



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

**TÉCNICAS E GESTÃO HOTELEIRA**

## 1. REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

O Assistente de Direcção de Hotel é o profissional que auxilia o director de um hotel na execução das respectivas funções e o substitui no impedimento ou ausência. Tem a seu cargo a coordenação prática dos serviços por secções, podendo ser encarregado da reestruturação de certos sectores da unidade hoteleira.

O formando deve desenvolver competências ao nível de:

- Planificar, programar, coordenar e controlar os serviços de aprovisionamento, de cozinha, de pastelaria, de restaurante, bar, cafetaria, cave do dia, *room service* e de banquetes de estabelecimentos de restauração, integrados ou não em unidades hoteleiras;
- Planificar, programar, coordenar e controlar as actividades de recepção/portaria, de andares/limpezas e de lavandaria/roupa de estabelecimentos hoteleiros;  
Definir e implementar a política de *marketing* e vendas da empresa.

Com o objectivo de valorizar especialmente uma formação vocacionada para o exercício de uma actividade de carácter profissional, é dada particular importância à componente prática de cada uma das unidades curriculares.

## 2. PLANO CURRICULAR

| Unidades de Formação                                  | Horas       | ECTS      |
|---|-------------|-----------|
| <b>Componente Geral e Científica</b>                  |             |           |
| Língua Inglesa Aplicada                               | 70          | 4         |
| Expressão Oral e Escrita                              | 30          | 1,5       |
| Relações Interpessoais                                | 50          | 3,5       |
| <b>Componente Tecnológica</b>                         |             |           |
| 2ª Língua Estrangeira                                 | 85          | 5         |
| Empreendimentos Turísticos                            | 30          | 2         |
| Prática Profissional de Alojamento                    | 150         | 9         |
| Gestão de Aprovisionamento                            | 60          | 3         |
| Gestão de Alimentos e Bebidas                         | 90          | 5         |
| Contabilidade Geral                                   | 90          | 5         |
| Manutenção de Equipamentos e Sistemas                 | 30          | 3         |
| Marketing e Vendas                                    | 60          | 3         |
| Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança                | 35          | 2         |
| Nutrição e Higiene Alimentar                          | 60          | 3         |
| Práticas de Restauração                               | 30          | 2         |
| Introdução à Gestão de Empresas                       | 90          | 5         |
| Legislação Hoteleira                                  | 30          | 2         |
| Introdução ao Turismo                                 | 30          | 2         |
| <b>Componente de Formação em Contexto de Trabalho</b> |             |           |
| Formação em Contexto de Trabalho                      | 525         | 30        |
| <b>TOTAIS</b>   | <b>1545</b> | <b>90</b> |

### 3. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

#### A) COMPONENTE DE FORMAÇÃO GERAL E CIENTÍFICA:

#### LÍNGUA INGLESA APLICADA

##### Conteúdos Programáticos:

##### HOTELARIA:

- **Tipos de alojamento:**
  1. Categoria
  2. Serviços
  3. Infra-estruturas
  4. Descrição do espaço hoteleiro
  5. Regulamentos
- **Recepção:**
  1. Organigrama e funções
  2. Acolhimento: fórmulas de chegada/partida
  3. Reserva/confirmação
  4. Informações úteis:
    - 4.1. Câmbios
    - 4.2. Visitas de cidade e outros locais
    - 4.3. Meios de transporte
  5. Meios de comunicação
  6. Animação
  7. Reclamações
  8. Pagamento/Formas de pagamento

##### CORRESPONDÊNCIA :

1. Geral
  2. Pessoal
  3. Hoteleira: características estruturais e linguísticas
  4. Aplicação prática:
    - 4.1. Compreender e interpretar um anúncio
    - 4.2. Elaborar um anúncio
    - 4.3. Candidatar-se
    - 4.4. Organização de um curriculum vitae
-

