**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:** 120 horas

**PRAZO MÍNIMO PARA CONCLUSÃO:** 15 dias.

**PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO:** 60 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.