

A CONTRIBUIÇÃO DO SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL SENAC/SC NA OFERTA DE CURSOS TÉCNICOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE

Luiz Moretto Neto *
Solange Machado Moretto**

RESUMO

A expansão da atividade turística, no Brasil, tem induzido à abertura de cursos de formação, aperfeiçoamento e qualificação profissional de 1º, 2º e 3º graus, nas áreas de turismo e hospitalidade. O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC/SC, com larga tradição na oferta de programas de desenvolvimento de pessoas para os ramos de comércio e serviços, elaborou, implantou e aperfeiçoou projeto pedagógico dos Cursos Técnicos de Turismo e Hospitalidade, para o mercado da grande Florianópolis. Estruturado nos pressupostos de aprender a aprender e aprender fazendo, com disciplinas sistematizadas em módulos temáticos, acompanhadas de proposta de aperfeiçoamento e qualificação continuada do corpo docente, o projeto é objeto de análise no presente artigo, utilizando como elemento básico a metodologia de avaliação das condições de oferta de cursos de graduação, aplicadas ao campo da administração.

PALAVRAS CHAVE

Aprender a aprender, aprender fazendo, projeto pedagógico, Cursos de Turismo e Hospitalidade.

ABSTRACT

The expansion of the tourist activity in Brazil, has been inducing the opening of educational courses, improvement and professional qualification of primary, secondary and higher education in the areas of tourism and hospitality. The Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC/SC, with wide tradition in offering programs for the development of trading and services, elaborated, implanted and improved the pedagogic project of Technical Courses of Tourism and Hospitality, to the metropolitan market of Florianópolis. The project is structured in the presuppositions of learning to learn, and learning practicing, with systematized subjects in thematic modules, together with an improvement and continuous qualification proposal of the faculty. It is the analysis object of this present article using as a basic element the evaluation methodology of the conditions of graduation courses offered, applied to the business administration field.

KEYWORDS

Learning to learn, learning practicing, pedagogic project, Courses of Tourism and Hospitality.

* Professor do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina. Doutorando em Engenharia da Produção na UFSC.

** Instrutora de Turismo e Hospitalidade do SENAC/SC - Centro de Formação Profissional de Florianópolis. Mestranda em Engenharia da Produção na UFSC.

INTRODUÇÃO

O fenômeno turístico vem crescendo aceleradamente ano a ano, a partir principalmente da sociedade pós industrial. O avanço das tecnologias industriais, comerciais e até mesmo residenciais, propiciou às pessoas um tempo livre maior para utilizá-lo no descanso, passeio, lazer ou mesmo na busca de alternativas complementares de renda.

O turismo constitui atividade econômica de considerável importância, tanto pelo seu papel de mudanças nas relações internacionais de produção, como também pela possibilidade de oferecer trocas de experiências socioculturais.

A transferência de capitais dos ramos agrícola e industriais para atividades ligadas ao setor terciário da economia e particularmente à atividade turística requer oferta paralela de capital humano dotado de habilidades, competências e atitudes, indispensáveis ao atendimento das necessidades da demanda. Afinal, os impactos decorrentes do avanço tecnológico e da significância crescente das tecnologias de informações, tem exigido das organizações e particularmente dos indivíduos, adaptações aos novos tempos.

Para que ocorra esse desenvolvimento no Brasil, é necessário melhorar substancialmente a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais que atuam ou que pretendem atuar na área de turismo e hospitalidade.

Os turistas, como consumidores, em um mercado altamente competitivo, apresentam comportamentos cada vez mais exigentes e para que suas aspirações sejam atendidas, as empresas necessitam de contínuas adaptações principalmente, por meio dos ativos intangíveis, os quais são os grandes responsáveis pelo ciclo de vida das empresas.

O mundo do trabalho, na sociedade da informação, encontra nos centros de excelência as pessoas dotadas de habilidades, atitudes e competências para atender as demandas do cotidiano. O desenvolvimento do homem nas suas dimensões cognitiva e operativa encontra os caminhos na escola.