## EXPRESSÃO ORAL E ESCRITA

### Conteúdos Programáticos:

#### EXPRESSÃO/COMPREENSÃO ORAL

- Expressão oral em várias situações comunicativas:
  - Informação;
  - Argumentação;
  - Estabelecimento de analogias;
  - Formulação de hipóteses;
  - Apresentação de sugestões e propostas;
  - Transmissão de interesses.
- Comunicação oral regulada por técnicas:
  - Entrevista;
  - Reunião de trabalho;
  - Exposição;
  - Acolhimento.
- Tratamento da informação:
  - Registo;
  - Aplicação.
- Marcas de comunicação verbal oral:
  - Ritmo;
  - Entoação.
- Técnica de voz:
  - Dicção;
  - Postura;
  - Gesticulação.

#### LEITURA

- Leitura rápida (textos informativos/ utilitários):
  - Apreensão do assunto;
  - Informação relevante; intencionalidade comunicativa.
- Leitura orientada (textos informativos/utilitários; textos literários a seleccionar em negociação pedagógica):
  - Compreensão;
  - Interpretação;
  - Ritmo;
  - Expressão;
  - Clareza.
- Leitura para pesquisa.

#### EXPRESSÃO ESCRITA/COMPREENSÃO

- Construção do texto:
  - Organização das ideias;
  - Elaboração de um plano;

## EXPRESSÃO ORAL E ESCRITA

- Apresentação: organização gráfica e grafia;
- Acentuação;
- Pontuação;
- Translineação;
- Léxico/ortografia;
- Palavras com grafia dubitativa;
- Sintaxe: conexão entre partes do discurso e elementos frásicos.
- Aperfeiçoamento de texto:
  - Técnicas de resumo
  - Técnicas de registo
  - Tratamento da informação

### **Escrita para apropriação/desenvolvimento de técnicas e modelos de relevante aplicabilidade na prática empresarial (área de Hotelaria):**

- Anúncio (de emprego/outros);
  - Curriculum vitae;
  - Carta comercial/de reclamação/de apresentação/de candidatura espontânea;
  - Convite;
  - Convocatória;
  - Acta;
  - Circular;
  - Relatório;
  - Brochura de promoção hoteleira;
  - Regulamento.
-

## RELAÇÕES INTERPESSOAIS

### Conteúdos Programáticos:

- A motivação:
    - Diferentes tipos de motivos;
    - A teoria de Maslow;
    - A teoria de Herzberg;
    - A motivação para o sucesso;
    - Identificadores de comportamentos mobilizadores de motivação.
  - A Liderança
    - Problematização das características do líder;
    - Teorias da liderança;
    - O comportamento do líder em função da tarefa e das relações humanas;
    - O processo de liderança segundo o modelo de Hersey e Blanchard.
  - Desenvolvimento pessoal e profissional:
    - O grupo;
    - O relacionamento interpessoal;
    - Gestão do conflito;
    - Desenvolvimento da criatividade;
    - Competências de tomada de decisão;
    - Gestão do tempo.
-

## B) COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA:

### 2.ª LÍNGUA ESTRANGEIRA

#### Conteúdos Programáticos:

##### HOTELARIA:

- **Tipos de alojamento:**
  1. Categoria
  2. Serviços
  3. Infra-estruturas
  4. Descrição do espaço hoteleiro
  5. Regulamentos
- **Recepção:**
  1. Organigrama e funções
  2. Acolhimento: fórmulas de chegada/partida
  3. Reserva/confirmação
  4. Informações úteis :
    - 4.1. Câmbios
    - 4.2. Visitas de cidade e outros locais
    - 4.3. Meios de transporte
  5. Meios de comunicação
  6. Animação
  7. Reclamações
  8. Pagamento/Formas de pagamento

##### CORRESPONDÊNCIA :

1. Geral
  2. Pessoal
  3. Hoteleira: características estruturais e linguísticas
  4. Aplicação prática:
    - 4.1. Compreender e interpretar um anúncio
    - 4.2. Elaborar um anúncio
    - 4.3. Candidatar-se
    - 4.4. Organização de um curriculum vitae
-



## EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

### Conteúdos Programáticos:

- Origem e percursos da hotelaria e da restauração;
  - Origem da alimentação e da restauração;
  - Caracterização da hotelaria no seu percurso na Europa e nos EUA;
  - Classificação e caracterização dos empreendimentos turísticos;
  - Meios complementares de alojamento turístico: parques de campismo e conjuntos turísticos;
  - Interesse dos empreendimentos turísticos para o Turismo e sua utilidade turística;
  - Classificação e caracterização dos estabelecimentos de restauração e bebidas;
  - Classificação e caracterização das empresas turísticas no espaço rural e do Turismo de natureza;
  - Descrição e identificação das placas de classificação normativas;
  - Designações gerais de caracterização de hotéis (de cidade, estadia, estrada, terminus, aeroporto, homens de negócio, congressos e outros);
  - Classificação de cadeias voluntárias e integradas; estrutura e organização dos departamentos de cadeia e sua relação com as unidades hoteleiras; organograma;
  - Estrutura e organização de um hotel, na sua dimensão humana e física, em áreas de gestão, comunicação interdepartamental e delegação de funções;
  - Micro-Gestão;
  - Política de Praça;
  - Manutenção de Praça;
  - Produtividade;
  - Multicompetência;
  - HACCP;
  - Benchmarking;
  - Outsourcing;
  - Restauração 5ª Gama;
  - Franchising e Contratos de Gestão;
  - Gestão integrada;
  - Segmentação de clientela;
  - Designações gerais de hotéis;
  - Estrutura e organização departamental de um hotel e seu organograma.
-

## PRÁTICA PROFISSIONAL DE ALOJAMENTO

### Conteúdos Programáticos:

- A classificação do alojamento na actividade hoteleira;
- Qualidade no serviço ao cliente;
- Recepção – organização física e funcional;
- Recepção – recursos humanos;
- Recepção – ponto de vendas;
- Recepção – marketing de serviços;
- Terminologias e simbologias;
- Recepção – arquivo e documentação;
- Recepção – reservas
- Recepção – acolhimento do cliente à chegada;
- Recepção – saída de clientes;
- Recepção – diário e facturação;
- Recepção – caixas e cofres;
- Estatísticas de alojamentos;
- Recepção – tratamento de queixas e reclamações;
- Andares – enquadramento da secção;
- Andares – recursos humanos;
- Andares – sistemas de organização e controlo;
- Andares – equipamento;
- Andares – controlo;
- Andares – produtos de limpeza;
- Tratamento da roupa;
- Como conseguir que os clientes voltem;
- Estrutura do sistema;
- Cardex;
- Reservas;
- Check-in;
- Check-out;
- Overbooking;
- Planning de alojamentos;
- Tratamento de grupos;
- Consulta de hóspedes do hotel;
- Atribuição de alojamento;
- Transferências e bloqueios;
- Movimentos em contas;
- Contas correntes;
- Facturação;
- Transferência de débitos entre contas;
- Vendas – entidades;
- Procedimentos para fecho do dia; Arquivos

## GESTÃO DE APROVISIONAMENTO

### Conteúdos Programáticos:

- Introdução;
  - Aprovisionamento;
  - Organização do aprovisionamento;
  - Economato – definição e composição;
  - Dimensão do espaço face à localização;
  - O equipamento da secção;
  - Classificação e requisitos dos alimentos;
  - Especificações gerais e de corte;
  - Política de aprovisionamento;
  - A compra;
  - Manual de compras;
  - Recepção de mercadorias e abastecimento;
  - Documentação e contabilidade;
  - O armazenamento;
  - Gestão de stocks.
-

## GESTÃO DE ALIMENTOS E BEBIDAS

### Conteúdos Programáticos:

- A organização e gestão do departamento de F&B;
  - Planeamento orçamentação e controlo de operações;
  - Gestão operacional da cozinha, restaurante/bar;
  - O teste do cortador;
  - A análise aos custos;
  - Fichas técnicas e tabelas de capitações.
-

