

MESTRE – ALUNO
Ricardo Arruda Mauro

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

"Projeto e desenvolvimento de cursos a distância: Uma reflexão teórico-prática".

PROFESSOR ORIENTADOR
Prof. Dr. Claudio Luis Piratelli

DATA DEFESA
26/08/2011

RESUMO

O setor de Educação Superior no Brasil está em plena expansão. As Instituições de Ensino Superior (IES), em especial as privadas, estão disputando espaços num mercado cada vez mais competitivo. Para que possam se posicionar frente a este contexto, faz-se necessário foco nos processos de criação e gestão de seus cursos.

Neste sentido, o presente trabalho tem por objetivo traçar um comparativo entre modelos teóricos de desenvolvimento de serviços, identificados através de uma revisão bibliográfica da literatura nacional, com a prática adotada por uma IES privada (objeto de estudo) na expansão de seus cursos de pós-graduação a distância (EaD).

Especificamente pretendeu-se: (1) realizar uma análise comparativa dos referenciais teóricos apresentados sobre projeto e desenvolvimento de serviços; (2) identificar as limitações da implantação da EaD na instituição, ressaltando a importância de um planejamento adequado nas fases que antecedem a criação, o lançamento e a execução de cursos desta modalidade para que tenham maiores chances de sucesso;

(3) identificar os pontos fortes da prática desenvolvida pela instituição para complementar as eventuais lacunas da literatura, contribuindo para a ampliação do referencial teórico sobre projeto e desenvolvimento de cursos a distância. Através de um estudo de caso pode-se concluir que nos procedimentos adotados pela instituição, durante o seu processo de criação e expansão de cursos de pós-graduação na modalidade a distância, houve a constituição de diversas etapas contempladas nos modelos teóricos. Vale ressaltar que apesar de estarem presentes, parcial ou totalmente, a maioria destas etapas ocorreu de maneira não organizada e informal, o que pode ter proporcionado um resultado não tão eficiente.

Palavras-chave: Serviços; Desenvolvimento de Serviços; Educação a Distância