

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 novos apartamentos turísticos, hotéis, *guesthouses*, *hostels*, restaurantes, animadores turísticos, entre outros empreendimentos/atividades turísticas que apareceram recentemente são exemplos disso. Estes procuram, cada vez mais, profissionais qualificados e devidamente preparados para a gestão da hospitalidade, 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 o “bem-receber”, através da formação especializada, tem sido cada vez mais valorizada. As mudanças do paradigma turístico e a importância crescente da boa hospitalidade têm levado a que muitos indivíduos invistam no desenvolvimento de negócios de âmbito turístico. Muitos deles não possuem qualquer experiência na arte de acolher o turista, 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 hospitalidade que promova um serviço de excelência. Comunicar eficazmente, desenvolver assertividade na relação com o cliente, saber escutar para aferir necessidades, criar vinculação com o cliente são fatores-chave na gestão do atendimento e acolhimento que se pretendem “*taylor made*”.

É de notar, ainda, que apesar da necessidade excessiva de formação de **Gestão da Hospitalidade no Turismo** (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 a bem receber e 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

Os objetivos gerais definidos para o **Curso de Gestão da Hospitalidade no Turismo** são:

- △ Desenvolver estratégias promotoras de uma cultura de hospitalidade com vista a um serviço de excelência;
- △ Otimizar a relação com o cliente através de um atendimento eficaz, quer seja presencial ou à distância.

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

- △ Reconhecer as vantagens de um atendimento eficaz;
- △ Utilizar as técnicas de assertividade adequadas;
- △ Criar uma atitude empática na relação com o cliente;
- △ Aplicar as “perguntas-poderosas” para filtrar as necessidades do cliente; e
- △ Lidar positivamente com as reclamações e acionar os mecanismos para a gestão das mesmas.

DESTINATÁRIOS

O **Curso de Gestão da Hospitalidade no Turismo** 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 hospitalidade. Não obstante, engloba, transversalmente, uma abordagem de estímulo ao comportamento da hospitalidade (saber-ser), procurando incentivar uma atitude de afetividade, dinamismo e agradabilidade perante o cliente.

De modo geral, o público-alvo do **Curso de Gestão da Hospitalidade no Turismo** define-se da seguinte forma:

- △ Indivíduos que tenham intenção de criar, desenvolver ou expandir o seu próprio negócio na área do turismo;
- △ Indivíduos que trabalhem na área do turismo;
- △ Indivíduos que tenham interesse em turismo;
- △ 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 1 hora, 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.

Decidiu-se, assim, não exigir um horário fixo para os formandos, optando-se por preparar a formação para decorrer ao longo de 1 semana e meia, conforme exemplificação seguinte:

<i>Dia</i>	2.ª feira	3.ª feira	4.ª feira	5.ª feira	6.ª feira	Sábado	Domingo	2.ª feira	3.ª feira	4.ª feira
<i>Atividade</i>	Início	Avaliação	Descanso	2.º Módulo	Avaliação	Descanso	Descanso	3.º Módulo	Avaliação	Fim
	1.º Módulo (3,5h)	1.º Módulo	semanal	(4h)	2.º Módulo	semanal	semanal	(3,5h)	3.º Módulo	

Na lecionação do **Curso de Gestão da Hospitalidade no Turismo** 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 da Hospitalidade no Turismo** 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 da Hospitalidade no Turismo**, 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 hospitalidade que promova um serviço de excelência. É, neste sentido, importante verificar a capacidade de cada formando para receber o hóspede, de forma ótima, quer seja numa estadia, restaurante ou outro local.

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 da Hospitalidade no Turismo** 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 Atendimento e a sua Importância para a Imagem da Organização	3,5
2	Técnicas de Comunicação no Relacionamento com o Cliente	4
3	Satisfação do Cliente vs. Gestão de Reclamações	3,5
Total		11

CONTEÚDOS CURRICULARES DE REFERÊNCIA

Módulo 1 – O Atendimento e a sua Importância para a Imagem da Organização	
Objetivos Específicos	Conteúdos Programáticos
- Reconhecer as vantagens de um atendimento eficaz	A importância do atendimento na Organização
	O conceito de hospitalidade
	Atendimento vs. Tratamento

Módulo 2 – Técnicas de Comunicação no Relacionamento com o Cliente	
Objetivos Específicos	Conteúdos
- Utilizar as técnicas de assertividade adequadas. - Criar uma atitude empática na relação com o cliente	O processo da Comunicação
	Personalizar o atendimento: para que serve a customização na relação?
	Relacionamento interpessoal: atitudes, cortesia e assertividade
	Empatia no atendimento
	O feedback como barómetro da gestão de expectativas
	Simulações de atendimento/ casos práticos

Módulo 3 – Satisfação do Cliente vs. Gestão de Reclamações	
Objetivos Específicos	Conteúdos
- Aplicar as “perguntas poderosas” para filtrar as necessidades do cliente - Lidar positivamente com as reclamações e acionar os mecanismos para a gestão das mesmas	Como enfrentar a reclamação e o seu encaminhamento
	Sincronização com as preocupações do cliente
	Medidas corretivas e/ou preventivas
	Simulações de atendimento/ casos práticos

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 da comunicação no atendimento ao cliente.

O desenvolvimento de competências comportamentais de hospitalidade 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.