## Conteúdos Programáticos:

### 1. Natureza e Objectivos da Contabilidade

- 1.1. Informação Contabilística
- 1.2. Divisões da Contabilidade
- 1.3. Objectivos
- 1.4. Utilizadores
- 1.5. Características

### 2. Conceitos Fundamentais da Contabilidade

- 2.1. O Património
- 2.2. A Conta
- 2.3. O Balanço
- 2.4. Balanço Versus Inventário
- 2.5. A Demonstração de Resultados
- 2.6. Tributação e aplicação dos Resultados
- 2.7. Lançamentos

### 3. Documentação Comercial

- 3.1. Contrato de Compra e Venda
- 3.2. Operações Bancárias
- 3.3. Títulos de Crédito

### 4. Normalização Contabilística

- 4.1. Introdução
- 4.2. Vantagens da Normalização Contabilística
- 4.3. O Plano Oficial de Contabilidade (POC)
- 4.4. Estrutura e Articulação de Contas
- 4.5. Codificação das Contas
- 4.6. Análise das Classes de Contas do POC

### 5. Existências

- 5.1. Conceito e Tipo de Existências
- 5.2. Sistemas de Inventário
- 5.3. Contabilização de Compras e Vendas
- 5.4. Critérios de Valorimetria
- 5.5. Métodos de Custeio
- 5.6. Regularização de Existências

### 6. Terceiros

- 6.1. Operações com Letras
- 6.2. Dívidas de Cobrança Duvidosa
- 6.3. Empréstimos Concedidos e Obtidos

### 7. Imobilizado

- 7.1. Noção e Classificação
- 7.2. Amortizações e Reintegrações
- 7.3. O Leasing
- 7.4. Reavaliação

## CONTABILIDADE GERAL

### **8. Custos e Proveitos**

8.1. Custos e Perdas

8.2. Proveitos e Ganhos

### **9. Trabalho de Fim de Exercício**

9.1. Rectificação das Contas

9.2. Apuramento do Resultado Líquido do Exercício

9.3. Encerramento e Reabertura das Contas

---

# MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

## Conteúdos Programáticos:

### INTRODUÇÃO:

- Normas – ISO
- Sistemas de Unidades – Sistema Internacional de Unidades
- Conceitos gerais: força, peso, massa, velocidade, pressão, temperatura, trabalho e energia, potência

### INSTALAÇÕES TÉCNICAS EM UNIDADES HOTELEIRAS:

- Instalações de Distribuição de Água
- Instalações de Água Quente Sanitária – necessidades, produção e tratamento
- Instalações de Serviço Sanitário
- Instalações de Segurança – Detecção de Incêndio e Intrusão
- Instalações de AVAC – zonas públicas, quartos, zonas técnicas, cozinhas, lavandarias
- Instalações de GTC – Gestão Técnica Centralizada
- Instalações Frigoríficas
- Instalações de Cozinha
- Instalações de Lavandaria
- Instalações de Tratamento de Lixos
- Instalações de Som & TV
- Redes Eléctricas, Informáticas e de Comunicação

### GESTÃO DA MANUTENÇÃO:

- Conceito
- Manutenção Preventiva
- Manutenção Preditiva
- Manutenção Correctiva
- Custos da Manutenção e da Não Manutenção

### SEGURANÇA EM HOTÉIS:

- Combustão. Fogo. Noções Gerais
  - Sistemas de Segurança Contra Incêndios
  - Segurança de Bens e Valores
  - Acções Preventivas
-