A preocupação com a formação profissional em turismo é algo recente, já que o próprio estudo e análise passou a ser objeto de observação muito tempo após o início da atividade turística. Praticamente, em todo o mundo, ocorreu o processo de estudo do turismo tardiamente. Análise e planejamento em turismo é prática do século XX; portanto, a observação quanto a necessidade de profissionais qualificados também se justifica. Isto ocorre também de modo particular no Brasil, em face da condição até então hegemônica do setor secundário da economia dentre as demais áreas de produção.

O modelo educacional nacional apresentou, em esparsos momentos, ensaio quanto à preparação do capital intelectual voltado para a atividade turística; entretanto, a prioridade dos investimentos públicos e privados e das respectivas propostas pedagógicas foram direcionadas às escolas industriais e suas congêneres.

Após a edição da lei de Diretrizes e Bases - LDB, que contempla dispositivos relativos à formação técnica de 2º grau, os cursos técnicos em turismo voltaram a ser ofertados por diversas instituições de ensino médio em Florianópolis - SC.

O CAPITAL INTELECTUAL COMO ELEMENTO DIFERENCIAL DE COMPETITIVIDADE NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

As características inerentes aos processos de planejamento, gestão e operacionalização dos

equipamentos e serviços que integram a atividade turística contemporânea demandaram a sistematização de novos ofícios e de profissionais.

A partir dos anos setenta, a implantação de cursos técnicos, graduação e especialização, para a área de turismo, no espaço nacional tem ocorrido em escala geométrica.

A atividade turística exige pessoas dotadas de habilidades, competências e atitudes profissionais compatíveis aos múltiplos equipamentos e serviços que oferece, nas áreas de transporte, recepção, hospedagem, alimentação, recreação programadas, eventos, etc. .

A diversidade inerente ao escopo da atividade turística exige vasta bagagem intelectual e preparo operacional dos profissionais envolvidos no processo, negando a distorcida visão da possibilidade de improvisação e do "jeito".

A questão do capital humano qualificado para trabalhar na área tem se colocado com um dos principais obstáculos ao desenvolvimento sustentado da atividade no Brasil. (FIPE;1995).

Existem diversas instituições públicas e privadas, no território nacional, que oferecem programas de formação, qualificação e aperfeiçoamento profissional livres e regulares, em estágios de 1º, 2º e 3º graus, inclusive pós-graduação, nas áreas de turismo e hospitalidade, sem que ocorra sinergia entre as mesmas.

Na sociedade do conhecimento, o estabelecimento e a implantação de propostas pedagógicas, instrumentalizadas ao desenvolvimento de atitudes, habilidades e competências, para o mundo do trabalho, constitui o grande desafio dos centros de excelência

Em sintonia com os reclames do mercado, as escolas necessitam adequar-se em termos de projeto pedagógico, oferta de instalações, recursos tecnológicos e corpo docente, de modo a oferecer serviços em sinergia com as demandas. Faz-se necessário suplantam projetos e estruturas edificados no modelo burocrático de gestão e priorizar propostas e estruturas flexíveis que possibilitem o desenvolvimento contínuo da inovação e criatividade. Daí a necessidade das escolas trabalharem junto aos seus alunos, as habilidades específicas de cada atividade produtiva, bem como as competências e atitudes correlatas.

"A marca de um verdadeiro especialista não é a capacidade de enumerar e aplicar as regras, mas a segurança de quebrá-las e substituí-las por regras melhores" (Sveiby, 1998)

A competência, portanto, elemento diferencial de competitividade dos ativos intangíveis e, conseqüentemente, das organizações, necessita ser trabalhada como foco central pelas centros de ensino, de modo a abrir caminhos profissionais aos egressos.

