PROJETO PEDAGÓGICO – PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
INTITUIÇÃO DE ENSINO	Unieducar
CREDENCIAMENTO	Parecer 0305/2021 - Câmara de Educação Superior e Profissional
MANTENEDORA	Unieducar Inteligência Educacional – CNPJ 05.569.970/0001-26
REGISTRO MEC SISTEC	43970 – SISTEC - Parecer CEE-CE No. 305/2021
REGISTRO SICAF – PJ	170038
REGISTRO ABED	5.139 – Categoria Institucional
REGISTRO CFA/CRA	PJ – 3457 – CE

Declaramos, a pedido do(a) interessado(a), e para fins de prova junto ao respectivo órgão empregador, que o curso abaixo citado encontra-se disponível para matrícula, como programa de **Extensão / Capacitação**, junto à **Unieducar**, com data para início e término a definir, conforme carga horária assinalada.

METODOLOGIA: O conteúdo dos cursos de Extensão pode ser disponibilizado conforme a evolução do programa, e em função de sua correspondente carga horária. Os objetos instrucionais são apresentados em uma interface diagramada de fácil navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA. O acesso às videoaulas e demais objetos instrucionais, além de materiais extras disponíveis na biblioteca (e-books), exercícios, audioaulas e videoteca é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. Os programas preveem a participação do aluno em atividades de interação no AVA. Tais atividades - passíveis de serem comprovadas, podem ocorrer por meio de conversação em tempo real, fóruns, videoconferências, jogos, aulas participativas, trabalhos em equipe, discussões, dinâmicas de grupo, estudos de caso ou simulações.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES DA AÇÃO DE DESENVOLVIMENTO: O programa de Extensão / Capacitação prevê a participação ativa do inscrito nas diversas atividades propostas. O aluno matriculado em um programa de capacitação deve cumprir rigorosamente com o cronograma de atividades a seguir detalhado, aplicando 8 (oito) horas diárias no desenvolvimento das seguintes ações durante todo o período de acesso ao conteúdo:

ATIVIDADES/HORÁRIOS	08h-09h	09h-10h	10h-11h	11h-12h	12h-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-18h
Videoaulas Audioaulas	■	■			INTERVALO	■	■		
E-books Audiobooks		■	■		INTERVALO		■	■	
Atividades/Interação				■	INTERVALO				■
Suporte c/Tutoria			■	■	INTERVALO			■	
TOTAL DE HORAS DIÁRIAS APLICADAS NO DESENVOLVIMENTO DE ATIVIDADES									8 (OITO)

SINCRONICIDADE: Os programas de Extensão / Capacitação são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter as datas de início e término definidas.

TUTORIA E FORMAS DE INTERAÇÃO: Os programas de Extensão / Capacitação recebem suporte de uma tutoria especificamente designada para acompanhamento do rendimento dos alunos. A interação é realizada online por meio da plataforma AVA. A tutoria é desenvolvida de modo proativo e consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências, estímulo ao cumprimento dos exercícios propostos e cooperação visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. A tutoria é desempenhada pelo corpo de tutores da Unieducar e a interação entre tutores, estudantes e a coordenação do curso é exclusivamente online, onde são agendadas ações síncronas em outras modalidades (fóruns, videoconferências, chats etc.). A tutoria efetiva encaminhará módulos de conteúdos com atividades avaliativas semanalmente, para que o estudante possa complementar os estudos quanto ao tema desenvolvido no curso.

AVALIAÇÃO/CERTIFICAÇÃO: Nos programas de Extensão / Capacitação a avaliação é qualitativa e múltipla. A nota da avaliação final pode contemplar fatores e formas de avaliação diversas, tais como a elaboração de redações durante e ao término do programa, bem como a frequência e participação em eventos de conversação em tempo real, nas quais são observadas as contribuições de ordem teórica e prática, além de outras modalidades de avaliação individual, bem, como: a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula ou módulo de conteúdo e a realização de atividade avaliativa final, com pontuação, ao término da capacitação. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% nas atividades de

avaliação. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) e institucional, que somente é disponibilizada após transcorrido o prazo mínimo correspondente à carga horária certificada.

