



QUALIDADE EM TURISMO



ÍNDICE

O que é uma Microcredencial?

- 1.** Duração
- 2.** ECTS
- 3.** Sinopse
- 4.** Destinatários
- 5.** Condições de Acesso
- 6.** Pré-requisitos
- 7.** Objetivos de Aprendizagem
- 8.** Competências a Adquirir
- 9.** Estrutura Curricular
- 10.** Bibliografia
- 11.** Metodologia
- 12.** Avaliação
- 13.** Formador
- 14.** Coordenadores Científicos
 - 14.1.** Coordenação Interna
 - 14.2.** Coordenação Externa

O QUE É UMA MICROCREDENCIAL?

Segundo a Comissão Europeia¹, “microcredenciais” são qualificações que certificam resultados de aprendizagens resultantes de cursos curtos ou de módulos, tendo em vista a requalificação e atualização profissional de cada um.

Estas qualificações podem ser obtidas pelos cidadãos com diversas modalidades de aprendizagem, presencial, a distância online ou mista.

Seja qual for o regime ou forma como são obtidas as qualificações, a Comissão Europeia vê nas microcredenciais uma oportunidade de aprendizagem flexível e inclusiva, no contexto dos sistemas de ensino e formação europeus e uma nova forma de acreditação adequada a diferentes necessidades.

Estas qualificações, por norma de curta duração, serão essencialmente úteis para quem pretende complementar o seu conhecimento e competências ou para quem pretende requalificar-se, procurando novas oportunidades no mercado de trabalho.

Na sua essência as microcredenciais assentam e dão resposta ao conceito e à prática de uma “aprendizagem ao longo da vida”.

1. DURAÇÃO

N.º de semanas | 6.

2. ECTS

Número de ECTS: 2 | 52 horas.

3. SINOPSE

A qualidade, no contexto do turismo, ultrapassa a mera conformidade com padrões de serviço, assumindo-se como um elemento estratégico para a diferenciação, a competitividade e a sustentabilidade dos destinos e empresas turísticas. Num setor onde a experiência do cliente é central, e onde as exigências dos consumidores se cruzam com a crescente necessidade de responsabilidade social e ambiental, garantir elevados níveis de qualidade torna-se uma exigência transversal - da conceção do produto à gestão da relação com o visitante.

Nos últimos anos, Portugal tem investido fortemente na promoção da qualidade como

¹ Comissão Europeia, Uma abordagem europeia das Microcredenciais [online]. Disponível em: <<https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9237-2022-INIT/en/pdf>> [citado em 24/09/2024].

valor distintivo da sua oferta turística, evidenciado pela criação de selos, de programas de certificação e de indicadores de monitorização. Esta microcredencial incide na compreensão dos modelos, das ferramentas e das práticas associadas à gestão da qualidade em turismo.

4. DESTINATÁRIOS

São destinatários desta microcredencial:

1. Pessoas de qualquer área de formação técnica/científica que pretendam aprofundar o seu conhecimento nas áreas do turismo;
2. Discentes com ensino secundário completo (12.º ano) e universitários;
3. Profissionais que estejam direta ou indiretamente ligados a áreas do Turismo, ONG'S, Autarquias, Juntas de freguesia, Associações, entre outras.

5. CONDIÇÕES DE ACESSO

Este curso rege-se pelo Regulamento da oferta educativa da Universidade Aberta.

Podem candidatar-se a esta microcredencial:

- a) Titulares que tenham obtido no mínimo o grau do ensino secundário (12.º ano de escolaridade) ou equivalente;
- b) Titulares de residência fiscal em Portugal, durante a frequência da formação.

6. PRÉ-REQUISITOS

Tratando-se de um curso de ensino a distância na modalidade de e-learning, a sua frequência exige que as/os candidatas/os tenham acesso a computador com ligação à Internet e possuam conhecimentos de informática, na ótica do utilizador. É também recomendável a competência de leitura de textos noutros idiomas.

7. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Os objetivos da presente microcredencial são:

1. Compreender a importância da qualidade enquanto eixo estratégico no setor do turismo;
2. Identificar os principais referenciais, normas e selos de qualidade aplicáveis à atividade turística;

3. Reconhecer o papel das políticas públicas e das entidades certificadoras na promoção da qualidade.

8. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

Espera-se que os participantes adquiram as seguintes competências que lhes serão certificadas/identificadas no documento certificador desta microcredencial:

- a) Capacidade de reconhecer a relevância estratégica da qualidade para a competitividade e sustentabilidade do setor turístico;
- b) Conhecimento dos principais referenciais normativos e selos de qualidade aplicáveis ao turismo em Portugal e no contexto internacional;
- c) Aptidão para interpretar criticamente os discursos e práticas em torno da qualidade no turismo;
- d) Consciência dos desafios e tendências emergentes associados à gestão da qualidade no setor, em particular no contexto da experiência do visitante e da sustentabilidade.

9. ESTRUTURA CURRICULAR

Esta microcredencial está estruturada em 2 módulos que se desenvolvem sequencialmente. A sua duração total é de 52 horas (volume de trabalho dos formandos) que correspondem 2 ECTS da UAb, realizando-se em regime de formação a distância online, ao longo de 6 semanas.

MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DA QUALIDADE EM TURISMO

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 1 ECTS]

Objetivos

- Compreender os conceitos e evolução do pensamento em torno da qualidade no turismo;
- Refletir sobre o papel da qualidade na gestão da experiência turística e na competitividade dos destinos;
- Identificar os principais modelos e abordagens à qualidade na prestação de serviços.

Competências

No final deste módulo espera-se que os participantes adquiram as seguintes competências:

- Capacidade de análise crítica dos conceitos de qualidade, satisfação e valor no turismo;
- Conhecimento das diferentes abordagens e escolas de pensamento sobre qualidade no setor dos serviços;
- Reconhecimento do papel da qualidade na fidelização de clientes e na reputação dos destinos.

MÓDULO 2: PERFIS E TENDÊNCIAS DOS MERCADOS TURÍSTICOS INTERNACIONAIS

[Duração: 26 horas teórico-práticas | 1 ECTS]

Objetivos

- Conhecer os principais sistemas e selos de certificação da qualidade em turismo, nacionais e internacionais;
- Explorar o papel das políticas públicas na estruturação de sistemas de qualidade;
- Refletir sobre os desafios atuais da implementação da qualidade em diferentes contextos turísticos.

Competências

No final deste módulo espera-se que os participantes adquiram as seguintes competências:

- Identificação e conhecimento dos referenciais mais relevantes no contexto nacional e europeu;
- Capacidade de compreender o enquadramento político e institucional da certificação da qualidade;
- Consciência crítica dos limites e potencialidades dos sistemas de qualidade no turismo.

10. BIBLIOGRAFIA

Antunes, M. L. (2011). *Documentação do SPQ para principiantes*. Lisboa: Edições

Sílabo. Butnaru, G. I., & Miller, A. (2012). Conceptual approaches on quality and theory of tourism services. *Procedia Economics and Finance*, 3, 375–380.

Comissão Europeia. (2004). *A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services*. Luxemburgo: Official Publications of the European Communities.

Cronjé, D. F., & du Plessis, E. (2020). A review on tourism destination competitiveness. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 256–265.

- Ejarque, J. (2005). *Destinos turísticos de éxito – Diseño, creación, gestión y marketing*. Madrid: Ediciones.
- Evans, N. (2016). Sustainable competitive advantage in tourism organizations: A strategic model applying service dominant logic and tourism's defining characteristics. *Tourism Management Perspectives*, 18, 14–25.
- Ghalia, T., Fidrmuc, I., Samargandi, N., & Sohag, K. (2019). Institutional quality, political risk and tourism. *Tourism Management Perspectives*, 32.
- Hight, S. K., Gaijar, T., & Okumus, F. (2019). Managers from “hell” in the hospitality industry: How do hospitality employees profile bad managers? *International Journal of Hospitality Management*, 77, 97–107.
- Jennings, G., & Polovitz Nickerson, N. (Eds.). (2006). *Quality tourism experiences*. Amsterdam: Elsevier.
- Kim, K., Uysal, M., & Sirgy, M. J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism Management*, 36, 527–540.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Pinto, A., & Soares, I. (2010). *Sistemas de gestão da qualidade – Guia para a sua implementação*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pires, A. (2016). *Sistemas de gestão da qualidade (2.ª ed.)*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Silva, J. A., Umbelino, J., & Mendes, J. (2017). A importância da qualidade no turismo. In F. Silva & J. Umbelino (Coords.), *Planeamento e desenvolvimento turístico* (cap. 13, pp. 183–193). Lisboa: Lidel Edições Técnicas.
- UNWTO. (2017). *Practical guidelines for integrated quality management in tourism destinations*. Madrid: World Tourism Organization.