A ESCOLA COMO INSTRUMENTO DE PREPARAÇÃO DO HOMEM PARA O TRABALHO

Segundo Wittmann(1998), a via do mercado e a emancipação do sujeito constituem as duas alternativas, na análise das relações entre trabalho e educação. A educação dirigida pela via do mercado é edificada por meio de demandas específicas de ocupações existentes ou programadas, caracterizando a escola como instrumento que reforça a divisão social do trabalho e, conseqüentemente, o modelo liberal. A educação emancipatória, por sua vez, possibilita o desenvolvimento de pensamento sistemático e crítico da realidade, estabelecendo vínculos contínuos entre as dimensões teóricas e práticas, além de incentivar a construção contínua do conhecimento.

Portanto, no contexto das relações sociais de produção e consumo, a escola pode ser um instrumento para reprodução, reconstrução do conhecimento e transformação da realidade, de acordo com o projeto pedagógico, o processo de gestão e os recursos disponíveis alocados no

processo de ensino/aprendizagem.

A escola, como espaço de formação e transformação do homem e do tecido social em que se encontra inserida, recebe e repassa influências ao meio, seja com relação aos valores, a produção e difusão de conhecimentos ou dos recursos tecnológicos disponíveis.

Nas sociedades economicamente deficitárias, a incorporação de processos tecnológicos avançados ocorre em ritmos não muito acelerados, em decorrência da indisponibilidade de recursos materiais ou mesmo da ausência de cultura de consumo correspondente.

No Brasil, por exemplo, em plena era da informatização, muitas escolas de 1º, 2º e 3º graus ainda operam no modelo taylorista de produção, buscando o adestramento das pessoas para o desempenho exclusivo de tarefas facilmente superadas através da incorporação de equipamentos ou de novos processos de produção, levando o egresso a estar fora do tempo e do lugar.

A CONTRIBUIÇÃO DO SENAC/CFP - FLORIANÓPOLIS NA OFERTA DE CURSOS TÉCNICOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC foi instituído em janeiro de 1946, por intermédio do Decreto Lei n.º 8.621, alterado pelo Decreto n.º 60.343, de 13 de março de 1967 e Lei n.º 6.297 de 1975, sendo sua missão a qualificação das pessoas para o trabalho comercial. Na condição de ente jurídico para estatal, cumpre missão constitucional e tem receita compulsória derivada do percentual da massa de salários pagos aos trabalhadores no país.

Não há como falar, no Brasil, em formação profissional sem uma referência a essa instituição de ensino, com capilaridade nos grandes centros urbanos do território nacional e forte tradição na preparação de pessoas para o mundo do trabalho, particularmente no setor terciário da economia.

Em Florianópolis - Ilha de Santa Catarina, o centro de Formação profissional do SENAC/SC foi instalado em 1964 e ao longo dos últimos 36 anos tem desempenhado forte papel no processo de formação, qualificação e aperfeiçoamento de trabalhadores no espaço regional.

No início da década de 70, fruto da Lei 5.692, o ensino profissionalizante nacional recebeu novo alento, originando a oferta de inúmeros cursos no país, sendo que em Florianópolis/SC, no Instituto Estadual de Educação, ocorreu a implantação do curso Técnico de Turismo de 2º grau, autorizado pelo Conselho Estadual de Educação, através do parecer 473/74.

Estes cursos tinham duração de três anos, sendo o primeiro denominado de núcleo comum e os dois últimos dedicados à formação específica da área.

Durante o núcleo comum, ocorria a oferta de disciplinas básicas à construção do conhecimento língua e literatura nacional, inglês, geografia, história, organização social e política brasileira, educação moral e cívica, matemática, física, química, biologia, educação artística, educação religiosa, programa de saúde, noções de psicologia e educação física. Na segunda série, a grade curricular estava assim distribuída: língua e literatura nacional, história das artes, história de Santa Catarina, noções de direito, técnicas de turismo, noções de administração de hotéis, inglês, espanhol, folclore, estudos regionais, educação física e ensino religioso. Na terceira série, a grade curricular contemplava a oferta das seguintes disciplinas: redação e expressão, estudos regionais, ensino religioso, educação física, organização social e política do Brasil, espanhol, inglês, museologia, técnicas de turismo, moedas e câmbio e psicologia das organizações.

