simulações relativas à excursão nacional.

Conteúdo

- Conhecimentos trabalhados nos componentes curriculares.

Módulo III - Guia de Excursão Internacional

Componente curricular - Geografia Aplicada à Excursão Internacional

Competências

- Conhecer a geografia política, física e humana dos países receptores de turistas dos cinco continentes.
- Identificar o sistema viário dos principais países receptores de turistas, nos cinco continentes.
- Identificar os principais atrativos turísticos dos países receptores de turistas, nos cinco continentes.
- Conhecer os princípios do meio ambiente, no turismo internacional.

Conteúdos

- Geografia política, física, humana e econômica dos países receptores de turistas nos cinco continentes.
- Atrativos turísticos dos países receptores de turistas dos cinco continentes:
 - localização e
 - caracterização de roteiros e de atrativos.
- Sistema viário dos principais países receptores de turistas, nos cinco - continentes:
 - vias de acesso – aeroportos, rodovias, ferrovias, hidrovias;
 - localização e características das vias de acesso;
 - acesso de principais atrativos;
 - transporte aos principais atrativos e
 - localização de roteiros.
- Princípios do meio ambiente aplicados à excursão internacional.

Componente curricular - História aplicada à excursão internacional

Competências

- Conhecer os aspectos históricos dos principais países receptores de turistas dos cinco continentes.

- Identificar os aspectos históricos dos atrativos turísticos, nos cinco continentes.
- Avaliar a relação entre a globalização e o guiamento turístico internacional.

Conteúdos

- Aspectos históricos dos principais países receptores de turistas dos cinco continentes.
- Atrativos turísticos, nos cinco continentes:
 - sítios históricos ou monumentos isolados e
 - museus com acervos históricos.

Componente curricular - História da arte aplicada à excursão internacional

Competências

- Identificar as manifestações artísticas e os principais representantes nos países receptores de turistas, nos cinco continentes.
- Conhecer a formação do povoamento e da sociedade, ciclos econômicos, fatos históricos, relevantes aos países dos cinco continentes.
- Avaliar a preservação do patrimônio artístico nos principais países receptores de turistas, nos cinco continentes.
- Identificar as manifestações da cultura popular mais significativa nos principais países receptores de turistas, nos cinco continentes.

Conteúdos

- Estilos de arte, nos países receptores de turistas, nos cinco continentes.
 - tipos: pintura, escultura, arquitetura, música e literatura.
 - conceitos;
 - características e
 - diferenças.
- Patrimônio artístico dos países receptores de turistas, nos cinco continentes:
 - preservação de bens, relevantes.
- Manifestação da cultura popular, no turismo internacional:
 - processo de folclorização;
 - aculturação;
 - festas folclóricas, danças e músicas;
 - causos;
 - lendas;

- artesanato e
- gastronomia.

Componente curricular-Teoria e Técnica Profissional do Guia de Excursão Internacional

Competências

- Assumir atitudes éticas, na interação com turistas, prestadores de serviços e agência contratante e ser empático em situações de trabalho, utilizando elementos de percepção social, como facilitadores do processo.
- Ler, interpretar e/ou escrever roteiros, relatórios, ocorrências e contratos.
- Atuar em situações que envolvam conflitos e/ou pressão, sendo flexível diante das situações adequadas.
- Atuar de acordo com as técnicas de guiamento.
- Cuidar da imagem da agência contratante, buscando a fidelização do turista.
- Conhecer a legislação e a documentação turística vigente aplicada: tipos de passaportes; relacionamento com os ministérios: justiça, fazenda, relações exteriores e saúde.

Conteúdos

- Técnicas e procedimentos do profissional de guia, aplicados ao guia de excursão internacional.
- Animações turísticas, aplicadas ao guia de excursão internacional.
- Inventários turísticos, aplicados ao guia de excursão internacional.
- Técnicas e normas de interpretação de contratos, roteiros, relatórios e ocorrências, relativos ao turismo internacional.
- Documentação turística e tipos de passaporte.

Componente curricular - Prática Supervisionada para o Guia de Excursão Internacional

Competência

- Executar atividades práticas e simulações relativas à excursão internacional.

Conteúdo

- Conhecimentos trabalhados nos componentes curriculares.

ESTRATÉGIAS DE DESENVOLVIMENTO DO CURSO

O curso iniciar-se-á com um momento presencial, no qual serão estabelecidas e explicadas estratégias de desenvolvimento de cada etapa do curso.

A metodologia do curso a distância privilegia o processo de construção do conhecimento e propõe a combinação de procedimentos didáticos, próprios da Educação a Distância, tais como: utilização de multimeios, impressos, vídeo, CD ROM, momentos de interatividade on-line, momentos presenciais (início do curso, visita técnica e prática/viagem supervisionada) e avaliação no decorrer de todos os módulos.

Será elaborado Plano de Tutoria/Professor, no qual estarão delineadas as metas previstas para cada componente curricular a serem cumpridas pelo aluno, sob a supervisão do professor-tutor/coordenador.

Nesse Plano de Tutoria, será exposto horário de atendimento do professor/tutor, coordenador e equipe de suporte. Nos horários estipulados, os alunos poderão recorrer a esses profissionais para solucionar as suas dúvidas.

O desenvolvimento do projeto de curso conta com uma equipe multidisciplinar composta por conteudistas, projetista didático, Webdesigner, professor/tutor, equipe de suporte, coordenador do projeto e especialistas em informática e em educação a distância.

Foram contratados consultores responsáveis pelo desenvolvimento do material didático de cada Componente Curricular (disciplinas) do curso.

O curso foi elaborado por essa equipe multidisciplinar e será operacionalizado pelos regionais que aderirem à Rede EAD – Senac.

É de responsabilidade do setor pedagógico a gestão do processo de ensino e de aprendizagem, o acompanhamento e a supervisão do curso quanto à validade e viabilidade do material didático, dos recursos e das ferramentas utilizadas, bem como do acompanhamento sistemático da evolução do aluno durante todo o curso.

Em EAD, o professor/tutor exerce papel fundamental na busca de uma relação interativa com seus alunos, apoiando-os em sua trajetória de construção do conhecimento e do desenvolvimento de competências.

A tutoria dar-se-á por profissionais especializados e atuantes da área de turismo e por especialistas em Educação a Distância.

O professor/tutor de EAD desempenha o papel de um facilitador da aprendizagem do aluno, papel esse exercido por meio de uma orientação pedagógica de interação mediadora, isto é, o tutor utiliza-se de canais de comunicação (e-mail, Skype, telefone, correio, fax, ambiente virtual de ensino e aprendizagem, entre outros) para fazer a interação entre os alunos e a instituição (e-book, 2006).

O sistema de tutoria adotado favorecerá atendimentos personalizados, proporcionando a interação necessária ao processo de aprendizagem, visando à garantia, eficiência e eficácia do processo de ensino e de aprendizagem.

Segundo MACHADO, a tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino e a aprendizagem. O tutor é um agente organizador, dinamizador e orientador do curso, exercendo função pedagógica, gerencial, técnica e social.

O aluno contará com uma equipe de suporte especializada que ficará responsável pelo acompanhamento do ambiente virtual de aprendizagem e, também, pelo esclarecimento necessário sobre as questões tecnológicas (instalações de software, arquivos navegabilidade, entre outras).

Serão disponibilizadas aos alunos a biblioteca virtual e a tradicional (com salas de multimeios), nas unidades da instituição, com, no mínimo, dois exemplares da bibliografia específica do curso, além do acervo do sistema Senac na base de mercúrio (www.mercurio.Senac.br).

O aluno poderá, ainda, se comunicar com os professor/tutores, coordenador, suporte e outros colegas do próprio curso por meio das seguintes facilidades:

- correio eletrônico, telefone e/ou fax;
- ambiente virtual de ensino e aprendizagem, por meio de mensagens e de postagem de aviso;
- fóruns assíncrono - ferramenta utilizada como instrumento potencializador de discussões e integração entre os participantes;

- *chat/skype* síncrono - convidando outros participantes para uma conversa ou discussão em tempo real;
- grupos ou listas de discussão - grupos que se criam para discutir sobre um determinado assunto. Essa ferramenta permite, também, a comunicação entre os cursistas, que, mesmo em um curso a distância, é considerada de fundamental importância para o compartilhamento de experiências, discussões sobre temas diversos etc.

