

Turismo & Hotelaria: Conceitos básicos e Boas Práticas

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos básicos, competências e boas práticas na área do turismo e hotelaria.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Definir os principais conceitos turísticos;
- Identificar as potencialidades do turismo para a economia do destino;
- Sistematizar os produtos turísticos atuais e as dinâmicas da oferta;
- Identificar as componentes básicas e aspetos determinantes da procura turística;
- Quais as vantagens de uma gestão de qualidade e as boas práticas na hotelaria.

Destinatários

Este curso destina-se essencialmente a todos os profissionais da atividade turística envolvidos e com responsabilidades ao nível do acolhimento e atendimento a clientes.

Carga Horária

30 Horas

Conteúdos

Módulo I - Definições e conceitos no turismo

- Definição de turismo
- Introdução ao sistema turístico
- Turismo – Fator de desenvolvimento nacional e regional
- Papel do planeamento integrado

Módulo II - A procura e oferta turística

- A procura turística: tendências quantitativas e qualitativas
- A competitividade internacional de Portugal
- A oferta turística e os conceitos associados
- O produto turístico global e os produtos específicos

Módulo III - A hotelaria/alajamento turístico

- O alojamento turístico nacional
- O papel da hotelaria/alojamento num destino turístico
- O acolhimento, receção e atendimento

Módulo IV - Qualidade nas empresas turísticas

- O conceito, política e missão da qualidade
- A qualidade nas organizações e boas práticas empresariais (o caso da hotelaria)
- Vantagens competitivas decorrentes das práticas de qualidade
- Bases para um sistema de qualidade
- Aplicação interna dos resultados do sistema de qualidade

Módulo V - Qualidade e a certificação

- ISO 9001:2008 - objetivos da certificação
- As etapas do processo de certificação
- Monitorização dos sistemas de qualidade
- Selos e marcas certificadoras

Módulo VI - Análise de caso

Módulo VII - Sessão de perguntas & respostas