Em caráter de formação complementar, os alunos desenvolviam estágios obrigatórios, sem acompanhamento pedagógico, em instituições públicas e privadas relacionadas a área de formação profissional.

O curso técnico de turismo no Instituto Estadual de Educação foi ofertado em turmas matutina e noturna durante os anos de 1974, 1975 e 1976.

À época, embora não tenha ocorrido visivelmente nenhuma ação coercitiva por parte do Estado, no que tange à continuidade dos cursos técnicos, houve significativa retração na demanda de alunos, face ao "boom" do ensino superior no país. Ou seja, o mercado apontava para oportunidades mais promissoras no mundo do trabalho a partir da titulação superior, o que exigia dos candidatos cursos preparatórios ao vestibular, com disciplinas voltadas para as áreas de ciências exatas. Este foi um dos fatores determinantes à suspensão dos cursos técnicos em turismo no Instituto Estadual de Educação em Florianópolis, entre outros.

Os cursos de formação técnica, portanto, ficavam restritos àqueles segmentos da sociedade que não dispunham de renda para seguir carreira universitária e que necessitavam ser incorporados imediatamente ao mercado.

É importante destacar que o Brasil experimentava grande expansão da sua economia industrial, fomentado pelo denominado "milagre econômico", fato que fortaleceu os cursos técnicos tradicionalmente ofertados pelas escolas técnicas federais, nas áreas de edificações, eletrotécnica, agrimensura, mecânica, entre outros.

A Lei de Diretrizes e Bases - LDB, promulgada em dezembro de 1996, regulamentada em 1997, contempla a educação profissionalizante com destaque. Originário da LDB, o Plano Nacional de Educação Profissional, tem como focos principais o mercado e a clientela, com o objetivo de garantir a empregabilidade dos egressos através da implementação de um novo conceito de qualificação e a construção de perfil do trabalhador brasileiro através do desenvolvimento de habilidades e atitudes- valorização da participação, da iniciativa, do raciocínio, do discernimento dentre outras dimensões.

A educação profissional no Brasil tem sido caracterizada por diversos estágios, expressos diretamente em aspectos de ordem política e econômica do contexto, com reflexos diretos na metodologia, didática de ensino e perfil do trabalhador.

No limiar do século XXI, fatores tecnológicos modificaram as dimensões de tempo e espaço nas relações sociais, eliminaram as distâncias e impuseram novos paradigmas no processo de ensino aprendizagem, inclusive para a formação profissional, na era do aprender a aprender e das organizações de aprendizagem: as instituições de ensino necessitam adequar suas propostas pedagógicas, seus recursos tecnológicos e capital intelectual para se integrarem a nova ordem.

Na escola contemporânea, o desafio central reside no estabelecimento de foco de empregabilidade, entendendo-se este mais do que a simples capacidade de obter um emprego, mas de se manter em um mercado de trabalho em permanente mudança; rompimento de estratégias assistencialistas; promoção de contínua interação entre educação básica e profissional; promoção do desenvolvimento didático- metodológico; preparação de profissionais aptos para trabalhos com feições coletivas, multifuncionais, polivalentes e sistêmicos, diferentes, portanto, da tradicional fragmentação por áreas do mercado de trabalho; resgate da qualificação profissional- como mecanismo de valorização do trabalhador.

Esse resgate, pela via da educação, é passo essencial para aumentar a capacidade competitiva empresarial e garantir melhor qualidade de vida para muitos, requisitos básicos de uma sociedade efetivamente moderna.

