

APRESENTAÇÃO GERAL

O número de turistas nos Açores tem vindo a aumentar exponencialmente, sendo considerado um dos melhores destinos turísticos do mundo. Este avanço turístico, verificado nos últimos dois anos, deriva, em grande parte, do início das operações aéreas *low cost*, o que contribuiu para o surgimento de diversas ofertas turísticas. Os inúmeros espaços de Alojamento Local, incluindo *hostels*, que apareceram recentemente são exemplos disso. Além disso, a modalidade de Alojamento Local apresenta uma legislação diferente das outras modalidades de alojamento, pelo que se torna fundamental adaptar técnicas de gestão nesta modalidade. Os donos destes espaços procuram, cada vez mais, encontrarem-se preparados para a sua gestão, tendo em vista a maximização de resultados financeiros e a prestação de um serviço de qualidade aos visitantes.

Neste seguimento, o desenvolvimento de competências relacionadas com a “gestão de Alojamento Local”, através da formação especializada, tem sido cada vez mais valorizado. As mudanças do paradigma turístico têm levado a que muitos indivíduos invistam no desenvolvimento de negócios de âmbito turístico. Contudo, muitos deles não possuem qualquer experiência na arte de gerir o negócio, procurando, justificadamente, formações que lhes permitam uma melhor preparação técnica e crítica para essas atividades. A dimensão “qualidade” do destino Açores passa sobretudo pela aposta na formação sólida dos recursos humanos em competências na área de serviço ao cliente, com especial ênfase numa cultura de gestão adequada, que promova um serviço de excelência.

É de notar, ainda, que apesar da necessidade excessiva de formação de **Gestão de Alojamento Local** (derivada do aumento exponencial do destino turístico Açores), existe pouca ou quase nenhuma oferta disponível atualmente no mercado, sendo que as existentes estão muito focadas em conceitos teóricos, com a valorização excessiva do saber-saber. Há, assim, uma necessidade premente de avançar com esta formação e redirecionar a prática pedagógica para o saber-fazer e para o saber-ser/saber-estar valorizando a aplicabilidade prática dos conteúdos técnicos explorados.

Por último, refira-se que o tecido empresarial, a nível nacional e regional, tem reforçado recorrentemente que uma das principais lacunas do setor turístico nacional e regional é a falta de profissionais qualificados e com as competências necessárias para proporcionar experiências de maior qualidade no destino. Estes alertas e as sugestões de reforço do investimento na formação turística têm sido veiculados na Comunicação Social (ex.: Açoriano Oriental, Publituris,...) e concentram um elevado grau de concordância nos empresários do setor. Para além disso, o Vice-Presidente do Governo Regional dos Açores, Sérgio Ávila, defendeu recentemente que o desafio atual da formação profissional é dar resposta às novas necessidades do mercado de trabalho e às intenções de investimento privado interno e externo na Região, que estão cada vez mais concentradas no turismo, referindo que, cada vez mais, é necessário ter a capacidade de ter respostas mais flexíveis, mais rápidas, de acordo com aquilo que o mercado procura.

OBJETIVOS

O objetivo geral definido para o **Curso de Gestão de Alojamento Local** é dotar os formandos de conhecimentos técnicos na área do alojamento local, bem como de competências de gestão de unidades desta natureza.

Em relação aos objetivos específicos para este curso, no final da ação, os formandos estão aptos a:

- △ Compreender o conceito de Alojamento Local;
- △ Identificar os tipos e modalidades de alojamento;
- △ Conhecer e agir em conformidade com a legislação relevante na área da exploração do sector;
- △ Compreender o conceito de marketing do turismo;
- △ Promover uma cultura de hospitalidade com vista a um serviço de excelência;
- △ Refletir acerca da importância do turismo acessível e inclusivo;
- △ Utilizar o vocabulário em inglês essencial para o atendimento e prestação de informações no sector turístico, de forma clara; e
- △ Conhecer as principais situações de risco QHSA e as boas práticas em QHSA em Alojamento Local.

