



ESCOLA COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FORMAÇÃO

Curso Técnico de Gestão de Unidades de Alojamento Local

Curso Técnico de Gestão de Unidades de Alojamento Local

CURSO

Curso Técnico de Gestão de Unidades de Alojamento Local

ÁREA

811 – Hotelaria e Restauração

CARGA HORÁRIA

400 horas (120 horas de formação modular e 280h de formação em contexto de trabalho)

DESTINATÁRIOS

Esta formação destina-se a todos os profissionais em exercício de funções na área do curso e a todos aqueles que estejam interessados em desenvolver as suas competências nesta área de formação.

REQUISITOS DE ACESSO

- ▶ Idade igual ou superior a 18 anos.
- ▶ 9º ano de escolaridade completo.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- ▶ Documento de identificação pessoal (BI ou CC);
- ▶ Número de Contribuinte (NIF);
- ▶ Certificado de Habilitações

OBJETIVO GERAL

- ▶ Adquirir competências teórico-práticas para o exercício de funções na área da gestão de unidades de alojamento local.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Garantir um serviço de qualidade na receção e acolhimento em unidades de alojamento local;
- ▶ Agir em conformidade com o enquadramento legal e fiscal do setor de atividade;
- ▶ Gerir eficazmente unidades de alojamento local;
- ▶ Aplicar técnicas de comunicação eficazes na relação com o cliente e a equipa de trabalho;
- ▶ Utilizar tecnologias adequadas na gestão e divulgação de serviços.

SAÍDAS PROFISSIONAIS

- ▶ Desempenho de funções como gestor de alojamento local, empreendedor, agente de turismo ou rececionista em unidades de alojamento local.

Conteúdos da Formação

Módulo 1 - Alojamento local: tendências e inovação **15h**

Turismo: Conceitos e enquadramento;

Evolução histórica do Turismo;

O Turismo em Portugal;

Alojamento local: Conceitos e enquadramento;

Modalidades e características de estabelecimentos de alojamento local;

Evolução e tendências do alojamento local;

Sucesso e inovação de estabelecimentos de alojamento local.

Módulo 2 - Enquadramento legal e fiscal da atividade **13h**

Conceitos e enquadramento;

Registo dos estabelecimentos de alojamento local;

Obrigações legais associadas à atividade;

Vistorias de estabelecimentos de alojamento local.

Obrigações fiscais associadas à atividade;

Módulo 3 - Contabilidade e gestão aplicadas **13h**

Processos Envolvidos

Análise e Gestão de Custos

Ferramentas de Gestão de Custos

Boas Práticas e Otimização de Custos Operacionais

Análise e Gestão de Preços

Fatores Determinantes na Definição de Preços

Acompanhamento do Processo:

Indicadores

Módulo 4 - Comportamento organizacional **13h**

Comunicação: conceitos, princípios,

elementos, tipos e formas de comunicação humana;

Comunicação organizacional &

Comunicação organizacional integrada;

Comunicação assertiva em contexto de trabalho;

Conteúdos da Formação

Módulo 5 - Marketing turístico **14h**

Marketing: conceitos, princípios e objetivos;

Marketing Mix;

Desafios do marketing;

Marketing turístico: enquadramento e conceitos;

Marketing Mix em turismo;

Como definir uma estratégia de marketing;

Casos práticos – marketing turístico.

Módulo 6 - Língua inglesa - serviço de receção, atendimento e informação turística **13h**

Vocabulário geral e específico à profissão no atendimento e informação turística

Acolhimento/atendimento do cliente

Apresentação do Hotel

Prestação de informação turística

Comunicação Interpessoal

Comportamento Organizacional

Módulo 7 - Tecnologias de informação e comunicação **13h**

As TIC e o Turismo;

Os benefícios das TIC aplicadas ao turismo;

Canais de distribuição para o produto turístico;

Ferramentas e sistemas de informação aplicadas ao turismo.

Caso prático: Solução de gestão de alojamento local Ynnov

Módulo 8 - Gestão de reclamações **13h**

Conflitos: conceitos, tipos e gestão de conflitos;

Reclamações: conceitos, tipos e tratamento de reclamações;

Boas práticas e Exemplos de gestão de reclamações e conflitos.

Conteúdos da Formação

Módulo 9 - Higiene e segurança no trabalho **13h**

Conceitos básicos;

Enquadramento legislativo;

Acidentes de trabalho;

Doenças profissionais;

Principais riscos profissionais;

Sinalização de segurança;

Equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

Formação modular **120h**

Formação em contexto de trabalho **280h**

Total 400h



METODOLOGIA DA AVALIAÇÃO

A nossa metodologia tem por base o êxito do/a Formando/a, sendo ele o centro de todo o processo formativo. Caracteriza-se por ser um curso com teor profissionalizante onde desenvolvemos competências direcionadas para as reais necessidades do mercado de trabalho.

Quer na componente presencial, quer online, o acompanhamento dos nossos Formadores especializados é constante através de uma tutoria ativa e com intervenção permanente, que o acompanharão ao longo de todo o processo formativo.

Terá acesso, à nossa comunidade de aprendizagem virtual – iLEARNING - na qual disponibilizamos todos os recursos para um percurso de aprendizagem simples, flexível e dinâmico. Semanalmente, o/a Formando/a tem sessões em direto com a nossa equipa de e-Formadores especializados, garantindo assim uma maior proximidade e acompanhamento do processo formativo para que todos tenham êxito nesta etapa.

A avaliação dos módulos terá por base o desempenho dos/as Formandos/as, em vários momentos distintos da formação. Será feita utilizando escalas quantitativas, tendo em conta os parâmetros previamente definidos.

Avaliação Diagnóstica

Este sistema integrará uma avaliação inicial diagnóstica, com vista a avaliar as competências iniciais de cada Formando/a relativas a cada unidade de formação.

Avaliação Formativa

Durante a formação, os/as Formandos/as são submetidos a um regime de avaliação contínua, ou seja, os Formadores terão também em linha de conta a participação na plataforma de e-learning, o interesse demonstrado e a realização das tarefas propostas.

Avaliação Sumativa

A avaliação no final da formação deverá traduzir o desempenho dos/as Formandos/as ao nível da aquisição de conhecimentos e participação ativa, através da realização de trabalhos práticos, provas e/ou testes, estudos de caso, lições, Fóruns com atividades, desafios lançados pelo Formador, partilha de experiências, entre outras atividades.

Avaliação da Formação Prática em Contexto Real de Trabalho (opcional)

O estágio a desenvolver em empresa visa a interligação dos diferentes módulos numa lógica de integração dos saberes teórico-práticos, através do desenvolvimento de atividades direcionadas para o perfil de saída, e culminará num relatório que traduz o trabalho desenvolvido na empresa e servirá de base para avaliação.

CONTE CONNOSCO EM QUALQUER LUGAR!



ecif.pt



LINHA GRATUITA LIGUE JÁ!

800 210 043

ecif@comunilog.com