O SENAC trabalha a profissionalização dos sujeitos de maneira uniforme, por meio dos Centros de Formação Profissional - CFP, distribuídos pelo Brasil. A definição dos conteúdos programáticos, a forma de abordagem dos mesmos, as metodologias escolhidas, as habilidades genéricas, os hábitos e valores à serem desenvolvidos, são orientados pelo Núcleo Pedagógico do

Departamento Nacional com sede na cidade do Rio de Janeiro e executados pelos Centros de Formação.

O SENAC Nacional pesquisou e sistematizou, durante anos de atividades, metodologias próprias adequadas às especificidades dos diversos cursos e programas de formação, qualificação e aperfeiçoamento profissional que oferece, dotadas de flexibilidade, em sintonia com os reclames dos segmentos de mercado relacionados ao comércio e serviços.

O esforço institucional na formação profissional encontra-se hoje, concentrado nas áreas de: *Administração, Moda e Beleza, Saúde, Comunicação e Artes, Conservação e Zeladoria, Turismo e Hotelaria*. Conteúdos relacionados às dimensões da ética profissional, negociação e para o trabalho em equipe e qualidade na prestação de serviços, são contemplados em todas as áreas de formação, com objetivo de desenvolver no educando conceitos e comportamento societários.

Considerando a crescente expansão que a economia de serviços (particularmente, a atividade turística) experimenta no aglomerado urbano da Grande Florianópolis, o SENAC, por intermédio do Centro de Formação Profissional de Florianópolis/SC, implantou o Curso Técnico de Turismo e Hotelaria, na capital do estado.

OS CURSOS TÉCNICOS DE TURISMO E HOSPITALIDADE NO SENAC/ CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE FLORIANÓPOLIS/SC - PROPOSTA PEDAGÓGICA

A construção do projeto pedagógico do SENAC/SC está assentada no princípio da formação polivalente, ou seja, com o compromisso de dotar o profissional dos mais variados conceitos dentro de uma mesma área. Por exemplo, ao preparar uma pessoa para o exercício da função de secretária ou recepcionista de hotel, em que o domínio de dois idiomas é exercício de função junto à recepção de hotel, a inserção do educando na realidade global do ambiente de produção futuro é condição fundamental. Para os educandos residentes nas regiões de fronteira, face à proximidade, integração comercial e social com os países vizinhos do MERCOSUL, a compreensão e comunicação do espanhol é essencial ao exercício da atividade profissional. Cabe à escola, portanto, instrumentalizar o educando de conhecimentos específicos que lhe permitam o exercício profissional com tranquilidade e capacidade competitiva pessoal e organizacional. Este profissional necessita estar preparado para o desempenho de atividades básicas de informática, para conhecer os ambientes e aplicativos mais utilizados no mundo do trabalho, além de facilidades no processo de comunicação, capacidade para solução de problemas emergenciais, organização e princípios éticos nas relações com os colegas e clientes.

Os requisitos de polivalência apresentados no exemplo anterior tornam o educando apto ao desempenho de múltiplas atividades e desenvolvem as inúmeras habilidades, competências e atitudes latentes nas pessoas.

O desenvolvimento do educando, na dimensão da polivalência, exige além de projeto pedagógico sinérgico a disponibilidade de instrumentos e espaços adequados, monitorados por educadores revestidos deste princípio.

A escola, como espaço de transformação das idéias, pessoas e do meio, ainda enfrenta dificuldades na adequação do professor, particularmente, na sociedade do conhecimento, cabendo ao mesmo o papel de sistematizador das idéias e processos e não um mero repassador de conhecimentos ou de informações desconexas e edificadas num horizonte unidimensional. A flexibilidade do projeto pedagógico permite atender as demandas expressas em dificuldades distintas.

Os professores do SENAC, durante muitos anos trabalharam o ensino profissionalizante no

foco tecnicista.