DESTINATÁRIOS

O **Curso de Gestão de Alojamento Local** foi estruturado de modo a cobrir várias necessidades e a abranger um público-alvo bastante alargado, incluindo empreendedores turísticos, colaboradores em empresas de âmbito turístico ou até mesmo apenas interessados nesta matéria. A formação foca-se, sobretudo, no desenvolvimento de competências técnicas (saber-fazer), nomeadamente, na área da gestão de Alojamento Local. Não obstante, engloba, transversalmente, diversas áreas correlacionadas com a própria gestão, tais como, enquadramento fiscal da atividade, requisitos da exploração, aspetos funcionais, marketing, gestão da hospitalidade, inglês técnico para turismo e noções básicas de qualidade, higiene e segurança alimentar.

De modo geral, o público-alvo do **Curso de Gestão de Alojamento Local** define-se da seguinte forma:

- △ Indivíduos que tenham intenção de criar, desenvolver ou expandir o seu próprio negócio na área do turismo, modalidade de Alojamento Local;
- △ Indivíduos que trabalhem na área do turismo, na modalidade de Alojamento Local;
- △ Indivíduos que tenham interesse em turismo; e
- △ Todos os Indivíduos que, não estando ou não perspetivando vir a ter/trabalhar em âmbito turístico, pretendam desenvolver competências nesta área.

MODALIDADES E METODOLOGIAS DA FORMAÇÃO

O horário e o regime de assiduidade diferem substancialmente entre a modalidade presencial e em *e-learning*. Na primeira, haverá uma maior exigência e controlo, enquanto na segunda haverá maior flexibilidade, exigindo-se outro tipo de interação.

△ Formação presencial:

Na modalidade de formação presencial, o limite máximo de faltas injustificadas é de 3,5 horas, ou seja, sensivelmente, 10% do total de horas de formação.

Para a realização de ações de formação destinadas, essencialmente, a empresários na área do turismo e profissionais na mesma área é necessário adequar os horários de realização. Neste sentido, foram definidos dois horários-tipo, que poderão ser ligeiramente adaptados a cada caso concreto. Por um lado, definiu-se que, em horário laboral, deverá funcionar das

9h00 às 12h30 e/ou das 14h00 às 17h30. Por outro lado, perspetivou-se, igualmente, um horário pós-laboral das 18h00 às 21h30. Estes horários estão definidos segundo as melhores práticas operacionais, procurando-se adaptar à agenda dinâmica e preenchida dos empresários, mas também respeitando os bons princípios pedagógicos. Naturalmente que estas diferentes opções poderão implicar extensões temporais diferenciadas em cada ação.

△ Formação em e-learning:

Nesta tipologia, o objetivo é a flexibilidade. Não obstante, existem sempre critérios que devem ser mantidos para a boa organização e funcionamento do processo pedagógico. Assim, procurou-se identificar e adaptar as melhores técnicas internacionais para esta modalidade, no sentido de elevar a qualidade da formação nas várias componentes.

Na lecionação do **Curso de Gestão de Alojamento Local** privilegia-se, maioritariamente, os métodos expositivo, ativo e demonstrativo.

O método expositivo será utilizado de forma a transmitir variados conteúdos num curto período de tempo, pois esta transmissão estabelece-se através do ritmo do formador.

O método ativo será utilizado para facilitar e aprimorar a aquisição de conhecimentos pelos formandos através, nomeadamente, do seu envolvimento sociognitivo, da reflexão, da independência e do espírito de iniciativa na execução de várias tarefas.

Por sua vez, o método demonstrativo será utilizado para que o formando seja um membro ativo da formação, permitindo a sua participação na ação de formação, o desenvolvimento da capacidade de planear trabalho, bem como permitindo a aquisição rápida de um saber-fazer e com grande eficácia, devido à atividade inerente à demonstração.

Neste sentido, a Fundo de Maneio no **Curso de Gestão de Alojamento Local** privilegia uma metodologia eminentemente prática, aliada à dimensão conceptual, com apresentação, análise, discussão de casos práticos e realização de *role-plays*. O foco está na mais-valia gerada pela partilha de conhecimento e experiência prática entre os vários intervenientes, assim como na análise e discussão de casos práticos previamente apresentados.

