
Ano Letivo 2020-21

Unidade Curricular TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E ACOLHIMENTO EM TURISMO

Cursos GESTÃO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 18041013

Área Científica TURISMO E LAZER, FORMAÇÃO TÉCNICA

Sigla FT

Línguas de Aprendizagem
Português

Modalidade de ensino
Aulas Teórico-Práticas. Modalidade de ensino Presencial e à Distância

Docente Responsável Sérgio Jorge Pereira da Borralha

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Sérgio Jorge Pereira da Borralha	PL; TP	TP1; PL1	13.5TP; 31.5PL

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
1º	S2	13.5TP; 31.5PL	168	6

* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Não aplicável.

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Proporcionar aos estudantes a criação e desenvolvimento de capacidades comunicativas adequadas às funções inerentes ao exercício da atividade no turismo.

Dar a conhecer as principais técnicas de comunicação utilizadas e relevantes para o turismo.

Desenvolver e aperfeiçoar técnicas e competências de comunicação.

Conteúdos programáticos

1. A importância da comunicação
 - Mercados emissores e recetores
 - Turistas e residentes - diferenças culturais, diferenças comunicativas
 - Residentes e prestadores de serviços
 - Organizações do setor do turismo
2. A mensagem comunicativa no turismo
 - Tipos de comunicação na atividade turística
 - Técnicas de comunicação verbal e não-verbal no turismo
 - Processo de transmissão de informação no turismo
 - A imagem do serviço e/ou destino turístico
3. Comunicação nas organizações Turísticas
 - Informação e operações nas organizações turísticas
 - Comunicação com públicos externos
4. Comunicação e turismo
 - Meios e Técnicas de comunicação na atividade turística
 - Atendimento em turismo
 - Gestão de reclamações

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Componente de Avaliação por Frequência CAF (40%) + Exame (60%)

Avaliação da CAF: 50% - Teste; 40% - Trabalhos de grupo; 10% - Avaliação do docente (os alunos com estatuto trabalhador-estudante devem entrar em contacto com o docente no início do semestre)

Dispensa de exame: CAF $\geq$ 12 valores; admissão a exame de época normal com 6 valores

Caso seja favorável ao aluno, a nota de exame de época normal pondera com a CAF para o cálculo da nota de admissão a exames posteriores durante o ano letivo de obtenção da CAF.

Na época especial de conclusão de curso ou de melhoria de classificação, o resultado do exame corresponde a 100% da nota da UC.

O aluno pode utilizar a CAF obtida no ano letivo anterior na UC, mediante solicitação prévia, por escrito, ao docente.

Só serão avaliados os alunos com um número de faltas inferior a 25% das horas totais de contacto, de acordo com o n.º3 do artigo 6.º do despacho reitoral RT 50/2019, de 19 de Agosto.

Bibliografia principal

Breton, P. e Proulx, S. (2000) A Exploração da Comunicação, Lisboa: Editorial Bizâncio.

Bridds, S. (1999). Marketing para o turismo do século XXI. Mem Martins. Edições CETOP.

Fachada, M. (2012) Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Sílabo.

Fiske, J. (1998) Introdução ao Estudo da Comunicação. Porto: Ed. Asa.

Frada, J. (2005) Novo Guia Prático para Pesquisa, Elaboração e Apresentação de Trabalhos Científicos e Organização de Currículos. Sete Caminhos Ed.

Lampreia, J. (2013) Ferramentas de Comunicação para Gestores. Lisboa: Lidel

Organização Mundial de Turismo (2003) Guia ilustrada e descritiva de Sinais e Símbolos Turísticos. Ed. Roca. 218.

Sebastião, S., & Ribeiro, R. (2012). Portugal, Destino a comunicar. Instituto superior de Ciências Sociais e Políticas - Universidade de Lisboa.

Wichels, S. (2014). Comunicação Turística: desafios e tendências na contemporaneidade. Dissertação de mestrado. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.

Academic Year 2020-21

Course unit COMMUNICATION, DISTRIBUTION AND HOSTING PRACTICES IN TOURISM

Courses

Faculty / School SCHOOL OF MANAGEMENT, HOSPITALITY AND TOURISM

Main Scientific Area

Acronym

Language of instruction Portuguese

Teaching/Learning modality classroom and distance learning regime

Coordinating teacher Sérgio Jorge Pereira da Borralha

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Sérgio Jorge Pereira da Borralha	PL; TP	TP1; PL1	13.5TP; 31.5PL

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	13.5	31.5	0	0	0	0	0	168

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

n.a.

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

To allow the students the creation and development of communications skills directly related to the touristic activity.

To provide information and solid grounds related to the primary communication technics used and that are relevant to the touristic activity.

To develop and perfect communications and skills technics related to the various intervenient in the touristic setting.

Syllabus

1. The importance of communication
 - Markets
 - Tourists and residents - cultural differences, communication differences
 - Residents and service providers
 - Different organizations within the touristic sector
2. The communicational message in tourism
 - Types of communication
 - Verbal and non-verbal communications techniques
 - Information process in tourism
 - Image tourism destination
3. Communication in different touristic organizations
 - Information and operations in the touristic organizations
 - Communications processes
4. Communication and tourism
 - Means and technics of communication in tourism
 - Costumer service in tourism
 - Complaint management

Teaching methodologies (including evaluation)

- FAC Frequency Assessment Component (40% weight) + Exam (60% weight)
- Evaluation of the FAC: 50% - Test; 40% - Group work (the group work statement will be delivered at the beginning of the semester); 10% - Teacher evaluation (students with worker-status should contact the Professor at the beginning of the semester)
- Exemption from examination: FAC > = 12 values
- If it is favorable to the student, the normal period exam scores the FAC for the calculation of the admission grade for subsequent exams during the academic year of obtaining the FAC.
- In the special time of completion of course or improvement of classification, the result of the examination corresponds to 100% of the grade of the UC.
- The student can use the FAC obtained in the previous academic year in the UC, upon prior written request to the teacher.

Only students with a number of absence below 25% of the total contact hours will be assessed, according to article 6, paragraph 3, of the RT 50/2016, dated August 19.

Main Bibliography

- Breton, P. e Proulx, S. (2000) A Exploração da Comunicação, Lisboa: Editorial Bizâncio.
- Bridds, S. (1999). Marketing para o turismo do século XXI. Mem Martins. Edições CETOP.
- Fachada, M. (2012) Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: Edições Sílabo.
- Fiske, J. (1998) Introdução ao Estudo da Comunicação. Porto: Ed. Asa.
- Frada, J. (2005) Novo Guia Prático para Pesquisa, Elaboração e Apresentação de Trabalhos Científicos e Organização de Currículos. Sete Caminhos Ed.
- Lampreia, J. (2013) Ferramentas de Comunicação para Gestores. Lisboa: Lidel
- Organização Mundial de Turismo (2003) Guia ilustrada e descritiva de Sinais e Símbolos Turísticos. Ed. Roca. 218.
- Sebastião, S., & Ribeiro, R. (2012). Portugal, Destino a comunicar. Instituto superior de Ciências Sociais e Políticas - Universidade de Lisboa.
- Wichels, S. (2014). Comunicação Turística: desafios e tendências na contemporaneidade. Dissertação de mestrado. Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.