Em função das acentuadas mudanças tecnológicas e de valores sociais, com fortes reflexos nas organizações e nas pessoas, como consumidores, fez-se necessária adequação das propostas, instrumentos e das práticas pedagógicas aos novos tempos. Mudar máquinas, equipamentos, transformar a tecnologia é tarefa não muito difícil, se comparar com os seres humanos. Mudar as pessoas, valores, crenças e suas ideologias é tarefa que demanda tempo, perseverança, e, principalmente, vontade de adesão.

Este quadro institucional não é singular, reflete situação histórica de professores que têm seu próprio projeto pedagógico, discurso inovador, renovador, fora da sala, principalmente na análise dos processos de gestão societária.

Esta é a preocupação do SENAC: ser o agente transformador não só dos educandos que ingressam na instituição, mas dos seus formadores, contribuindo para a construção de novo tempo. Para adequar o corpo docente à nova ordem, o SENAC vem trabalhando com diversas propostas e estratégias de qualificação do corpo docente e dos coordenadores pedagógicos, por intermédio do Programa de Profissionalização - PROFISS, Cursos de pós-graduação Lato Sensu, Cursos de Atualização, Reuniões Sistemáticas para discussão das linhas básicas de ação, dentre outras alternativas.

Dessa maneira, o SENAC tem trabalhado na construção de maior e contínua sinergia entre escola/professores/alunos, valorizando a todos no processo, fundamentados no princípio de "aprender a aprender", oferecendo novos significados aos conteúdos, objetivos e à formação das pessoas em suas múltiplas dimensões, inclusive, nos cursos técnico em turismo e hotelaria.

Em 1997, o SENAC/SC- CFP/Florianópolis passou a oferecer cursos técnicos em Turismo e Hotelaria, fruto de convênio firmado com o SENAC/Departamento Nacional, em Florianópolis/SC, através do Programa de Formação de Trabalhadores - PROFORT.

A estrutura curricular do curso, edificada em dois blocos interdependentes- áreas comum e profissionalizante, previa a oferta de *disciplinas básicas* (matemática, português e educação física), e *profissionalizantes* (Espanhol Instrumental, Inglês Instrumental, Aplicativos de informática, Marketing, Administração e Organização de Serviços, História das Artes, Psicologia, Técnica em Hotelaria Governança, Cozinha e Recepção, Técnica em Turismo- Introdução ao Turismo, Agências de Viagens, Elaboração e Organização de Roteiros Turísticos, Organização de Eventos), História Aplicada ao Turismo, Museologia, Geografia Aplicada ao Turismo e Folclore, além de estágio supervisionado.

A grade curricular aplicada nos anos de 1997, 98 e 99, concentrava conteúdos para o desenvolvimento de habilidade e competências voltadas à operação de serviços hoteleiros, agências, mercado de eventos e gastronomia, com instrumentalização à compreensão de língua estrangeira espanhol e inglês.

Merece destaque, no contexto da grade curricular, a locação de 360 horas para o exercício de atividades de estágio, momento de integração da teoria com a prática e da interatividade do egresso com o mundo do trabalho.

Estabelecendo paralelo com as diretrizes curriculares para os cursos superiores de administração, por exemplo, a proposta de estágio suplanta em 17% a carga horária mínima recomendada.

A proposta curricular per si contempla, no âmbito técnico do turismo e da hotelaria, os momentos básicos para o exercício da atividade profissional. A sua materialização e a concretização da eficácia, eficiência e efetividade, depende, entretanto da instrumentalização didático-pedagógico.

À escola, portanto, cabe oferecer bibliotecas e videotecas de apoio, com acervo de títulos e

volumes em quantidades suficiente para atender as mais diversas áreas do saber contempladas na grade curricular, além de laboratórios equipados para a simulação de processos produtivos nas áreas de gastronomia, governança, recepção, controle e gestão de estoques, atendimentos de pessoas, organização de eventos, de modo a possibilitar a inserção do educando no real espaço de produção.