## Conteúdos Programáticos:

### **I – Introdução ao Marketing**

- 1.1. Perspectiva histórica
  - 1.1.1. As quatro eras da Gestão
  - 1.1.2. A concepção tradicional e a concepção moderna de Marketing
  - 1.1.3. Marketing Estratégico e Marketing Operacional
- 1.2. Marketing e Necessidades
  - 1.2.1. Satisfazer necessidades
  - 1.2.2. As necessidades humanas segundo Maslow
  - 1.2.3. O núcleo do conceito de Marketing
  - 1.2.4. Os quatro pilares que sustentam o conceito de Marketing segundo Philipp Kotler
  - 1.2.5. O “Societal Marketing Concept”
- 1.3. A Gestão de Marketing
  - 1.3.1. Os níveis da procura e a gestão de Marketing
  - 1.3.2. Relações da função marketing com as outras funções da Empresa

### **II – O Marketing e a Actividade Turística**

- 2.1. Natureza e particularidades do marketing turístico
- 2.2. Diferenças básicas entre marketing de produtos tangíveis e de produtos intangíveis

### **III – O Mercado**

- 3.1. Conceito de mercado turístico
- 3.2. A oferta turística
- 3.3. A procura turística
  - 3.3.1. A procura turística internacional
  - 3.3.2. A procura turística nacional
- 3.4. Características gerais dos principais países emissores de turismo para Portugal
- 3.5. Características do turista português

### **IV – Estudo de Mercado**

- 4.1. O micro e o macro ambiente das empresas
- 4.2. Os públicos que constituem o mercado
- 4.3. A pesquisa de mercado
- 4.4. As fontes de informação
  - 4.4.1. Fontes internas
  - 4.4.2. Fontes externas
- 4.5. Etapas de uma pesquisa

### **V – Segmentação de Mercado**

- 5.1. O que significa segmentar um mercado
- 5.2. A segmentação, o targeting e o posicionamento
- 5.3. Condições para uma segmentação eficaz
- 5.4. As vantagens da segmentação
- 5.5. Critérios de Segmentação

### **VI – Introdução ao Marketing Mix**

- 6.1. O Produto / Serviço



## MARKETING E VENDAS

- 6.1.1. Componentes do Produto Turístico
  - 6.1.2. Os cinco níveis do Produto
  - 6.1.3. O ciclo de vida do Produto
  - 6.1.4. O Posicionamento
  - 6.1.5. Produtos Turísticos
    - 6.1.5.1. Turismo de Negócios-Individuais
    - 6.1.5.2. As Reuniões e Congressos
    - 6.1.5.3. As Viagens de Incentivos
  - 6.1.6. Perfil do Turista de Lazer
  - 6.2. O preço
    - 6.2.1. O Preço do Marketing Mix
    - 6.2.2. Preço Psicológico ou Preço de Aceitação
    - 6.2.3. A Concorrência através dos Preços
    - 6.2.4. O Yield Management
    - 6.2.5. Uma Política de Preços possível para o Hotel da Foz
  - 6.3. Distribuição
    - 6.3.1. Os Canais de Distribuição no Sector do Turismo
      - 6.3.1.1. As Agências de Viagens e Tour Operators
      - 6.3.1.2. As Centrais de Reservas
      - 6.3.1.3. Os Sistemas Centralizados de Reservas
      - 6.3.1.4. Os C.R.S. (Computer System Reservation)
  - 6.4. A Comunicação
    - 6.4.1. Introdução
    - 6.4.2. A Comunicação na Área dos Serviços
    - 6.4.3. A Identidade Corporativa: Imagem de Marca
    - 6.4.4. Relações Públicas
    - 6.4.5. Publicidade
    - 6.4.6. Marketing Directo
    - 6.4.7. Promoção de Vendas
    - 6.4.8. As Feiras de Turismo e os Work Ships
  - 6.5. A Venda, Ponte de Ligação entre a Distribuição e a Comunicação
    - 6.5.1. Natureza das Vendas na Indústria da Hospitalidade
      - 6.5.1.1. Objectivos do Departamento de Vendas
      - 6.5.1.2. Número e Estrutura da Força de Vendas
      - 6.5.1.3. Organização do Departamento de Vendas
    - 6.5.2. Vendas
      - 6.5.2.1. Selecção das Ferramentas de Vendas
      - 6.5.2.2. A Venda Pessoal (Personal Sales Call)
      - 6.5.2.3. Suportes à Venda
-

