

**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

José Alberto  
Rodrigues

Assinado de forma digital  
por José Alberto Rodrigues  
Dados: 2025.02.16  
18:51:45 Z