As estratégias educacionais adequar-se-ão às necessidades e condições do aluno e à natureza da competência a ser desenvolvida. O curso promoverá uma nova cultura de aprendizagem, possibilitando que professor/tutores e alunos tenham autonomia e respectivas responsabilidades para desenvolver o processo de ensino e de aprendizagem. Os alunos poderão ainda montar cronograma e horários de estudo flexíveis, sendo respeitado em suas necessidades particulares, para o desenvolvimento de suas competências.

Serão instrumentos de operacionalização do curso:

Teorias e práticas

O curso terá sua abertura com momento presencial, no qual se apresentarão as regras, explicações e estratégias de avaliação de cada Módulo e os critérios avaliativos. Estão previstos ainda outros cinco momentos presenciais que envolvem a parte prática e a Prática /viagens.

Os Módulos terão seu material disponibilizado por meio de livro eletrônico e-book, em face das características da clientela e tendo em vista a facilidade de manuseio e a possibilidade de impressão. Busca-se, assim, atender às necessidades da citada clientela, observando seu perfil profissional.

O aluno contará, ainda, com outros materiais disponibilizados no ambiente virtual: textos, resenhas, dissertações, teses, entre outros (material complementar), além de vídeos referentes ao turismo no cenário nacional e internacional.

O acompanhamento do aluno será realizado por meio de fóruns, chats e e-mails e Wiki dentre outras, possibilitando discussões, trocas de

experiências, esclarecimentos de dúvidas e socialização das relações entre cursistas e professor/tutor.

Os temas relativos à ética e à qualidade na prestação de serviços, bem como à preservação ambiental, serão desenvolvidos de forma transversal no decorrer do curso.

Nesse sentido, serão observados os seguintes conteúdos, por tema:

- Ética e Trabalho
 - Delimitação do campo ético.
 - A sociabilidade humana e o comportamento moral.
 - As leis jurídicas e as normas morais.
 - O valor como norma de convivência em sociedade.
 - Análise da ordem econômica e da ordem dos valores por meio do estudo da evolução das idéias éticas e da organização do mundo do trabalho.
 - Conflito entre as dimensões públicas e privadas da ética.
 - A dimensão ética na empresa de Turismo.
 - A conduta ética e responsabilidade do técnico em Guia de Excursão junto aos clientes e profissionais da equipe de trabalho.
- Negociação para o trabalho em equipe.
 - A negociação como fato nas relações pessoais.
 - A questão do poder: o jogo nas relações humanas; processo de negociação.
 - O problema do erro nas transações: conceitos de sucesso; a questão dos meios e dos fins.
 - O trabalho em equipe multiprofissional.
- Preservação Ambiental.
 - Conservação e preservação
 - Manejo ambiental e impacto ambiental
 - Biodiversidade
 - Brasil – país de megadiversidade
 - Desenvolvimento sustentável
 - O papel do Guia de Excursão

Serão observadas a assiduidade, por meio do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem, a participação efetiva do aluno, a assimilação das técnicas e a aplicação correta dos produtos e a postura ética.

Os conteúdos serão desenvolvidos por meio do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem - AVA - Moodle, respeitando o ritmo de cada aluno, porém seguindo a agenda de desenvolvimento do curso, de acordo com os Módulos, observados os princípios de relacionamento, a ordenação e a seqüência das competências.

Várias técnicas e recursos tecnológicos de ensino serão utilizados, de modo a favorecer a execução das atividades, possibilitando a prática de uma vivência mais próxima possível da realidade do mercado de trabalho.

No desenvolvimento dos Módulos II e III, será contemplada uma parte prática, com visitas técnicas e práticas de viagens, na qual o aluno poderá vivenciar a teoria na prática, fazendo levantamento de atrativo turístico, mapeamento do local, inventário, além de outras atividades.

METODOLOGIA

O curso será disponibilizado pela Rede EAD - Senac aos Departamentos Regionais, sendo prevista uma Teleconferência com todos os atores envolvidos (gerente, subgerente, coordenador pedagógico, responsável técnico e todos os professores/tutores responsáveis pelos componentes curriculares de cada departamento Regional), com o objetivo de discutir e esclarecer possíveis dúvidas de operacionalização dos DRs.

Será disponibilizado, também, o curso no Ambiente Virtual – Moodle com toda sua estrutura: manual do Moodle, manual do aluno, materiais, atividades, para uma discussão referente a esse material entre a equipe de elaboração do curso/materiais e os membros que operacionalizarão o curso nos Regionais, visando maior familiaridade com o material.

A equipe de elaboração ficará à disposição dos regionais para sanar quaisquer dúvidas que possam surgir durante o desenvolvimento de todo o curso.

Farão o acompanhamento e em caso de necessidade, redefinirão estratégias durante todo o processo.

Para o desenvolvimento de cada turma, serão necessários no mínimo 25 e no máximo 40 alunos, sob a supervisão de um professor/tutor especialista na área. Para a parte de Prática /Viagem, o número máximo de aluno por professor é 15. Assim, a cada viagem a turma contará com três professores.

Cada Departamento Regional poderá disponibilizar o número de turmas de acordo com sua demanda local, ficando, portanto, a seu critério a oferta do curso Guia de Excursão Nacional e Internacional ou apenas um dos cursos separadamente.

O curso “Guia de Excursão Nacional e Internacional” será desenvolvido a distância, e utilizar-se-á dessa metodologia, por ser uma modalidade educacional mediada por meios técnicos de comunicação, na qual o aluno é protagonista do seu próprio aprendizado. Embora proporcione condições de estudo autônomas, o aprendizado a distância ocorre no contexto de um ambiente de aprendizagem flexível, que utiliza mecanismos de interação e de diálogo entre aprendizes e professores/tutores.

Portanto, o foco está no aluno, o que implica pensar soluções em EAD que levem em consideração a clientela, suas características sócio-culturais, necessidades e expectativas.

Contará ainda com um sistema de tutoria capaz de dar suporte ao aluno no seu processo de construção de conhecimento, por meio do uso do ambiente virtual de aprendizagem.

Os recursos e ferramentas de Tecnologia da Informação serão disponibilizados por meio de um Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem – Moodle, com acesso restrito e exclusivo aos participantes do curso, onde o material didático se encontra disponível para consulta, download, upload e impressão.

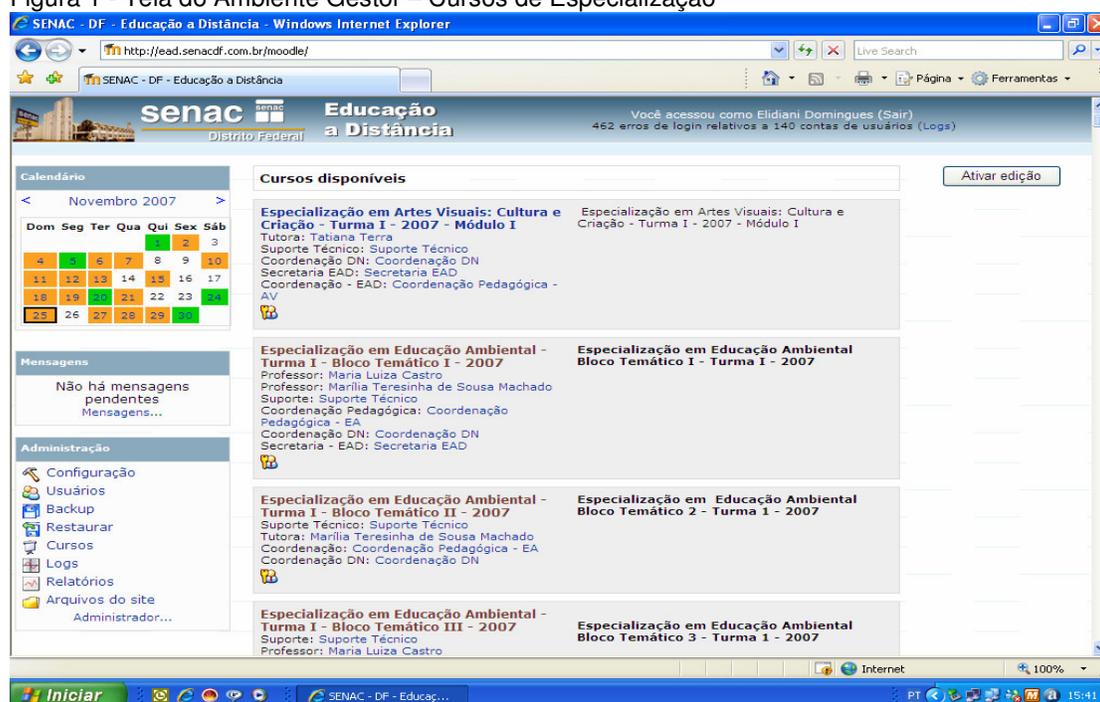
Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) é um software livre, de apoio à aprendizagem, executado num ambiente virtual. A expressão designa ainda o Learning Management System (Sistema de Gestão de Aprendizagem) em trabalho colaborativo. (WIKIPÉDIA, 2007)

Este Ambiente foi escolhido por atender às necessidades do curso e por possibilitar uma personalização e adequação às demandas da instituição e da

clientela, além de ser um ambiente amigável para os usuários e pela sua usabilidade.