A oferta de equipamentos e laboratórios do SENAC, nos anos de 1998 e 99, nas áreas de cozinha e informática, apresentava-se compatível como o proposto no projeto pedagógico para os Cursos Técnicos de Turismo e Hotelaria. O acervo bibliográfico disponível, é bastante modesto e aquém dos parâmetros mínimos recomendados pela Associação dos Dirigentes das Escolas Brasileiras de Turismo e Hotelaria, caracterizando-se como ponto fraco, no processo. O corpo docente, mobilizado, apresentava larga experiência profissional na área e titulação compatível aos conteúdos programados, caracterizando forte aderência.

O egresso da escola, entretanto, não é acompanhado, no mercado, para verificar a eficácia e eficiência da proposta pedagógica.

O espaço da escola é o da aprendizagem e não o da transferência das responsabilidades de formação. O aprender a aprender, o aprender fazendo e a formação do profissional têm no ambiente da escola, o espaço inicial da consolidação profissional e nos professores os condutores e problematizadores para o desenvolvimento de reflexões entre a teoria e a prática. O exercício do estágio permite ao mercado identificar através do perfil do educando as habilidades, competências e as atitudes que estão sendo forjadas, formadas, desenvolvidas e aperfeiçoadas no espaço da escola.

Para o ano 2.000, o Centro de Formação Profissional/CFP do SENAC/Florianópolis, reexaminou o projeto pedagógico do cursos técnicos de turismo e Hotelaria, promovendo a implantação de modificações substanciais na estrutura, por meio da oferta de quatro módulos temáticos interligados, voltados à formação básica da cidadania, ao desenvolvimento de habilidades, competências e atitudes básicas do trabalhador, à formação técnica em administração em serviços de hospedagem e de alimentos e bebidas, com base em contribuições apresentadas por atores sociais envolvidos no desenvolvimento dos mesmos.

O módulo I, dirigido à formação básica da cidadania, contempla oferta das disciplinas de: Ética e Trabalho, Relações Interpessoais, Comunicação e Expressão, Segurança no Trabalho, Qualidade na Prestação de Serviços, Legislação Aplicada e Noções de ecologia e meio ambiente.

O módulo II, dirigido ao desenvolvimento de habilidades e competências básicas do trabalhador, prevê a oferta das disciplinas: Introdução ao turismo e Hotelaria, Estrutura e Organização de Serviços Turísticos, Espanhol Instrumental, Introdução à informática, Geografia e História Aplicada ao turismo, Atrativos Naturais e Culturais.

O módulo III, dirigido à formação técnica em administração de serviços de hospedagem, prevê a oferta das disciplinas: Governança, Informática Aplicada, Planejamento Organizacional e Operacional do Trabalho, Promoção e Comercialização de Produtos e Serviços, Gestão de Estabelecimentos de Hospedagem, Prática Supervisionada em Serviços de Hospedagem-departamentos administrativo/recepção/governança.

O módulo IV, dirigido à formação técnica em administração de alimentos e bebidas, prevê a oferta das disciplinas: Higiene na Manipulação e Produção de Alimentos e Bebidas, Noções de Nutrição e Dietética, Os serviços de sala e bar, Estrutura dos departamentos de Cozinha e Restaurante, Promoção e Comercialização de Produtos e Serviços, Elaboração de menus e Cardápios, Enologia e serviços de vinhos, Planejamento organizacional e operacional do trabalho, Informática Aplicada, Gestão de Estabelecimentos de alimentação e Prática supervisionada em serviços de alimentos e bebidas.

Dentre as alterações efetuadas, merece destaque a incorporação de conteúdos voltados à

prática da cidadania social, bem como a instrumentalização apurada para o mundo do trabalho, por meio da segmentação de matérias e conteúdos nos núcleos de formação técnica em administração e operação de serviços de hospedagem e administração de serviços em alimentos e bebidas.

Estes enfoques vêm resgatar a missão e os objetivos da organização SENAC na sua dimensão histórica, como centro de excelência nacional na área.