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR: Os programas de Extensão / Capacitação apresentam organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos, elaborados por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha o projeto, desenvolvimento e atualização de conteúdo. TECNOLOGIA DE EAD/E-LEARNING: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, o que demanda a aplicação de tecnologias de Design Instrucional adequadas aos assuntos abordados. MATERIAIS DIDÁTICOS: Os conteúdos programáticos dos cursos de Extensão / Capacitação são lastreados em materiais didáticos constantemente atualizados. Dentre os objetos de aprendizagem podem ser disponibilizados videoaulas; livros eletrônicos (e-books); audioaulas; desafios; exercícios e testes; além de conteúdos de fontes externas, a partir de material relacionado. INTERAÇÃO E SUPORTE ADMINISTRATIVO: Os programas de Extensão / Capacitação contam – além do suporte de tutoria especializada - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio Administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos com registros de chamados e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O AVA utilizado pela Unieducar é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente, e permite, dentre outras facilidades, o acompanhamento das horas de estudo a distância e presencial, conforme o caso. SOBRE A

INSTITUIÇÃO DE ENSINO: A Unieducar é uma Instituição de Ensino Superior mantida pela Unieducar Inteligência Educacional, que atua – desde 2003 - com a idoneidade e credibilidade atestada por diversos órgãos públicos, e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores universitários de todo o Brasil. Instituição de Ensino Credenciada pelo MEC; cadastrada junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores do Governo Federal - como fornecedores de cursos e treinamentos junto à Administração Federal. A Unieducar é associada à ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância e à IELA - International E-Learning Association. Atende mediante Nota de Empenho todos os órgãos públicos Federais, Estaduais, Distritais e Municipais, emitindo a respectiva documentação fiscal (Nota Fiscal de Prestação de Serviços Eletrônica) vinculada às matrículas.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

TÍTULO DO PROGRAMA: Marketing de Serviços Turísticos

CARGA HORÁRIA: 300 horas

PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO: 38 dias.

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 120 dias.

OBJETIVOS GERAIS:

O curso **Marketing de Serviços Turísticos** da **Unieducar** apresenta uma visão completa e atualizada sobre as estratégias, ferramentas e práticas que impulsionam o sucesso das empresas e destinos turísticos no cenário global. Com foco no **comportamento do novo turista** e nas **tendências do marketing de serviços**, o programa aborda temas como **gestão de experiências, encantamento e fidelização de clientes**, **segmentação e posicionamento de mercado**, **estratégias de precificação, distribuição e promoção**, além de **planejamento estratégico e inovação na gestão turística**. O aluno compreenderá como o **marketing digital, a globalização e as novas tecnologias** estão transformando o turismo em uma indústria orientada por dados e centrada na experiência do cliente. O curso inclui **estudos de caso reais**, como o sucesso do turismo na Bahia, que ilustram a aplicação prática das estratégias apresentadas. Totalmente online e com certificação, é indicado a **profissionais e estudantes das áreas de Turismo, Hotelaria, Marketing e Administração**, interessados em dominar as técnicas mais modernas de **marketing de serviços aplicadas ao turismo**.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Proporcionar ao estudioso na área uma visão abrangente sobre os temas elencados no Conteúdo Programático.

DESENVOLVIMENTO DO CONTEÚDO: O desenvolvimento do conteúdo programático requer a realização das seguintes atividades/dinâmicas, com vistas ao cumprimento da correspondente carga horária deste programa de capacitação:

- O aluno deverá assistir e eventualmente voltar a assistir às videoaulas, com o objetivo de fixar o conteúdo trabalhado pelo

professor;

- Para cada aula ministrada, o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA disponibiliza um ou mais e-books, a fim de que o aluno possa ler e reler os textos de apoio, aprofundando o estudo sobre cada um dos tópicos ministrados, objeto de seu desenvolvimento neste programa;
- O programa disponibiliza ainda uma lista de exercícios propostos, visando a fixação do conteúdo trabalhado, especialmente com questões/problemas que exigem a aplicação dos conceitos desenvolvidos nas aulas e nos livros-texto às situações concretas apresentadas;
- O aluno é também acompanhado por um ou mais tutores designados pela Instituição de Ensino. No AVA, o aluno dispõe ainda de um canal de interação com esses professores especialistas nas matérias objeto das aulas.