O Senac - DF foi o pioneiro em utilizar para o desenvolvimento de seus cursos o Ambiente Virtual – Moodle. Atua com esse ambiente desde o ano de 2005. Foram ofertadas 65 turmas de Formação Inicial e Continuada e 22 de Pós-Graduação *lato sensu* por meio desse Ambiente.

Figura 1 - Tela do Ambiente Gestor – Cursos de Especialização



Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Figura 2 - Tela do ambiente Gestor – Cursos de Formação Inicial e Continuada.



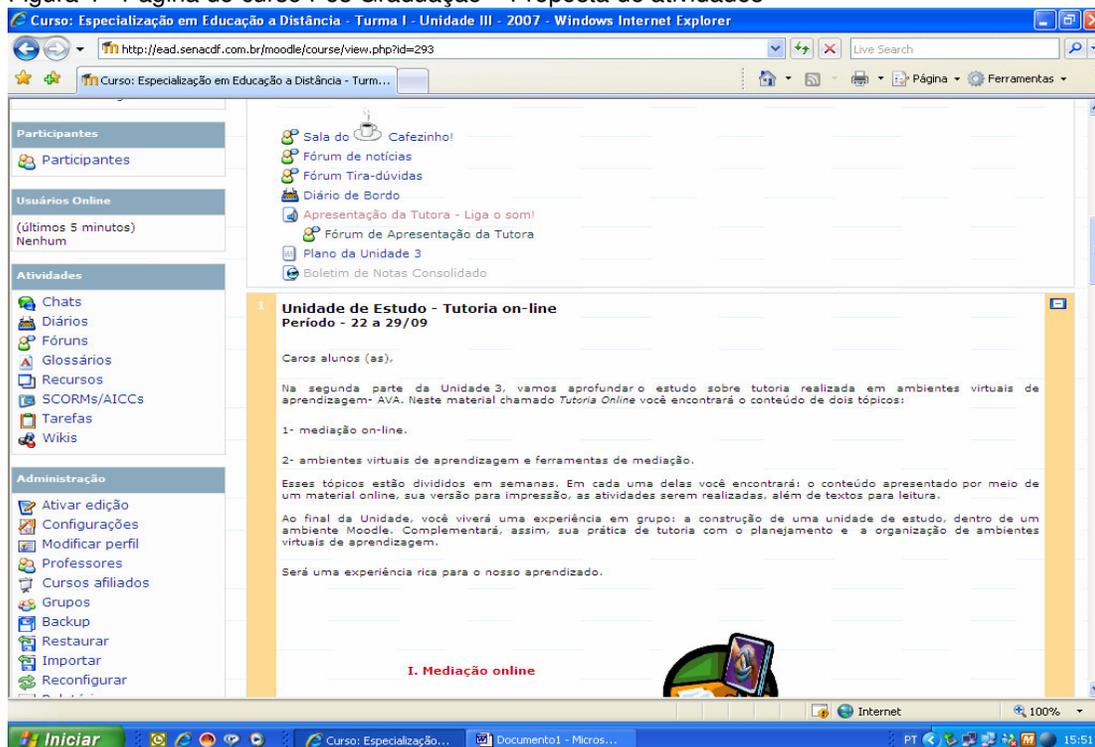
Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Figura 3 – Página inicial do curso Pós Graduação - EAD



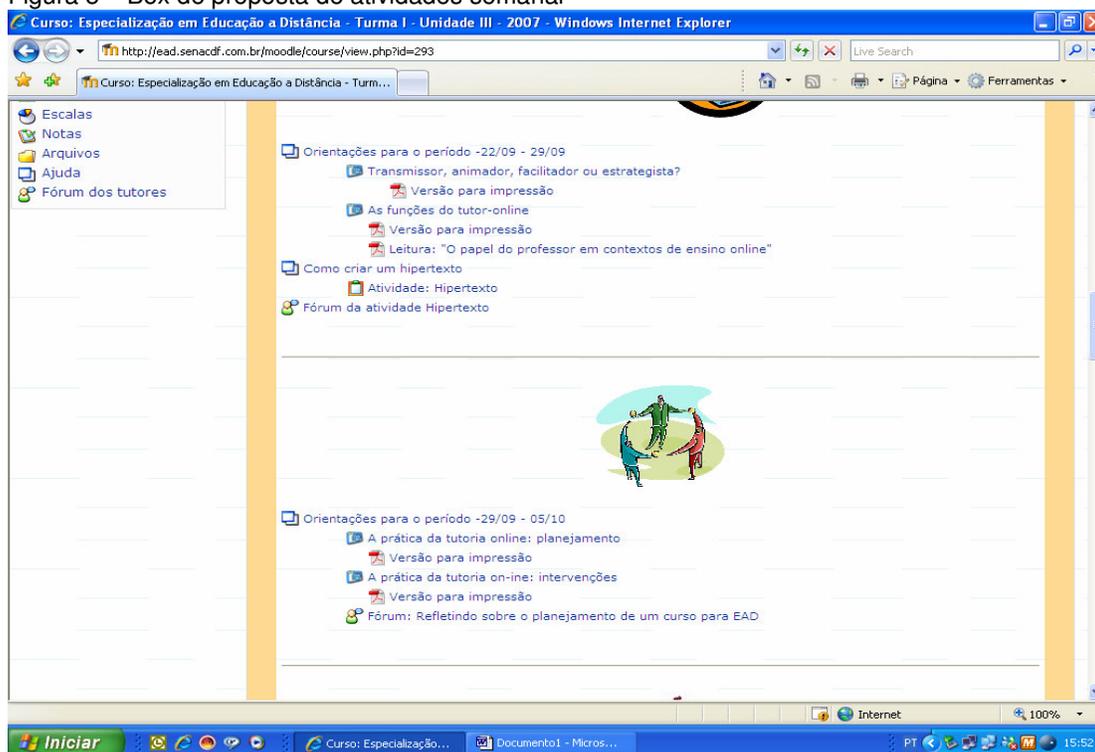
Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Figura 4 - Página do curso Pós Graduação – Proposta de atividades



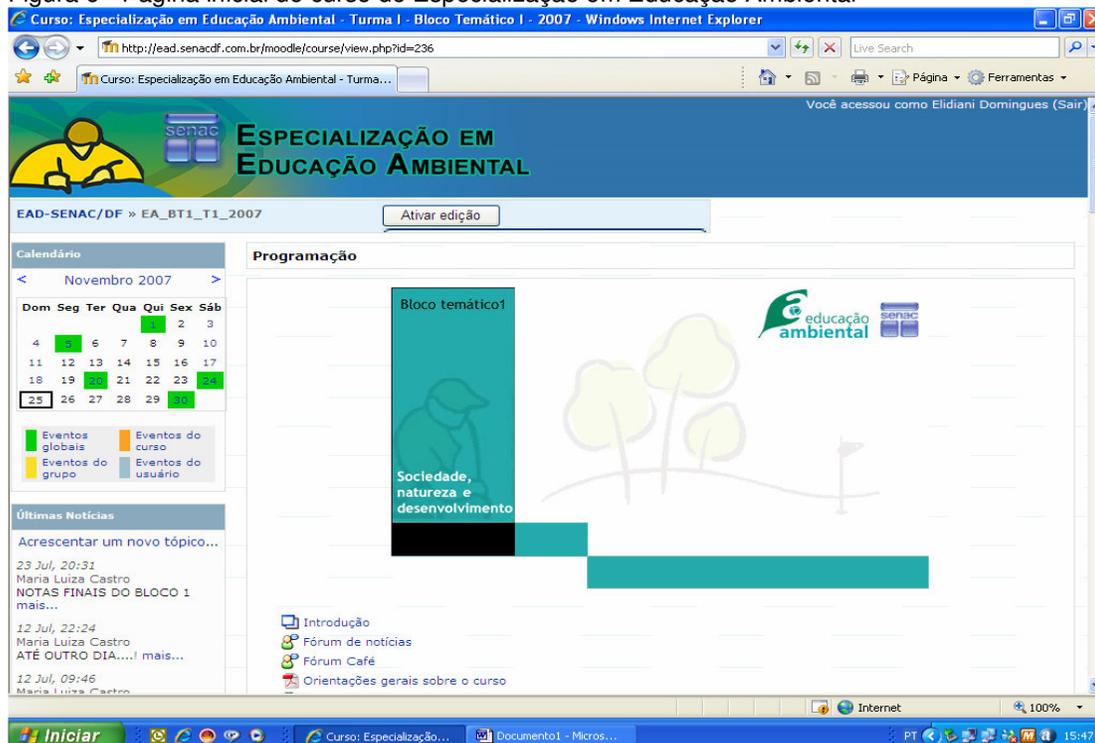
Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Figura 5 – Box de proposta de atividades semanal