CRITÉRIOS E METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

A validação da aquisição de competências é um passo essencial no **Curso de Gestão de Alojamento Local**, pois a dimensão “qualidade” do destino Açores passa sobretudo pela aposta

na formação sólida dos recursos humanos em competências na área de serviço ao cliente, enfatizando uma cultura de gestão adequada que promova um serviço de excelência. É, neste sentido, importante verificar a capacidade de cada formando para gerir o espaço, de forma ótima.

A avaliação nesta formação terá várias dimensões, pois, integrando uma visão muito próxima do mercado, terá que contemplar uma perceção completa do saber-fazer. Assim, existirão dois elementos de avaliação base, que poderão ser adaptados à realidade de cada módulo e ao entendimento de cada formador de acordo com os objetivos pedagógicos delineados:

- △ Participação nas atividades;
- △ Realização de role-plays (testes práticos) para análise e avaliação de competências.

Nota: A ponderação de cada critério de avaliação será comunicada aos formandos antes do início da formação.

Não obstante o que foi referido, a avaliação adotada poderá também variar consoante a modalidade da formação escolhida: *e-learning* ou presencial, utilizando-se recursos adequados a cada situação em concreto (ex.: Skype).

Apuramento da média final

Cada módulo terá uma ponderação igual no apuramento da média final da formação. Assim, a nota final de cada formando será calculada através da média simples das notas obtidas em todos os módulos, numa escala de 0 a 20. Esta nota será também convertida para uma escala qualitativa (de acordo com o quadro abaixo), cuja referência deverá constar do certificado de conclusão do curso.

Nota Quantitativa	Nota Qualitativa	Aprovação
0-9	Insuficiente	Reprovado
10-13	Satisfatório	Aprovado
14-16	Bom	Aprovado
17-18	Muito bom	Aprovado

19-20	Excelente	Aprovado
-------	-----------	----------

Mínimos da avaliação dos formandos e mecanismo de recuperação

O aproveitamento no **Curso de Gestão de Alojamento Local** exige uma média final igual ou superior a 10 valores e a aprovação em cada um dos módulos (nota final igual ou superior a 10 valores). Pretende-se, pois, que os formandos atinjam, pelo menos, os objetivos mínimos.

Em casos pontuais de insucesso, os formandos poderão sempre recorrer a um processo de recuperação, que será analisado e aplicado caso a caso. A decisão do(s) melhor(es) instrumentos(s) para este processo ficará a cargo do formador responsável, adequando-o aos objetivos pedagógicos dos módulos e às práticas letivas. Tendencialmente, os instrumentos mais utilizados serão testes adicionais, relatórios, trabalhos ou resolução de exercícios concretos.

UNIDADES DE FORMAÇÃO E CARGA HORÁRIA

Módulo	Designação	Horas
1	O Alojamento Local	10
2	Marketing de Turismo	5
3	Gestão da Hospitalidade	5
4	Turismo Acessível e Inclusivo	5
5	Inglês Técnico para Turismo	5
6	Noções Básicas de Qualidade, Higiene e Segurança Alimentar	5
Total		35

CONTEÚDOS CURRICULARES DE REFERÊNCIA

Módulo 1 - O Alojamento Local	
Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
<ul style="list-style-type: none"> - Compreender o conceito de alojamento. - Identificar os tipos e modalidades de alojamento. - Conhecer e agir em conformidade com a legislação relevante na área da exploração do sector. 	O Conceito de Alojamento Local
	Legislação aplicável
	Obrigações fiscais
	O Regime Simplificado vs Contabilidade Organizada

Módulo 2 – Marketing de Turismo	
Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
<ul style="list-style-type: none"> - Compreender o conceito de marketing do turismo. 	O conceito de marketing

	O conceito de marketing do turismo
	Plataformas digitais
	Gestão de anúncios, contactos e pagamentos e fotografias e interiores

Módulo 3 - Gestão de Hospitalidade

Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
- Promover uma cultura de hospitalidade com vista a um serviço de excelência.	O conceito de Hospitalidade
	Atendimento vs Tratamento
	Atendimento ao Cliente
	Empatia no Atendimento
	Perceção e Comunicação no Atendimento
	Relacionamento Interpessoal
	Satisfação do Cliente vs Gestão de Reclamações

