

* Escola Superior de Gestão de Tomar

Ano letivo: 2021/2022

Turismo e Gestão do Património Cultural

Licenciatura, 1º Ciclo

Plano: Despacho n.º 7822/2020 - 07/08/2020

Ficha da Unidade Curricular: Hospitalidade e Informação Turística

ECTS: 5; Horas - Totais: 135.0, Contacto e Tipologia, T:28.0; PL:28.0; OT:14.0;

Ano | Semestre: 2 | S2

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 820726

Área Científica: Turismo

Docente Responsável

José Alberto de Figueiredo Oliveira Rodrigues

Professor Adjunto

Docente(s)

José Alberto de Figueiredo Oliveira Rodrigues

Professor Adjunto

João Pedro Tomaz Simões

Professor Adjunto Convidado

Objetivos de Aprendizagem

Os alunos ficam aptos para:

Compreender os conceitos acerca da Hospitalidade e Informação Turística. Além disso, serão capazes dominar técnicas de comunicação e estratégias de interpretação do património que lhes permitam melhorar a experiência do visitante, nomeadamente, através de guias.

Objetivos de Aprendizagem (detalhado)

Dar a conhecer aos alunos as principais funções do guia-intérprete;

Fornecer aos alunos técnicas de comunicação e estratégias de interpretação do património que lhes permitam melhorar a experiência do visitante;

Proporcionar aos alunos instruções relativas ao modo correto de atender o utente em serviços de informação turística;

Familiarizar os alunos com os suportes de informação turística: feiras turísticas, Workshops, viagens de familiarização, anúncios publicitários e publicações;

Dotar os alunos de técnicas de gestão dos serviços de informação turística.

Conteúdos Programáticos

1. Organização Institucional do Turismo;
2. Estudos de Caso
3. Técnicas de acolhimento e Assistência a Clientes
4. O guia turístico
5. Expectativas e satisfação dos visitantes com as visitas guiadas e com os serviços de acompanhamento
6. Suportes de difusão da informação turística

Conteúdos Programáticos (detalhado)

1. Organização Institucional do Turismo;
 - 1.1. Conceptualização e definição de Hospitalidade;
 - 1.2. Aspectos históricos da Hospitalidade
 - 1.3. Hospitalidade na Grécia e em Roma;
 - 1.4. Hospitalidade em Portugal
2. Estudos de Caso
3. Técnicas de acolhimento e Assistência a Clientes
4. O guia turístico
 - 4.1. Os guias turísticos enquanto interpretes e
 - 4.2. As contribuições da visita guiada para a sustentabilidade
5. Expectativas e satisfação dos visitantes com as visitas guiadas e com os serviços de acompanhamento
 - 5.1. A satisfação dos visitantes em visitas guiadas vs. experiências não guiadas
6. Suportes de difusão da informação turística
 - 6.1. Instrumentos de comunicação
 - 6.2. Atenção /comunicação com o utente e difusão de serviços e produtos nos Postos de informação turística

Metodologias de avaliação

A avaliação contínua contemplará uma prova escrita sobre os conteúdos lecionados em sala de aula. Este teste corresponderá a 50% da nota final em avaliação contínua (No teste escrito de avaliação, o aluno terá de obter uma nota mínima de 7 valores).

Trabalho prático apresentado em aula corresponderá aos restantes 50% da nota final em avaliação contínua

Avaliação por Exame
Exame escrito – 100%

Software utilizado em aula

Plataforma e-learning e power point

Estágio

Não aplicável

Bibliografia recomendada

- Collins, V. (2000). *Becoming a Tour Guide: The Principles of Guiding and Site Interpretation* . Thomson Learning. London
- Brito, L. (2013). *Informação Turística* . Chiado Books. Lisboa
- Santos, J. (2017). *Património e Turismo: O Poder da Narrativa* . Edições Colibri. Lisboa
- Planells, M., & Crespi, M. (2014). *Sistemas Y Servicios de información Turística* . Editorial Sintesis. Madrid

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos programáticos refletem com critério os objetivos de aprendizagem acima elencados, uma vez que neles se explana a importância da função do guia enquanto mediador e facilitador da acessibilidade dos turistas, do encontro com os turistas, do entendimento dos visitantes e da empatia com o público. Os conteúdos programáticos também correspondem à necessidade de fornecer aos alunos ferramentas de interpretação do património de modo a satisfazer o visitante e a melhorar a sua experiência turística. Os conteúdos programáticos contemplam ainda técnicas que permitem aos alunos saber como devem proceder para comunicar e atender corretamente o utente dos postos de turismo em conformidade com os objetivos. Por fim, os conteúdos programáticos versam sobre suportes de informação turística ao considerarem os instrumentos de comunicação e a relação das empresas turísticas com os meios de comunicação.

Metodologias de ensino

A UC será lecionada com aulas teóricas e teóricas/práticas. As teóricas fornecerão as bases conceptuais e teóricas, dando suporte aos conteúdos práticos. As teórico-práticas serão realizadas com a análise de estudos de caso.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

A metodologia de ensino integra o método expositivo para dotar os alunos dos conhecimentos teóricos que lhes permitirão corresponder ao objetivo de conhecer os principais papéis que o guia pode ter numa visita, bem como as técnicas de interpretação e apresentação do património cultural e natural. Por meio do método expositivo os alunos poderão conhecer o melhor modo de atender o visitante e gerir serviços de informação turística. Através do método interrogativo os alunos poderão ser questionados relativamente às matérias já aduzidas e às tipologias de suportes de informação turística. O método demonstrativo permitirá caldear os construtos teóricos aprendidos na aula, pondo-os em prática diante de uma audiência turística, adaptando-os deste modo à realidade subjetiva da visita in loco.

Língua de ensino

Português

Pré-requisitos

Não Aplicável

Programas Opcionais recomendados

Não Aplicável

Observações

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

11 - Tornar as cidades e comunidades inclusivas, seguras, resilientes e sustentáveis;

12 - Garantir padrões de consumo e de produção sustentáveis;

Docente responsável