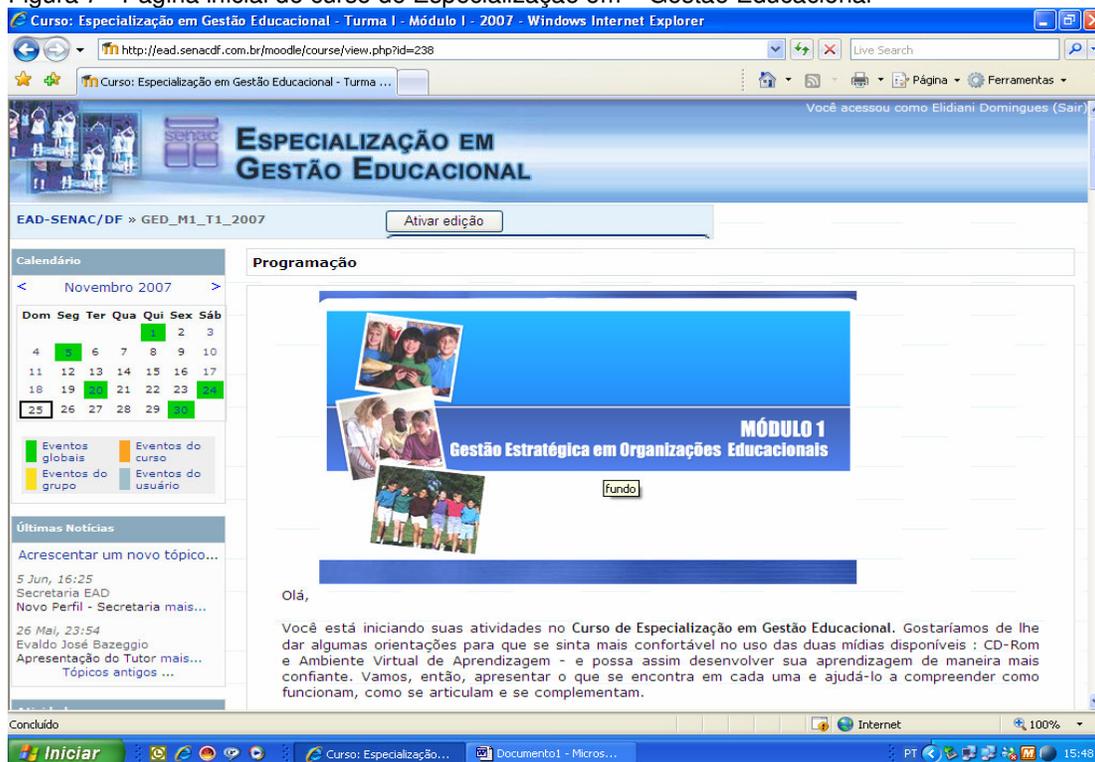
Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Figura 6 - Página inicial do curso de Especialização em Educação Ambiental



Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Figura 7 - Página inicial do curso de Especialização em – Gestão Educacional



Fonte: ead.senacdf.com.br, acesso em 25/11/07.

Serão adotadas alternativas pedagógicas inovadoras, tais como: visitas técnicas orientadas, problematização, estudos de casos, pesquisa, entre outras, por meio das quais os alunos trabalharão em situações experimentais concretas, favorecendo discussões fundamentadas, nos fóruns, chats, comunidades virtuais de trabalho.

Tais alternativas objetivam mobilizar o raciocínio, estimular a percepção analítica, contextualizar as informações, o raciocínio hipotético, a solução sistemática de problemas e a construção de novos conhecimentos, assegurando o saber conhecer, o saber fazer, o saber ser e o saber conviver.

Todo esse planejamento se mostra totalmente compatível com os princípios de Perrenoud, ou seja, "... (sic) para se desenvolver competências é preciso trabalhar por resolução de problemas e projetos, propor tarefas complexas e desafios que incitem os alunos a mobilizar seus conhecimentos e, em certa medida, completá-las".

A metodologia proposta permite, então, que o aluno se organize espacial e temporalmente, para o desenvolvimento de seus estudos e aprendizagem de forma autônoma, além de oferecer uma proposta pedagógica que utiliza e explora, sistematicamente, os procedimentos e as ferramentas da EAD.

Práticas /Viagens

Além das metodologias ativas citadas, os cursos, Educação Profissional Técnica e as Qualificações Profissionais Técnicas, possibilitarão uma etapa Prática /Viagem (presencial) em grupos de, no máximo, 15 alunos por professor/tutor, conforme cronograma pré-agendado.

O objetivo dessa etapa prática/viagem é de possibilitar ao aluno vivenciar situações reais de trabalho e ocorrerá no decorrer do processo de ensino e de aprendizagem, possibilitando ao professor/tutor intervenção imediata na correção das competências que não foram ainda desenvolvidas pelos alunos.

Para as Práticas/Viagens, o Senac utilizar-se-á do conhecimento já adquirido por atuar há anos com o curso de Guia de Excursão Presencial, contando também com algumas facilidades – desconto e promoções – das Agências de Turismo, tais como: passagens aéreas, hospedagens (hotéis, pousadas), restaurantes e cantinas.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A Avaliação é um elemento fundamental do processo de ensino e aprendizagem, tendo como objetivo principal repensar o processo para corrigir falhas.

Assim, optou-se pela avaliação formativa na sistemática de acompanhamento e de monitoramento do aluno nas dimensões - diagnóstica, processual, cumulativa e participativa. Esse tipo de avaliação possibilita a adoção de estratégias e procedimentos voltados para correção, redimensionamento e redirecionamento, quando necessário, do processo de ensino, favorecendo a construção do conhecimento.

O processo avaliativo, nesse contexto, privilegiará pesquisa, estudos de casos, resolução de problemas e resenhas, individuais ou em grupos. O orientador da aprendizagem, em fóruns e *chats*, observará a argumentação dos alunos, permitindo-lhes complementar, destacar ou modificar a questão, de modo a construir juntos uma base argumentativa, consoante com o referencial teórico proposto.

Nesse processo, o professor/ tutor desempenhará papel fundamental, pois acompanhará o desenvolvimento de cada aluno ao longo de todas as atividades. Os participantes serão avaliados por meio destas atividades durante todo o curso, especialmente com o objetivo de receberem orientações para seu contínuo processo de obtenção de novas competências e conteúdos, e na construção do conhecimento. Para fins de aprovação no curso, o cursista deverá realizar e apresentar à equipe de professor/ tutores responsáveis as atividades realizadas ao longo do curso, montando um portfólio de trabalhos que será considerado parte da avaliação.

A avaliação ocorre ao longo dos processos; é diversificada, já que há muitos ambientes de interação; é mais centrada na pessoa, e a prática da auto-avaliação é, muitas vezes, a melhor opção para estudantes interessados em verificar seu próprio rendimento (...) a legitimidade da EAD deverá ser conquistada através de estratégias inteligentes que envolverão testes on-line, acompanhamento personalizado e novos conceitos de avaliação, na qual passem a ser medidas mais do que a memória e a assimilação dos conteúdos, as competências desenvolvidas ao longo do processo. (RAMAL, 2001, p. 14-5).

A adoção dessa sistemática de avaliação levou em consideração o enfoque defendido por Perrenoud sobre o tema “...(sic) é preciso avaliar seriamente as competências, mas isso não deve ser feito com testes escritos. São necessários problemas complexos e tarefas contextualizadas.”

Nessa perspectiva, o envolvimento da equipe pedagógica (professor/tutor, coordenador, equipe de suporte e demais profissionais da área) visa à integração dos módulos e à análise das respostas dos alunos, por meio de reuniões sistemáticas de acompanhamento e avaliação. Constitui-se, assim, como etapa de construção do conhecimento, visto que assegura a qualidade do processo educativo sistematizado.