Módulo 4 – Turismo Acessível e Inclusivo

Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
- Refletir acerca da importância do turismo acessível e inclusivo.	O Conceito de Turismo Acessível e Inclusivo
	Acessibilidade no Alojamento Local
	Acessibilidade turística
	Normas básicas e exigências legais
	Medidas e recomendações globais da OMT para a acessibilidade turística

Módulo 5 – Inglês Técnico para Turismo

Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
- Utilizar o vocabulário em inglês essencial para o atendimento e prestação de informações no sector turístico, de forma clara	Vocabulário Técnico no Serviço ao Cliente
	Estruturas Gramaticais
	Produção de Textos Escritos
	Aperfeiçoamento da Expressão Oral e Escrita

Módulo 6 – Noções Básicas de Qualidade, Higiene e Segurança Alimentar

Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
- Conhecer as principais situações de risco QHSA e as boas práticas em QHSA em Alojamento Local	Principais Situações de risco QHSA
	Legislação aplicável
	A Visão e as Expetativas dos hóspedes em matéria de QSHA
	Boas práticas em QHSA no Alojamento Local

RECURSOS PEDAGÓGICOS E MATERIAIS

Os recursos pedagógicos a utilizar dependem da tipologia da formação: *e-learning* ou presencial. Na modalidade de *e-learning*, a Fundo de Maneio desenvolverá todo o processo formativo através da plataforma MOODLE (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), instalada no seu servidor *web* e adaptada ao perfil da empresa e da formação a organizar. Esta plataforma é utilizada por várias entidades formativas em todo o mundo, incluindo universidades (e.g.: Universidade dos Açores) e escolas. É uma ferramenta bastante versátil, de

utilização muito intuitiva e com vários instrumentos à disposição da entidade e dos formadores (incluindo testes, inquéritos, fóruns, chats, notícias, glossários, entre outros). Favorece, tendencialmente a comunicação síncrona, mas também abre possibilidades de comunicação assíncrona. A Fundo de Maneio tem desenvolvido outras formações, com sucesso pedagógico e satisfação dos formandos, através desta plataforma, nomeadamente o Curso de Empreendedorismo e Gestão de PME.

No decorrer da formação o material didático será facultado aos formandos, normalmente em suporte digital. Em ações de formação presencial, quando justificável, os materiais didáticos poderão também ser distribuídos em suporte físico. O material didático será preferencialmente desenvolvido pela Fundo de Maneio e pela equipa de formadores, contendo, igualmente, documentação de outras origens, com a referência explícita às mesmas. Todo este material inclui exercícios de autodiagnóstico, apresentações e guiões de estudo, manuais e guiões práticos (se necessário), exercícios, casos de estudo e simulações, artigos de imprensa e técnicos, folhas de cálculo e casos práticos. Em ambas as modalidades de formação serão utilizados múltiplos materiais, vídeos, ficheiros de som, imagens e sites, manuais de referência, revistas e imprensa (generalista e especializada), visando, assim, uma pedagogia ativa e tendo por base a utilização de conselhos práticos e instrumentos para reforço do “saber-fazer”.

O desenvolvimento de competências comportamentais de gestão é enriquecido e potenciado com a troca e com o debate de ideias. Deste modo, a Fundo de Maneio estruturou o processo formativo para incentivar estas atividades quer no modelo presencial quer em *e-learning*.

No modo presencial, a sala de formação, localizada nas instalações de uma empresa parceira, está preparada para simular o contexto turístico, familiarizando o formando com o ambiente adequado. A sala de formação terá ao dispor um computador com acesso à internet, projetor, tela/quadro de projeção e quadro branco/*flipchart*/quadro de giz para resolução de exercícios ou demonstrações práticas.

Na modalidade de *e-learning*, cada ação de formação poderá ter mais formandos participantes, focando-se uma dinamização e participação constante dos fóruns de debate e da apresentação dos resultados da resolução de desafios e exercícios práticos.