

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

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

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

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

ODS - 11, 12

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
