

Designação	Comunicação em Hotelaria e Turismo	Área Científica	-
Classificação	Unidade/Projeto Extracurricular	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela
Ano Letivo	2023/2024	Ano Curricular	1
Tipo	Modular	Nível	-
	Semestre	-	Créditos ECTS 3.0
		Código	9930-950-1002-00-23
Horas totais de trabalho	81	Horas de Contacto	T - TP 18 PL - TC - S - E - OT - O -

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Elsa da Encarnação Gonçalves Tavares Esteves

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Esclarecer as especificidades da comunicação em turismo;
2. Identificar e analisar os diversos canais de comunicação;
3. Identificar e analisar os diversos elementos da política de comunicação para produtos e destinos turísticos;
4. Perceber os processos formais de comunicação empresarial normalmente utilizados no local de trabalho na hotelaria e turismo;
5. Colocar em prática a arte da comunicação empresarial eficaz no local de trabalho na hotelaria e turismo;
6. Compreender os meios verbais e não verbais de comunicação empresarial;
7. Adotar estratégias efetivas de comunicação para resolver situações de conflito;
8. Fornecer informações rápidas, exatas e eficientes através de várias ferramentas de comunicação empresarial, nomeadamente as tecnológicas.

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:
Não aplicável.

Conteúdo da unidade curricular

1. A comunicação em turismo; 2. A comunicação para produtos e destinos turísticos; 3. A comunicação em Hotelaria; 4. As novas tecnologias de comunicação na hotelaria e turismo.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. A comunicação em Turismo
 - Os objetivos da comunicação
 - Os públicos-alvo da comunicação
 - Os canais de comunicação
 - O Mix da comunicação
2. A comunicação para produtos e destinos turísticos
 - Os objetivos da comunicação
 - Os principais meios de comunicação
 - Desenvolvimento de programas de comunicação
3. A comunicação em Hotelaria
 - Canais de comunicação
 - Elementos de comunicação: verbal e não verbal
 - Comunicação escrita
 - Técnicas de negociação e resolução de conflitos
4. As novas tecnologias de comunicação na hotelaria e turismo
 - Aplicações e tendências

Bibliografia recomendada

1. McCabe, S., & Zhang, C. (2019). Marketing Communications in Tourism and Hospitality. Taylor & Francis Group.
2. McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (2018). Messages: The Communication Skills Book (4th ed.). New Harbinger Publications.
3. Koc, E. (2020). Cross-Cultural Aspects of Tourism and Hospitality: A Services Marketing and Management Perspective. Routledge.
4. Sundar, S. (2015). The Handbook of the Psychology of Communication Technology. Wiley-Blackwell.
5. Wörndl, W., Koo, C., & Stienmetz, J.L. (Eds.). (2021). Information and Communication Technologies in Tourism. Springer Nature.

Métodos de ensino e de aprendizagem

Cada aula terá componentes teóricas e práticas, com aplicação de metodologias ativas de ensino-aprendizagem, que permitirão ao estudante identificar e solucionar problemas organizacionais, à medida de cada setor de atividade. Pretende-se fomentar as dinâmicas de grupo, com exposições orais e debates.

Alternativas de avaliação

- Avaliação contínua - (Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
- Apresentações - 50%
- Trabalhos Práticos - 50%

Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

Elsa da Encarnação Gonçalves Tavares Esteves	Catarina Alexandra Alves Fernandes	Sonia Paula da Silva Nogueira
20-06-2024	20-06-2024	20-06-2024