O Conselho de Classe, observadas as dimensões avaliativas discutidas, é uma via importante para acompanhamento da ação pedagógica, e constituir-se-á em processo sistematizado de orientação à prática educativa.

A recuperação é contínua e realizada concomitantemente ao desenvolvimento das atividades previstas para cada componente curricular, por meio de outras atividades, que contemplem as competências não desenvolvidas, sendo disponibilizadas essas informações aos alunos.

O resultado do processo de avaliação do curso será expresso nos seguintes termos: **Competente (C)** ou **Em Vias de Competência (EVC)**.

Será considerado **aprovado** aquele que obtiver **COMPETENTE (C)**, na síntese das avaliações realizadas. Será **reprovado** aquele que obtiver o resultado final **EM VIAS DE COMPETÊNCIA (EVC)**, durante todo o processo de aprendizagem, em quaisquer dos Componentes curriculares e/ou não comparecer a toda Prática/Viagem.

O planejamento da avaliação considerou os preceitos citados por Vasco Moretto, ou seja, “...(sic) prova: um momento privilegiado de estudo e não um acerto de contas.”

O aluno deverá justificar possíveis ausências sempre por escrito, por meio de requerimento ou de e-mail, ou apresentará o atestado médico, quando for o caso.

Mais detalhes serão ainda apresentados no Plano de Trabalho do Tutor.

CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

As competências anteriores desenvolvidas pelos alunos, desde que relacionadas com o perfil profissional de conclusão do Técnico em Guia de Turismo, poderão ser objeto de avaliação para aproveitamento de estudos, nos termos regimentais e da legislação vigente.

Conforme legislação em vigor, os conhecimentos e experiências que poderão ser aproveitados, no curso, são aqueles adquiridos:

- no Ensino Médio;
- em qualificações profissionais, etapas ou módulos de nível técnico, concluídos em outros cursos;
- em cursos de Educação Profissional de formação inicial e continuada, mediante avaliação do aluno;
- no trabalho ou por outros meios informais, mediante avaliação do aluno;
- nos processos formais de certificação profissional, reconhecidos.

Os conhecimentos e experiências adquiridos no Ensino Médio que poderão ser aproveitados são aqueles que se referem às disciplinas de caráter profissionalizante cursadas na parte diversificada, até o limite de 25% do total da carga horária mínima desse nível de ensino, independentemente de exames específicos.

A dispensa, em qualquer condição, deverá ser requerida, antes do início do desenvolvimento dos módulos ou do curso, e em tempo hábil para que possa ser deferida pela direção da Unidade Operativa, após a devida análise por parte dos docentes ou componentes de banca avaliadora, aos quais caberá a avaliação das competências e a indicação de eventuais complementações e/ou nivelamento.

Os profissionais que integrarem a banca apresentarão relatório, que será arquivado no prontuário individual do aluno juntamente com os documentos que instruíram a solicitação.

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

Instalações

- Sala de aula convencional adequadamente mobiliada para os momentos presenciais.
- Sala de multimeios.
- Biblioteca.
- Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA - MOODLE.
- *Skype*.

Equipamentos

- Computadores com acesso à Internet e multimídia.
- Impressora.
- TV.
- DVD e Videocassete.
- Projetor.
- *Webcam*.
- Microfone.

ACERVO BIBLIOGRÁFICO

Os alunos poderão ter acesso ao acervo do sistema Senac na base de mercúrio (www.mercurio.Senac.br), que é a integração consolidada de todas as bibliotecas do Sistema, onde poderão ser encontrados títulos complementares e periódicos.

CORPO DOCENTE E TÉCNICO

A contratação dos tutores para desenvolver os diversos Módulos deverá atender às seguintes orientações: formação mínima em nível superior e conhecimentos técnico-pedagógicos, conforme especificado a seguir, por módulo:

Módulos		Componentes Curriculares	Formação
I	Introdução ao Turismo e à Hospitalidade	Ambientação	Graduação, licenciatura, experiência profissional de 2 anos na área de turismo e hospitalidade, preferencialmente com especialização em EAD.
		Fundamentos do turismo e hospitalidade	
		Economia turística e hoteleira	Graduação, licenciatura, experiência profissional de 2 anos na área de turismo e hospitalidade, preferencialmente com especialização em EAD.
		Psicologia aplicada ao turismo e à hospitalidade	Graduação em Psicologia, licenciatura e preferencialmente com Especialização em EAD.
		Saúde e segurança ao turismo e à hospitalidade	Graduação, licenciatura, experiência profissional de 2 anos na área de turismo e hospitalidade, preferencialmente com especialização em EAD.
II	Guia de Excursão Nacional	Geografia aplicada ao guia de excursão nacional	Graduação em Geografia, licenciatura, preferencialmente com Especialização em EAD
		História aplicada ao guia de excursão nacional	Graduação em História, licenciatura, preferencialmente com Especialização em EAD
		História da arte aplicada ao guia de excursão nacional	Graduação em Artes, licenciatura, preferencialmente com Especialização em EAD.

		Teoria e técnica profissional do guia de excursão nacional	Graduação, licenciatura, credencial de guia de turismo nacional, preferencialmente com Especialização em EAD
		Prática supervisionada do guia de excursão nacional – Viagem	
III	Guia de Excursão Internacional	Geografia aplicada ao guia de excursão internacional	Graduação em Geografia, licenciatura, preferencialmente com Especialização em EAD.
		História aplicada ao guia de excursão internacional	Graduação em História, licenciatura, preferencialmente com Especialização em EAD.
		História da arte aplicada ao guia de excursão internacional	Graduação em Artes, licenciatura, preferencialmente com Especialização em EAD.
		Teoria e técnica profissional do guia de excursão internacional	Graduação, licenciatura, credencial de guia de turismo internacional, preferencialmente com Especialização em EAD.
		Prática supervisionada do guia de excursão internacional – Viagem.	

Quadro 2 - Corpo Docente e Técnico

PREVISÃO DE CUSTOS

INSUMOS	CH	Valor Unitário	Parcela	Investimento
Introdução ao Turismo e Hospitalidade				
Fundamentos de Turismo	60	2.460,00	2	4.920,00
Economia Turística e Hoteleira	40	2.460,00	2	4.920,00
Psicologia Aplicada ao Turismo e Hospitalidade	40	2.400,00	2	4.800,00
Saúde e Segurança Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	60	3.000,00	2	6.000,00
Guia de Excursão Nacional				
Geografia Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	40	3.000,00	2	6.000,00
História Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	40	2.160,00	2	4.320,00
História da Arte Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	40	3.000,00	2	6.000,00
Teoria e Técnica Profissional - Nacional	120	2.500,00	2	5.000,00
Prática Supervisionada - Nacional	60	2.500,00	2	5.000,00
Guia de Excursão Internacional				
Geografia Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	40	3.000,00	2	6.000,00
História Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	40	2.160,00	2	4.320,00
História da Arte Aplicado ao Turismo e Hospitalidade	60	3.000,00	2	6.000,00
Teoria e Técnica Profissional - Internacional	160	4.500,00	2	9.000,00
Prática Supervisionada - Internacional	150	4.500,00	2	9.000,00
TOTAL DE HORAS	950			
Designer Instrucional		2.500,00	6	15.000,00
Diagramador		5.000,00	4	20.000,00
Ilustrador desenho/animações		2.000,00	4	8.000,00
Especialista em Comunicação/Redação para web		5.000,00	6	30.000,00
Redação Especializada		2.000,00	6	12.000,00
Produção da Matriz		3.000,00	1	3.000,00
Produção de Vídeos		0,00	6	0,00
Produção de Áudios		0,00	0	0,00
Diretos autorais		0,00	0	0,00
		2.000,00	4	8.000,00
SUB -TOTAL 1				177.280,00
Contingenciamento (10%)				17.728,00
SUB -TOTAL 2				195.008,00
Impostos (20%)				39.001,60
SUB -TOTAL 3				234.009,60
TOTAL GERAL				234.009,60

