

## 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

30 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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/Alojamento Turístico

- O alojamento turístico nacional
- O papel da hotelaria/alajamento 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

## Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.