Cumprindo então todas essas atividades, agrupadas nos quatro itens acima, o aluno poderá usufruir de uma experiência de aprendizado enriquecedora, aproveitando todas as ferramentas que a Instituição coloca à sua disposição e, consequentemente, aprimorando sua qualificação profissional. Resta evidenciado que a carga horária total não está atrelada ao tempo de duração das videoaulas, mas à diligente observância do que é proposto neste projeto pedagógico.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

TENDÊNCIAS DO TURISMO E O PAPEL DO MARKETING
Análise do crescimento da indústria de viagens e sua relevância econômica; atuação do poder público no fortalecimento do turismo; desafios, vulnerabilidades e riscos do setor; impacto da globalização e das novas tecnologias na gestão e promoção dos negócios turísticos;

DESAFIOS DO MARKETING E O NOVO PERFIL DO TURISTA
Transformações na comunicação e nas relações com o público; o papel estratégico do marketing em ambientes de alta competitividade; identificação e análise de tendências; mudanças no comportamento e nas expectativas do turista contemporâneo;

MOTIVAÇÕES DAS VIAGENS E PERFIL DO CONSUMIDOR TURÍSTICO
Fatores emocionais, culturais e simbólicos que impulsionam as viagens; distinções entre turistas modernos e tradicionais; hábitos de consumo e comportamento do viajante; conceito e abrangência do turismo; perfis e motivações dos diferentes tipos de turistas;

CONCEITO E CATEGORIAS DO TURISMO
Compreensão das principais formas e modalidades de turismo; características de cada tipo e seu impacto no mercado; análise das tendências emergentes e das perspectivas futuras para o setor;

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS E PROCESSOS DO MARKETING
Evolução histórica e conceitos essenciais do marketing; marcos da cronologia da disciplina; o papel estratégico do profissional de marketing; importância da análise de dados e da compreensão do comportamento do consumidor; fundamentos aplicáveis ao contexto turístico;

MARKETING DE SERVIÇOS NO SETOR TURÍSTICO
O turismo como experiência e serviço; a importância da satisfação e do encantamento do cliente; expansão do composto de marketing e a integração dos “Ps”; valorização do conhecimento, da inovação e da gestão da experiência como diferencial competitivo; práticas de fidelização;

SEGMENTAÇÃO E POSICIONAMENTO DE MERCADO NO TURISMO
Relevância da segmentação para campanhas eficazes; definição e estudo de mercado-alvo; critérios e variáveis de segmentação de consumidores turísticos; construção de posicionamento de marca e imagem de destino; proposta de valor e diferenciação competitiva;

PRECIFICAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E PROMOÇÃO DE PRODUTOS TURÍSTICOS
Aspectos que influenciam a formação de preços; definição de estratégias competitivas de valor; principais canais de distribuição e intermediação; importância da comunicação integrada e da promoção de vendas; aplicação das ferramentas de marketing em diferentes etapas do relacionamento com o cliente;

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GESTÃO DE MARKETING TURÍSTICO
Etapas para a construção de um plano de marketing eficaz; análise de mercado e ambiente externo; definição de metas e indicadores de desempenho; gestão de recursos e acompanhamento de resultados; importância do planejamento contínuo e adaptativo para o sucesso competitivo;

ESTUDOS DE CASO E TENDÊNCIAS FUTURAS DO MARKETING TURÍSTICO
Análise do caso de sucesso do turismo na Bahia; fatores que tornam um destino competitivo e atraente; pilares do planejamento de marketing eficaz; avaliação de resultados e impacto econômico; desafios e oportunidades do marketing turístico na era digital e globalizada.