Tabela 3 - Previsão de Custos

CÁLCULO DE PREÇO BASE CUSTO



CURSO: Guia de Excursão - Nacional		Modalidade a distância				
Qtde. estimada participantes	40	Carga Horária	520		Preço Aluno	R\$ 1.633,00
					Preço Total	R\$ 1.787,00
DESCRIÇÃO DOS CUSTOS						VALORES
1) Custos Fixos						R\$
a) Acompanhamento prática- viagens					Soma:	6.685,92
- 07 dias x 08 horas x 03 pessoas = 168 h	Qte. horas	168	Valor Hora	R\$ 25,26		4.243,68
- encargos	% s/ salário			35,0%		1.485,29
- indenização	% s/ salário			22,6%		956,95
- transporte (km.+ pedágio)	Qte. km	0	Vr.km.rod.	R\$ -	Pedágio: R\$ -	-
- transporte (passagens):						-
- hospedagem:	pernoites	0	Vr.pernoite:	R\$ -		-
- alimentação:	refeições	0	Vr.refeição:	R\$ -		-
- Outros (especificar):						-
b) Docente/ Instrutor/ Articulador Contratado					Soma	R\$ 25.538,45
- salário (docente fixo):	Qte.horas	444	Vr. Hora:	R\$ 26,25	Rem. fixa: R\$ -	11.655,00
- encargos	% s/ salario:			35,0%		4.079,25
- indenização	% s/ salario:			22,6%		2.628,20
- Transporte Rodoviário (Ida e Volta) 03 docentes	Qte.km.:	3	Vr.km.rod.:	R\$ 100,00	Pedágio: R\$ -	300,00
- Transporte aéreo (Ida e Volta) 03 docentes	pernoites:	3	Vr.pernoite:	R\$ 500,00		1.500,00
- Diárias de trânsito 03 docentes		21		R\$ 121,00		2.541,00
- Diárias em Hotel 3 estrelas para 03 docentes	refeições:	21	Vr.refeição:	R\$ 135,00		2.835,00
c) Divulgação					Soma	R\$ -
- rádio:	chamadas	0	Vr.chamada	R\$ -		-
- jornal / TV:	inserções:	0	Vr.inserção:	R\$ -		-
- cartazes / mala-direta / faixas:						-
- Outros (especificar):						-
d) Outros					Soma:	R\$ 946,00
- Outros (especificar):	Seguro para grupo 43 pessoas (alunos e Professores)					R\$ 946,00
Total dos Custos Fixos (a+b+c+d)						R\$ 33.170,37
2) Custos Variáveis (por aluno)						Vr. Total
a) Material de consumo					R\$ 100,00	R\$ 4.000,00
- Kit Multimídia	Qtde. por aluno:	1	Vr. Unit.:	R\$ 100,00		R\$ 4.000,00
- transparências	Qtde. por aluno:	0	Vr. Unit.:	-		R\$ -
- livros	Qtde. por aluno:	0	Vr. Unit.:	-		R\$ -

- pastas / canetas	Qtde. por aluno:	0	Vr. Unit.:	-	R\$ -
- coffee break / almoço (estimativa por pessoa)			Vr. Unit.:	-	R\$ -
- correios			Vr. Unit.:	-	R\$ -
b) Parceria com Docente (quando remuneração variável s/ receita)					Soma R\$ -
- remuneração docente PF/PJ (% sobre a receita)				0,0%	R\$ -
c) Margem de Contribuição (% aplicável sobre o preço do curso)					Soma R\$ -
- Contribuição estimada por evento				0,0%	R\$ -
d) Outros					Soma: R\$ 326,60
- Previsões de:	0,0%	Evasã	20,0%	Descontos:	R\$ 326,60
Contigenciamento		o:			R\$ 13.064,00
- Outros (especificar):				-	R\$ -
- Outros (especificar):				-	R\$ -
Total dos Custos Variáveis (a+b+c+d)					R\$ 426,60
3) Custos Indiretos					30,0%
4) Total de custos do evento (custos fixos + custos variáveis + custo indireto)					R\$ 65.304,68
5) Receita Total Prevista para o Evento (nº Partic. X Preço):					R\$ 65.320,00
6) Resultado Financeiro (Receita - Custos) = MARGEM:					R\$ 15,32
7) Margem Percentual					0,02%
8) Taxa de Retorno					0,02%
9) Subsídio Necessário ao Equilíbrio					R\$ (15,32)
10) Subsídio Percentual					-0,02%
ANÁLISE DE VIABILIDADE DO EVENTO					
Preço mínimo por Aluno para o evento, considerando o número estimado de participantes:					R\$ 1.633,00
Número mínimo de participantes necessário para cobrir todos os custos fixos e variáveis:					40

Tabela 4 - Previsão de Custos de Guia de Excursão Nacional

CÁLCULO DE PREÇO BASE CUSTOS



CURSO: Guia de Excursão - Internacional		Modalidade a distância					
Qtde. estimada particip.:	40	Carga Horária	670			Preço Aluno	R\$ 2.787,00
						Preço Total	R\$ 1.787,00
DESCRIÇÃO DOS CUSTOS							VALORES
1) Custos Fixos							R\$
a) Horas de Acompanhamento prática- viagens						Soma:	R\$ 17.192,36
- 18 dias x 8 h x 3 pessoas = 432 h	Qte.hora	432	Vr. hora	R\$ 25,26			10.912,32
- encargos		% s/ salario:		35,0%			3.819,31
- indenização		% s/ salario:		22,6%			2.460,73
- transporte (km.+ pedágio):	Qte.km	0	Vr.km.ro d.	-	Pedágio:	-	-
- transporte (passagens):							-
- hospedagem:	Pernoites	0	Valor pernoite			-	-
- alimentação:	Refeição	0	Valor refeição			-	-
- Outros (especificar):							-
b) Docente/ Instrutor/ Articulador Contratado						Soma	R\$ 41.309,43
- salário (docente fixo):	Qte.hora	514	Vr.hora	R\$26,25	remun.fi xa:	-	13.492,50
- encargos		% s/ salario:		35,0%			4.722,38
- indenização		% s/ salario:		22,6%			3.042,56
- remun.docente ext.PF:	Qte.hora	0	Vr.hora	-	Remuneração fixa		-
- INSS s/ rem.docente externo PF (20%):							-
- remun.docente ext.PJ:	Qte.hora	0	Vr.hora:	-	remun.fi xa:	-	-
- Transporte Aéreo Nacional (Ida e Volta) 03 docentes	Qtde.km .:	3	Vr.km.ro d.:	R\$ 340,00	Pedágio:	R\$ -	1.020,00
- Transporte aéreo Internacional (Ida e Volta) 03 docentes	pernoites:	3	Valor pernoite:		R\$ 1.700,00		5.100,00
- Diárias de trânsito 03 docentes		54			R\$ 130,00		7.020,00
- Diárias em Hotel 3 estrelas para 03 docentes	refeições:	54	Valor.refeição:		R\$ 128,00		6.912,00
c) Divulgação						Soma:	R\$ -
- rádio:	chamadas:	0	Valor chamada			-	-
- jornal / TV:	inserções:	0	Valor inserção			-	-
- cartazes / mala-direta / faixas:							-
- Outros (especificar)							-
d) Outros						Soma:	R\$ 946,00
- Outros (especificar):	Seguro para grupo 43 pessoas (alunos e Professores)						R\$ 946,00
Total dos Custos Fixos (a+b+c+d)							R\$ 59.447,79
2) Custos Variáveis (por aluno)						Vr.Unit.	Vr. Total
a) Material de consumo						R\$ 100,00	R\$ 4.000,00
- Kit Multimídia	Qte. por aluno:	1		R\$100,00			R\$ 4.000,00
- transparências	Qtde. por aluno:	0		-			-
- livros	Qtde. por aluno:	0		-			-
- pastas / canetas	Qtde. por aluno:	0		-			-
- coffee break / almoço (estimativa por pessoa)				-			-
- correios				-			-
b) Parceria com Docente (quando remuneração variável s/ receita)						Soma	R\$ -

- remuneração docente PF/PJ (% sobre a receita)	0,0%	-
c) Margem de Contribuição (% aplicável sobre o preço do curso)		-
- Contribuição estimada por evento	0,0%	-
d) Outros	R\$ 557,40	R\$ 22.296,00
- Previsões de Contig.	0,0%	Evasão: 20,0%
- Outros (especificar):	Desc. 0,0%	R\$557,40 R\$ 22.296,00
- Outros (especificar):		-
Total dos Custos Variáveis (a+b+c+d)		R\$657,40 R\$ 26.296,00
3) Custos Indiretos	30,0%	R\$ 25.723,14
4) Total de custos do evento (fixos + variáveis + indireto)		R\$111.466,93
5) Receita Total Prevista para o Evento (nº Partic. X Preço):		R\$ 111.480,00
6) Resultado Financeiro (Receita - Custos) = MARGEM:		R\$ 13,07
7) Margem Percentual		0,01%
8) Taxa de Retorno		0,01%
9) Subsídio Necessário ao Equilíbrio		R\$ (13,07)
10) Subsídio Percentual		-0,01%
ANÁLISE DE VIABILIDADE DO EVENTO		
Preço mínimo por Aluno para o evento, considerando o número estimado de participantes:		R\$ 2.787,00
Número mínimo de participantes necessário para cobrir todos os custos fixos e variáveis:		40

Tabela 5: Previsão de Custos de Guia de Excursão Internacional

CONCLUSÃO

A exuberância dos atrativos naturais e arquitetônicos chama a atenção de turistas por todas as partes do mundo. Entretanto, a falta de qualificação dos profissionais prejudica em muito a prestação de serviço de qualidade.