### Conteúdos Programáticos:

- Qualidade:
    - Conceito de qualidade;
    - Sistemas e estrutura documental;
    - Normalização e legislação aplicável;
    - Factores que influenciam a qualidade;
    - Custos da qualidade;
    - Noções de auto-controlo.
  - Ambiente:
    - Organização e gestão ambiental;
    - Conservação da natureza e dos recursos naturais;
    - Energia;
    - Consumo e poluição;
    - Impactos ambientais;
    - Tratamento de resíduos;
    - Legislação e normas aplicáveis.
  - Saúde e Segurança:
    - Saúde no trabalho;
    - Segurança industrial;
    - Noção de ergonomia.
-

## NUTRIÇÃO E HIGIENE ALIMENTAR

### Conteúdos Programáticos:

#### 1. DIETAS ALIMENTARES TRADICIONAIS DE CADA REGIÃO – FACTORES DE INFLUÊNCIA

- 1.1. Equilíbrio alimentar e saúde
- 1.2. Factores que influenciam as diferentes dietas alimentares
  - 1.1.1. Económicos/produtivos
  - 1.1.2. Culturais

#### 2. AVALIAÇÃO DO VALOR NUTRITIVO DOS ALIMENTOS E NECESSIDADES ALIMENTARES HUMANAS

2.1. Avaliação das características e equilíbrio de alguns componentes da dieta nacional tradicional

#### 3. A ALIMENTAÇÃO E A RESTAURAÇÃO

- 3.1. Características nutritivas de algumas gastronomias
- 3.2. As novas soluções de restauração
  - 3.2.1. Vegetarianismo
  - 3.2.2. Macrobiótica

#### 4. AS BOAS PRÁTICAS E A HIGIENE NA ALIMENTAÇÃO

- 4.1. Factores de risco
    - 4.1.1. Toxi-infecções alimentares
      - 4.1.1.1. Noções gerais de microbiologia
      - 4.1.1.2. Higiene Pessoal
      - 4.1.1.3. Higiene na Recepção da Matéria-prima Alimentar e sua Armazenagem
      - 4.1.1.4. Higiene na Preparação e Confecção dos Alimentos
      - 4.1.1.5. Alimentos e Produtos Contaminantes
  - 4.2. Legislação e normas de vigilância dos géneros alimentícios
- 

## PRÁTICAS DE RESTAURAÇÃO

### Conteúdos Programáticos:

- Prática de Restaurante/Bar com técnicas de serviço de mesa:
    - Serviço de mesa restaurante/bar
    - Tipos de execução de serviço
    - Cozinha de sala;
    - Decorações de sala;
    - Serviços de bebidas de bar
    - Serviços de banquetes/catering
-

## INTRODUÇÃO À GESTÃO DE EMPRESAS

### Conteúdos Programáticos:

**Introdução:** As organizações e a gestão, o meio envolvente das organizações.

1. Definição de organização e seu meio ambiente
2. A empresa: tipo de organização particular
3. A gestão e o papel do Gestor

**Planeamento:** Planeamento e gestão estratégica; Implementação da estratégia.

1. Diagnóstico da Situação
2. Análise SWOT
3. Missão, Área Estratégica de Negócios e Projecto de Empresa
4. Gestão por Objectivos
5. A gestão estratégica e o seu planeamento.

