



ANO LETIVO 2017/2018

CURSO/CICLO DE FORMAÇÃO	Técnico de Animação de Turismo
DISCIPLINA:	Fundamentos do Turismo
Docente	José Barroso

N.º TOTAL DE MÓDULOS DE 1º/2º/3º anos	6
--	----------

N.º Módulo	N.º DE HORAS	Blocos de 45 m	Início Módulo	Final Módulo (Previsão)	DESIGNAÇÃO DO MÓDULO
2	25	34	02/11/2017	08/01/2018	Qualidade em Turismo

OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
<ul style="list-style-type: none">- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em turismo.- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nos estabelecimentos de turismo.	<p>Conceitos e princípios gerais sobre qualidade</p> <p>Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade</p> <ul style="list-style-type: none">- Normas ISSO- Requisitos e instrumentos das normas. <p>A qualidade no turismo</p> <ul style="list-style-type: none">- A qualidade percebida pelo cliente- Necessidades e expectativas dos clientes- Tipologia de clientes e suas motivações	<p>Diagnostica</p> <p>Formativa</p> <p>Grelhas</p> <p>Fichas</p> <p>Sumativa</p> <p>Trabalho Projeto</p>	<p>Manuais;</p> <p>Vídeos;</p> <p>Aulas no exterior;</p> <p>Fotocópias de documentos;</p> <p>Pesquisa na Internet;</p> <p>Bibliografia diversa;</p>	



	<p>Qualidade ambiental</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestão de resíduos- Prevenção da poluição- Proteção do ambiente. <p>Sistema Português da Qualidade</p> <ul style="list-style-type: none">- Normalização- Metrologia- Qualificação. <p>Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente</p>		<p>Mapas;</p> <p>Exemplo de normas ISO (9000:2001).</p> <p>Documentação relativa a conceitos de qualidade.</p> <p>Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados.</p> <p>Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade.</p> <p>Enunciados de exercícios pedagógicos.</p> <p>Filmes pedagógicos sobre a temática da qualidade.</p>	
--	---	--	---	--



A ordem dos módulos definida para a lecionação dos módulos corresponde à proposta do programa homologado pelo Ministério da Educação?

Sim Não

Observações / Recomendações:

O Professor

O Diretor de Curso