Assim, o presente trabalho se propôs a analisar como as demandas de Qualificação Profissional no setor de turismo no Brasil são atendidas pelo Ministério e Secretarias de Educação da Região Centro-Oeste, com vistas à proposição de um curso de guia de excursão na modalidade à distância.

Para o desenvolvimento da proposta do curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional, foi necessário verificar a possível demanda existente no mercado, quer seja dos estudantes dos cursos da área de turismo, quer seja pelas carências atuais das agências de turismo de abrangência regional, nacional e internacional.

Os resultados demonstrados pela pesquisa corroboraram, de forma inequívoca, as suposições iniciais do Senac que deram origem ao presente estudo, pois, caso os alunos dos cursos no segmento de turismo e os profissionais já atuantes no mercado desejem dar continuidade a sua formação, não há qualquer oferta de curso técnico na área de turismo na modalidade à distância nas instituições da Região Centro-Oeste.

Evidenciou, ainda, a carência de profissionais especializados no atual segmento de turismo apontada pelas agências de turismo, fator este que demonstra a necessidade do referido curso, aliado também ao fato de ser na modalidade à distância, não inviabilizando que os profissionais exerçam suas atividades laborais.

A oferta de um curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional, na modalidade de educação a distância, será pioneira na região Centro-Oeste e no cenário nacional, e descortinará a possibilidade de atualização de centenas de profissionais de turismo.

Educar para o turismo é aproximar povos e preservar o meio ambiente. Essa proposta é um desafio, inclusive na utilização da metodologia de Educação a Distância, visto que não há menção de sua utilização para a capacitação de Guias de Excursão.

Oferecer um curso que capacite profissionais da área de turismo está totalmente compatível com a demanda identificada, interna e externamente, e, concomitantemente, formará multiplicadores comprometidos e preparados para promover um turismo responsável.

A pesquisa mencionada possibilitou o conhecimento sistematizado dos passos para a elaboração de um projeto de ação educativa para EAD, levando em consideração a combinação entre a proposta pedagógica e os objetivos educacionais, ferramentas, conteúdos, aluno, recursos financeiros e recursos humanos. Também se preocupou com a adequada seleção dos meios, das tecnologias e de operacionalização, bem como de sistemas de tutoria eficiente e do processo de acompanhamento e de avaliação do aluno.

Ressalta-se, também, que dada a relevância do trabalho ora apresentado e a perspectiva de implantação do curso de Guia de Excursão Nacional e Internacional pelo Senac - DF, previsto para ocorrer no primeiro semestre de 2008, após avaliação detalhada e pormenorizada do setor responsável pelo desenvolvimento de projetos de cursos de nível técnico – Divisão de Educação Profissional - DEP, esse projeto será submetido à apreciação da Secretaria de Educação do Distrito Federal e do Conselho de Educação Estadual.

Considerando a tendência favorável demonstrada pelas primeiras análises que essa proposta recebeu do Senac, a implementação do curso proposto descortinará novos interesses junto à população e, obviamente, junto às próprias agências de turismo, que poderão reanalisarem as suas necessidades e solicitarem nova compatibilização de demanda futura, entre as instituições de ensino, o mercado de trabalho e por novas oportunidades de trabalho.

A perspectiva que se mostra no horizonte permite que o segmento de turismo no Brasil possa vislumbrar uma profissionalização jamais pensada antes, onde poderemos ter novas subdivisões deste segmento e, portanto, novas formações ainda a serem criadas, a partir, evidentemente, das novas demandas que surgirão.

As questões que se apresentam para o futuro, partindo da premissa de que o Brasil está se transformando em país não mais em desenvolvimento e sim em um país desenvolvido, haja vista o crescimento contínuo e sustentado que estamos vivenciando nos últimos anos, com a possibilidade real de crescimento em torno de 5,0% ao ano, e com os níveis de distribuição de renda ora verificados, são:

- Como se posicionará o segmento de turismo frente a esse novo mercado que se apresentará?
- A crescente utilização e disponibilização de cursos a distância serão capazes de atender a demanda que surgirá, mesmo considerando a inserção digital que ocorrerá nos próximos anos?
- Uma nova proposta de curso a distancia, porém em nível de graduação e de pós-graduação de Guia de Turismo Nacional e Internacional, seria utópico?

Tais indagações não foram, nem era a pretensão, respondidas por esse trabalho, uma vez que, em se confirmando as previsões otimistas dos economistas, será necessário promover novos estudos a respeito, onde se deverão considerar essas novas premissas e outras que, dado o caráter futurista, não conseguiu esta pesquisadora ainda imaginar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. *Lei de Diretrizes para uma Política Nacional: Eco Turismo*. [s.l]: [s.n], [s.d].
- BRASIL. *Lei. Parâmetros Curriculares Nacionais*. Brasília: MEC, [s.d].
- BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo Social: diálogos do Turismo: uma viagem de inclusão*. Ministério do Turismo, Instituto Brasileiro de Administração Municipal. Rio de Janeiro: IBAM, 2006. 360 p.: IL.
- BENI, Mario Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 9ª Ed. São Paulo. Editora Senac: São Paulo, 2003.
- CHIZZOTTI, Antonio. *Pesquisa em ciências humanas sociais/ Antonio Chizzotti*, 8ª ed. – São Paulo: Cortez, 2006. – (Biblioteca da Educação. Série 1. Escola; v.16)
- CHIMENTI, Silva; TAVARES, Adriana de Menezes. *Guia de Turismo: o profissional e a profissão*. São Paulo. Editora Senac São Paulo, 2007.
- CONFERENCIA NACIONAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA. 1 Relatório Final. Brasília/DF. Senac Departamento Nacional. Nov./2006.
- EMBRATUR. *Deliberação Normativa nº. 427*. Brasília: EMBRATUR, de 04 de outubro de 2001.
- FIGUEIREDO, Vera F.(org.). 1999 *Mídia e educação*. Vol. IV. Rio de Janeiro: Gryphus.
- FREIRE, Paulo. *Comunicação ou extensão? 10 a*. Rio de Janeiro: ed. Paz e Terra, 1977.
- GONZALEZ, Mathias. *Fundamentos da Tutoria a Distância*. São Paulo. Editora Avercamp, 2005.
- Gonzalez, Mathias. *Fundamentos da tutoria em educação a distância*. São Paulo. Editora Avercamp, 2005.
- MICHEL, Maria Helena. *Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais/ Maria Helena MICHEL*. São Paulo: Atlas, 2005
- MOURÃO, Luciana. *Avaliação de Programas Públicos de Treinamento: um estudo sobre o impacto no trabalho e na Geração de Emprego*. 2004. 192 Folhas.Tese. (Doutorado em Psicologia) Universidade de Brasília. Brasília/DF.
- MORAN, José M. et al. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. São Paulo: Papyrus, 2000.

MORETTO, Vasco Pedro. *Um momento Privilegiado de Estudo e Não um Acerto de Contas*. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2001.

OLIVEIRA, A. P. Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização. São Paulo: Atlas, 2002.

OMT. ao Turismo. São Paulo: Roca, 2001.

PALLOFF, Rena M. *O aluno Virtual um guia para trabalhar com estudantes on-line*. Porto Alegre. Editora Artmed, 2004.

PERRENOUD, P. *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre. Editora Médicas, 1999.

PETERS, Otto. *Didática do ensino a distância*. São Leopoldo. Editora Unisinos, 2001.

POLAK, Ymiracy Nascimento de Souza. INTRODUÇÃO E FUNDAMENTOS DE EAD: oportunizando o processo de gestão de sistemas de Educação a Distância, 2005. Curitiba.