**Organização:** Estrutura organizacional, Concepção e Coordenação; Autoridade, delegação e descentralização

1. Modelos Organizativos e Formas de Organização do Trabalho
  - a) Estruturas organizacionais.
  - b) Funções, departamentalização e diferenciação.
  - c) Responsabilidade, autoridade e delegação. Princípios de organização, centralização e descentralização.
2. A Gestão da Informação: o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação

### Gestão de Recursos Humanos

1. A Função *Gestão de Pessoal* nas Organizações
2. Recrutamento e selecção
3. Sistema de afectação: distribuição de papéis
4. Sistema de avaliação e incentivos
5. Evolução das formas de organização do trabalho: da gestão dos indivíduos à gestão de equipas

## INTRODUÇÃO À GESTÃO DE EMPRESAS

6. Equipa de trabalho e equipa de projecto
7. A comunicação interna, diálogo na empresa, sistemas de participação

### **Cálculo Financeiro**

1. Conceitos elementares do cálculo financeiro
  - 1.1. Tempo, Capital e Juro
  - 1.2. O valor do Dinheiro no Tempo - Valor Actual e Valor Acumulado
2. Operações de capitalização / actualização
  - 2.1. A Capitalização nos regimes de Juros Simples e Compostos
  - 2.2. O Desconto nos regimes de Juros Simples e Compostos
  - 2.3. Relações entre Taxas de Juro: taxas equivalentes e proporcionais; taxas efectivas e nominais
  - 2.4. Inflação (taxas correntes e reais)
3. Empréstimos clássicos e Operações de bolsa
  - 3.1. Conceitos genéricos - Prestações de Capital e Juro
  - 3.2. As modalidades de Empréstimos
  - 3.3. A Bolsa de Valores

### **Empreendedorismo e Criação de empresas.**

1. Enquadramento Legal
  2. Etapas da criação de uma empresa
  3. Concepção de um plano de negócios "start-up"
-

## LEGISLAÇÃO HOTELEIRA

### Conteúdos Programáticos:

1. Noções gerais
    - 1.1. Objecto da disciplina de legislação e sua importância.
    - 1.2. As leis - razão da sua existência, suas formas e consequências do seu não cumprimento. Normas ordinárias e constitucionais.
    - 1.3. Órgãos estaduais portugueses e autarquias locais.
    - 1.4. Estrutura sindical portuguesa e seu historial.
    - 1.5. Exercício da actividade sindical na empresa.
    - 1.6. A greve. Sua revelância e seu regime jurídico no direito português.
    - 1.7. A Organização Internacional do Trabalho (OIT).
    - 1.8. A União Europeia. Sua história.
  2. Regulamentação do Trabalho
    - 2.1. Regulamentação Nacional
    - 2.2. Segurança Social - Taxa social única
    - 2.3. Higiene e Segurança no Trabalho
    - 2.4. Os Tribunais de Trabalho
  3. Regulamentação da Indústria Hoteleira e Similares
    - 3.1. Aspectos mais importantes das relações entre os Hoteleiros, os Agentes de Viagens e os Clientes
    - 3.2. Regulamento Internacional de Hotelaria
    - 3.3. Legislação Nacional
    - 3.4. Agências de Viagens e Turismo
  4. Higiene nos Estabelecimentos Hoteleiros
  5. Nascimentos e Falecimentos nos Estabelecimentos hoteleiros
  6. Os Regulamentos policiais distritais e Regulamento do Distrito do Porto
  7. Classificação dos Espectáculos
  8. Os géneros alimentícios e os crimes contra a saúde pública e contra a economia nacional
  9. Construção: abertura, funcionamento e encerramento dos estabelecimentos hoteleiros
  10. Os direitos de Autor
-

## INTRODUÇÃO AO TURISMO

### Conteúdos Programáticos:

1. Conceitos de turismo
  - 1.1. Definição de turista
  - 1.2. Conceito de turismo
  - 1.3. Classificações do turismo e das viagens
  - 1.4. Tipos de turismo
  - 1.5. Turismo interno e turismo externo
2. O turismo no mundo
  - 2.1. Evolução do turismo ao longo dos séculos
    - 2.1.1. Idade Clássica
    - 2.1.2. Idade Moderna
    - 2.1.3. Idade Contemporânea

