PROF. RICARDO ROIT

SENAC SÃO MIGUEL PAULISTA

rric0403@gmail.com | São Paulo - SP

O TEMA DA GESTÃO DE RISCO NOS CURSOS DE TURISMO

QUAL É A ABORDAGEM DA DISCIPLINA?

Trabalho de maneira transversal o tema nos cursos de Técnico em Guia de Turismo e de Condutor de Turismo de Aventura. O tema é abordado quando trabalho legislação, postura do guia/condutor, gestão de risco com a norma NBR ISO 21.101, aulas práticas em campo, primeiros socorros e criação de roteiros turísticos.

É POSSÍVEL INCLUIR A TEMÁTICA NA ESTRUTURA CURRICULAR?

A segurança turística está intimamente associada ao trabalho de todos os atores do trade turístico. As agências precisam se atentar ao tema no planejamento do roteiro que será vendido, como época mais adequada, receptivo bem preparado, equipamentos de qualidade e guias qualificados. Os guias nem se fala, o principal papel deles é garantir a segurança do turista durante todas as etapas da viagem, com orientações, pronto atendimento, atitudes pró ativas e atenção constante. Outros como transportadoras, fornecedores de alimentação, hotelaria, receptivo devem sempre ter foco na segurança durante seu processo de planejamento, acolhimento do pax e desenvolvimento dos serviços inerentes a sua prática profissional, seguindo as legislações vigentes, normas obrigatórias e recomendadas e melhores práticas do mercado. Isso posto fica claro que a segurança não é um ponto na matriz curricular, mas sim permeia todo o plano de curso sendo abordada de diversas maneiras diferentes em cada uma das etapas.

COMO MOTIVAR OS ALUNOS?

Uma das maneiras mais fáceis é o estudo de caso, tanto os que eu recolho como os que os próprios alunos trazem. O caso é estudado em grupo, debatido e depois aberto para a turma toda que também irá trazer contribuições. Depois fazemos um fechamento com base nos conhecimentos adquiridos pela própria turma tendo o docente como um mediador. Também trabalho com estudo da norma NBR ISO 21.101, focando no desenvolvimento dos mapas de risco e no planejamento de formas de mitigar estes riscos durante uma viagem. Esta é uma atividade mais complexa que leva algumas aulas, mas cria nos alunos a percepção da importância do planejamento não só do roteiro mas dos possíveis problemas e gargalos que podem surgir.

QUAL A DIDÁTICA APLICADA?

Trabalho com o processo de autonomia do aluno, explicando os conceitos básicos do tema da aula e depois pedindo que reflitam e desenvolvam pesquisas para aprofundar o tema, basicamente o conceito do "aprendendo a aprender". O livre pensamento e interpretação são incentivados durante o processo de desenvolvimento, e durante a apresentação ou debates é feita a mediação, trazendo pontos que não foram percebidos ou abordados pelos alunos, levando a sala ao entendimento coletivo dos temas abordados.

QUE MATERIAL DIDÁTICO RECOMENDA?

O principal norteador é a legislação turística, as normas regulamentadoras das atividades de aventura e a norma de gestão de risco NBR ISO 21.101. A busca por estudos de caso no próprio site da Férias Vivas ou reportagens de acontecimentos recentes que tenham informações suficientes para entender as causas e possíveis formas de prevenção. A conversa com profissionais do setor como gestores de parque, guias mais experientes, proprietários de agências e operadoras e a participação em feiras e congressos é fundamental para trocar experiências e desenvolver outros pontos de vistas.