O projeto pedagógico implantado, entretanto, ainda se mantém desprovido do suporte formativo derivado da disponibilidade de laboratórios e acervo que possibilitem a intermediação do aluno com o aprender a fazer e o aprender a aprender respectivamente.

A metodologia expressa no projeto pedagógico contempla, dentre outras alternativas, pesquisas de textos, leituras, fitas de vídeo, atividades práticas com temas específicos, que demandam acervo de vídeos, CDs roam e livros compatíveis aos temas previstos na grade curricular.

O espaço da escola, quando oferece cursos revestidos de ampla dinamicidade e interatividade, como os de turismo e hotelaria, necessita estar estruturado, edificado e instrumentalizado, além dos limites tradicionais da sala de aula e, seu corpo docente, revestido de pensamento interativo com as tecnologias e os processos de gestão em desenvolvimento, nos ambientes interno e externo. Neste contexto, o estabelecimento de inúmeras parcerias para execução de estágios com atores sociais que atuam na área, constitui ponto forte da organização que dispõe de ampla efetividade no espaço regional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas sociedades economicamente desenvolvidas, as escolas de 1º, 2º e 3º graus desempenham contribuição decisiva na preparação e atualização do capital humano para a incorporação e gestão de novas tecnologias e processos de gestão das organizações de produção, seja nos setores primário, secundário ou terciário da economia.

O turismo, como atividade emergente na economia mundial, requer, cada vez mais, a incorporação de capital humano dotado de habilidades, atitudes e competências compatíveis aos equipamentos alocados para atender às exigentes demandas, num mercado altamente competitivo.

A qualificação, formação e aperfeiçoamento do capital humano mobilizado na área, necessita dar-se de forma continuada, nos mais diversos estágios e graus, cabendo às empresas e escolas profissionais um papel decisivo no processo, inclusive como diferencial de competitividade.

No Brasil, inúmeras escolas públicas e privadas ofertam programas de formação, aperfeiçoamento e qualificação de trabalhadores para as áreas de turismo e hotelaria, nos estágios operacional, técnico e gerencial.

O SENAC, comprometido com a formação de profissional polivalente, em sintonia com a Lei de Diretrizes e Bases e as necessidades do mercado da grande Florianópolis, reestruturou os Cursos Técnicos de Turismo e Hotelaria, em módulos temáticos que reforçam as dimensões dos conhecimentos explícitos e tácitos.

Paralelamente, vem implantado, de forma progressiva, processo de aperfeiçoamento profissional do corpo docente mobilizado, de modo a manter padrões mínimos de qualidade nas relações de ensino/aprendizagem.

Neste contexto, as mudanças comportamentais e instrumentais dos docentes constituem-se no grande desafio à materialização das propostas em desenvolvimento.

A implantação de processo de avaliação permanente, monitorado pelos diversos atores sociais que compõem as relações de ensino/aprendizagem faz-se necessária, bem como a oferta de

recursos tecnológicos e materiais que venham a facilitar e ampliar as oportunidades de aprender a aprender e aprender fazendo, caracterizam-se como grandes desafios na organização objeto da análise.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AUED, Bernadete W.(org.) *Educação para o (des)emprego*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- EDVINSSON, Leif e MALONE, Michael S. *Capital Intelectual- descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos*. São Paulo: Makron Books, 1998.
- HOROVITZ, Jacques. *Qualidade de Serviço*. São Paulo: Ática, 1999.
- MANACORDA, Mario Alighiero. *História da Educação da antiguidade aos nossos dias*. 6º ed.. São Paulo: Cortez, 1997.
- MASI, Domenico de. *O futuro do Trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.
- TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. *A sociedade pós-industrial e o profissional de turismo*. Campinas: Papirus, 1998.
- WITTMANN, Luiz Carlos. *Planejamento Participativo*. Porto Alegre, 1998.
- WTO. *Educando educadores em turismo*. Valência: WTO, 1995.