RUMBLE, Greville. *A Gestão dos Sistemas de Ensino a Distância*. Brasília: Editora UNB, 2003.

SENAC/DN. *E-book: Cenário Atual da EAD*, 2006,1 disco compacto: digital, Parte integrante do curso Especialização em Educação a Distância.

SENAC/DN. *E-book: Mídias e Tecnologias Educacionais*, 2006,1 disco compacto: digital, Parte integrante do curso Especialização em Educação a Distância.

SENAC/DN. *E-book: O Planejamento e a Avaliação*, 2006,1 disco compacto: digital, Parte integrante do curso Especialização em Educação a Distância.

SENAC. DN. Turismo no Brasil: um guia para o guia/ Alexandre Raposo; Marcio Capella; Claudia Cardoso dos Santos. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2002. 184p. IL. Inclui Glossário.

SENAC. Pós-Graduação em Gestão Educacional. Plano de Curso. Rio de Janeiro, Julho/2006 – novembro/2005.

SENAC/DN. *E-book: A Aprendizagem e a Tutoria*, 2006,1 disco compacto: digital, Parte integrante do curso Especialização em Educação a Distância.

SENAC/DN. *E-book. : A Elaboração de Projetos*, 2006,1 disco compacto: digital, Parte integrante do curso Especialização em Educação a Distância.

SENAC/DN. Século XXI: as novas ocupações: turismo e hotelaria; relatório final? Wânia Regina Coutinho Gonzáles; Sollange Maria Lucan de Oliveira; Sophia Roslindo Pimenta. Rio de Janeiro: Senac/ DI?CAEP. 2000 84p. IL. Inclui9 bibliografia.

SENAC/DN. Turismo: espaço e tempo? Miguel Farah Neto; Neise Freitas da Silva; Márcia Capella. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2000, 84. IL

Turismo Global/ William F. Theobald organizador; tradução Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado – 2ª Ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2002.

SILVA, Marco. *Educação Online*. São Paulo. Edições Loyola, 2003.

TAKASAGO, Milene. Análise das Potencialidades do Setor de Turismo na Economia Brasileira: uma Aplicação de Equilíbrio Geral Computável. 2006. 99 Folhas. Tese (Doutorado em Ciências Econômicas) Universidade de Brasília. 2006. Brasília/DF.

VALERIANO, Dalton. *Moderno Gerenciamento de Projetos*. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

VASCONCELLOS, Celso dos Santos. *Projeto de Ensino-Aprendizagem e Projeto Político-Pedagógico*, São Paulo. Libertad Editora, 2005.

CBO – <http://www.mtecbo.gov.br> , acessado em 24 de abril de 2007.

ead.senacdf.com.br acessado em 01 de dezembro de 2007.

www.wikipédia.org, acessado em 01 de dezembro de 2007.

www.turismo.gov.br, acessado em 17/11/2007.

www.mec.gov.br, acessado em 17/11/2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário Aplicado às Secretarias do MEC

Este questionário faz parte de pesquisa para a Dissertação de Mestrado em Tecnologia de Informação e Comunicação em EAD da UFC e UNOPAR (Universidade Federal do Ceará e Universidade do Norte do Paraná).

*Por favor, responda as perguntas abaixo. Sua contribuição é de suma importância para a conclusão desta pesquisa. **Asseguramos que as informações prestadas serão confidenciais.***

*Muito obrigada,
Elidiani Domingues*

Questionário SETec - Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

1- Há registro de algum curso na área de turismo desenvolvido pela metodologia a Distância? Quais?

2- Quais são as instituições credenciadas?

3- As instituições credenciadas são públicas ou particulares?

4- Há quanto tempo esses cursos estão sendo ofertados?

5- Qual a forma de gestão (avaliação, acompanhamento etc) que vocês fazem a respeito da operacionalização dos cursos?

Seus dados:

Idade:

Formação Acadêmica:

Ocupação Profissional:

Data: / / 2007

*Muito obrigada por sua valiosa colaboração.
Elidiani Domingues*

APÊNDICE B – Entrevista com Agências de Turismo

Este questionário faz parte de pesquisa para a Dissertação de Mestrado em Tecnologia de Informação e Comunicação em EAD da UFC e UNOPAR (Universidade Federal do Ceará e Universidade do Norte do Paraná). Por favor, responda as perguntas abaixo. Sua contribuição é de suma importância para a conclusão desta pesquisa. **Asseguramos que as informações prestadas serão confidenciais.**

*Muito obrigada,
Elidiani D. B. Lima*

1 - Que tipo de profissional que a sua agência busca no mercado?

2- Qual o grau de escolaridade exigido para atuação como Guia na sua Agência de Turismo?

3- Há alguma exigência diferenciada na formação desse profissional para atuar como Guia Nacional e Internacional? Quais?

4 - Qual perfil você considera imprescindível para o Guia de Turismo/ Excursão?

5 – Os profissionais encontrados no mercado atendem às necessidades da sua agência? Em caso negativo, aponte as deficiências encontradas mais comuns.

6 – Há incentivo/investimento por parte da Agência na capacitação/aperfeiçoamento dos Guias?
Se houver qual a periodicidade e que tipo de cursos?

7 – Quais cursos, em ordem de prioridade, você acha interessante o mercado oferecer que virão ao encontro das necessidades da sua agência?

- 1º _____
- 2º _____
- 3º _____
- 4º _____

Seus dados:

Idade:

Ocupação Profissional:

Muito obrigada por sua valiosa colaboração.

Elidiani D. B. Lima

APENDICE – C Questionário Aplicado aos Alunos de Cursos na área de Turismo

Este questionário faz parte de pesquisa para a Dissertação de Mestrado em Tecnologia de Informação e Comunicação em EAD da UFC e UNOPAR (Universidade Federal do Ceará e Universidade do Norte do Paraná).

Por favor, responda as perguntas abaixo. Sua contribuição é de suma importância para a conclusão desta pesquisa. **Asseguro que as informações prestadas serão confidenciais.**

*Muito obrigada,
Elidiani Domingues*

Assinale com X o item que melhor descreve a situação.

1 - Qual o seu grau de escolaridade:

- Ensino Médio Completo
- Cursando Ensino Superior
- Ensino Superior Completo
- Nenhuma das alternativas

2 – Sexo:

- Masculino
- Feminino

3 - Você utiliza a internet?

- Sim
- Não

4 - Qual a frequência de acesso a internet?

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Nenhuma das alternativas

5 - O Acesso se dá por meio de:

- Microcomputador pessoal
- Amigos ou Parentes
- Cybercafé ou Lan house
- Trabalho
- Nenhuma das alternativas

6 - Você já atua profissionalmente na área de Turismo?

- Sim
- Não

7 - Pretende dar continuidade a sua formação na área?

- Sim
- Não

8 - Você conhece a Metodologia/Modalidade a Distância?

- Sim
- Não

9 - Você já fez algum curso na Modalidade a Distância?

- Sim
- Não

10 - Se tivesse a oportunidade você faria o curso de Guia de na Modalidade a Distância?

- Sim
- Não

Em caso negativo, justifique sua resposta.

11 – Quais os cursos de seu interesse, na área de turismo? Colocar em ordem de prioridade

1º _____

2º _____

3º _____

4º _____

Seus dados:

Idade:

Ocupação Profissional:

Muito obrigada por sua valiosa colaboração.

Elidiani D. B. Lima

APÊNDICE D – Questionário Aplicados aos Conselhos Estaduais de Educação

Este questionário faz parte de pesquisa para a Dissertação de Mestrado em Tecnologia de Informação e Comunicação em EAD da UFC e UNOPAR (Universidade Federal do Ceará e Universidade do Norte do Paraná).

Por favor, responda as perguntas abaixo. Sua contribuição é de suma importância para a conclusão desta pesquisa. **Asseguramos que as informações prestadas serão confidenciais.**

*Muito obrigada,
Elidiani Domingues*

CEE - Conselho Estadual de Educação - MS (Campo Grande)

1- Há registro de algum curso na área de turismo desenvolvido pela metodologia a Distância? Quais?

2- Quais são as instituições credenciadas?

3- As instituições credenciadas são públicas ou particulares?

4- Há quanto tempo esses cursos estão sendo ofertados?

5- Qual a forma de gestão (avaliação, acompanhamento etc) que vocês fazem a respeito da operacionalização dos cursos?

Seus dados:

Idade:

Formação Acadêmica:

Ocupação Profissional:

Data: / /

Muito obrigada por sua valiosa colaboração.
Elidiani Domingues

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)