## INTRODUÇÃO AO TURISMO

- 2.2. O turismo na economia mundial
  - 2.3. O turismo em Portugal
  - 2.4. Países ou centros emissores e países ou centros receptores de turismo
  - 3. Efeitos económicos do turismo
    - 3.1. Delimitação do turismo como fenómeno económico
    - 3.2. Integração do turismo na economia de um país
    - 3.3. Efeitos económicos do turismo
      - 3.3.1. Efeitos do turismo sobre o desenvolvimento de um país
      - 3.3.2. Efeitos resultantes do investimento turístico
      - 3.3.3. Efeito multiplicador do turismo
  - 4. A procura turística
    - 4.1. Noção e formação da procura turística
    - 4.2. Determinantes da procura
  - 5. A oferta turística
    - 5.1. Noção e classificação da oferta turística
    - 5.2. Produtos turísticos
  - 6. Organização institucional do turismo
    - 6.1. A nível mundial
    - 6.2. A nível nacional
    - 6.3. A nível regional e local
- 

### **C) COMPONENTE DE FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO:**

## FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

### **Conteúdos Programáticos:**

A Componente de Formação em Contexto de Trabalho será constituída por um estágio, que deverá permitir a aplicação dos conhecimentos científicos e técnicos adquiridos ao longo da formação escolar, a criação e desenvolvimento de hábitos de trabalho e sentido de responsabilidade e a

---



## FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO

oportunidade de travar contacto com a organização e realidade empresarial ou institucional.

Durante a fase de estágio são realizadas visitas de acompanhamento aos locais de estágio pelos coordenadores de estágio, tendo como objectivo avaliar a sua inserção social e profissional.

No final de estágio, o formando realizará o relatório final que corresponde à descrição do trabalho realizado na empresa no âmbito do estágio.

A avaliação do estágio abrange ainda a apresentação oral do trabalho, sendo a equipa de júris constituída pelo coordenador de estágio da empresa, o coordenador do curso e um terceiro membro especialista na área em que se desenvolveu o trabalho.

A empresa acolhedora do estágio também fará a sua avaliação.

---

## 4. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

### A) COMPONENTE DE FORMAÇÃO GERAL E CIENTÍFICA:

- Avaliação Contínua: Assiduidade e participação nas aulas e nos trabalhos nelas realizados (0-8 valores), provas de avaliação oral e/ou escrita realizadas no decurso da disciplina/módulo (0-12 valores).

A classificação final da disciplina é expressa numa escala de 0 a 20 valores, Considerando-se aprovado com uma classificação igual ou superior a 10 valores.

- Avaliação por Exame: Realização de um exame final, com componente teórica (escrita e/ou oral) e componente prática (quando o docente entender necessário), para alunos que não tenham obtido aproveitamento em avaliação contínua.

### B) COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA:

- Avaliação Contínua: Assiduidade e participação nas aulas e nos trabalhos nelas realizados (0-8 valores), provas de avaliação oral e/ou escrita realizadas no decurso da disciplina/módulo e trabalhos práticos de natureza laboratorial, oficial ou de campo (0-12 valores).

A classificação final da disciplina é expressa numa escala de 0 a 20 valores, Considerando-se aprovado com uma classificação igual ou superior a 10 valores.

- Avaliação por Exame: Realização de um exame final, com componente teórica (escrita e/ou oral) e componente prática (obrigatória), para alunos que não tenham obtido aproveitamento em avaliação contínua.

### C) COMPONENTE DE FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO:

- Avaliação Contínua:
  - Realização de visitas de acompanhamento aos locais de estágio pelo coordenador de estágio, tendo como objectivo avaliar a sua inserção social e profissional;

- Realização de um relatório final de estágio que corresponde à descrição do trabalho realizado na empresa no âmbito do estágio;
  - Apresentação oral do trabalho, sendo a equipa de júris constituída pelo supervisor de estágio da empresa, o coordenador de estágio e um terceiro membro especialista na área em que se desenvolveu o trabalho.
- 
- Avaliação por Exame: Não disponível.