11. METODOLOGIA

Este curso será lecionado em português. As atividades de ensino-aprendizagem são realizadas em regime de ensino a distância, em ambiente completamente virtual com recurso a uma plataforma de e-learning. O curso é antecedido por um módulo inicial de Ambientação Online com a duração de uma semana, com o objetivo de permitir que as/os estudantes se familiarizem com o ambiente de trabalho da PlataformAbERTA da Universidade Aberta e adquiram competências fundamentais de comunicação online e competências sociais necessárias à construção de uma comunidade de aprendizagem virtual.

Nesta microcredencial é adotado o Modelo Pedagógico Virtual da Universidade Aberta, o qual se orienta pelos seguintes princípios:

- Ensino centrado no estudante, o que significa que ele é ativo e responsável pela construção de conhecimento.
- Ensino baseado na flexibilidade de acesso à aprendizagem (conteúdos e atividades), o que significa a ausência de imperativos temporais ou espaciais. Este princípio concretiza-se na primazia da comunicação assíncrona, o que permite a não-coincidência de espaço e não-coincidência de tempo, já que a comunicação e a interação se processam à medida que é conveniente para o estudante, possibilitando-lhe tempo para ler, processar a informação, refletir, dialogar e interagir.
- Ensino baseado na interação diversificada quer entre estudante-docente quer entre estudante-estudante, quer ainda entre o estudante e os recursos. Este princípio concretiza-se em dispositivos de comunicação variados que o docente planeia e concebe de acordo com a sua estratégia pedagógica.
- Ensino promotor de inclusão digital, entendida como a facilitação da utilização das 06 Tecnologias de Informação e da Comunicação, como também o desenvolvimento de competências para a análise e produção de informação digital.

Estes princípios são implementados com recurso a dois elementos fundamentais no processo de aprendizagem:

A TURMA VIRTUAL – A/O estudante integra uma turma virtual onde têm acesso as/os professoras/es do curso e as/os restantes estudantes. As atividades de aprendizagem ocorrem neste espaço e são realizadas online, agregando uma série de recursos, distribuídos por diversos momentos de trabalho coletivo e pela interação entre professor(a)-estudante e estudante-estudante. A comunicação é essencialmente assíncrona e, por isso, baseada na escrita. No processo de aprendizagem, e quando se justifique, podem ainda ser utilizados instrumentos de comunicação síncrona, como a videoconferência, com recurso à plataforma Colibri.

O CONTRATO DE APRENDIZAGEM – O/A professor(a) de cada unidade curricular propõe à turma um contrato de aprendizagem, no qual está definido um percurso de trabalho para o semestre letivo, apoiando-se na autoaprendizagem e na aprendizagem colaborativa entre estudantes. Com base nos materiais de aprendizagem disponibilizados ou indicados na bibliografia, o/a professor(a)

da unidade curricular organiza e delimita os períodos de autoaprendizagem e reflexão individual, os quais são seguidos pela realização de atividades e períodos de interação diversificada na turma virtual.

12. AVALIAÇÃO

Esta microcredencial adota o modelo de avaliação contínua, sendo a classificação final dos formandos o resultado do trabalho desenvolvido ao longo do curso, nomeadamente, a participação ativa nos fóruns e a realização de atividades de avaliação propostas. Assim, a avaliação decorrerá da participação efetiva nas atividades formativas de carácter individual (leitura dos recursos disponibilizados, trabalhos escritos, quizzes) e nas atividades formativas de carácter colaborativo (interação entre os formandos e docentes, partilha de leituras e conhecimentos, participação nos fóruns de discussão). Espera-se ainda que os formandos apresentem um trabalho final individual acerca do tema abordado na formação. A classificação final resulta, como tal, da avaliação dos seguintes elementos e critérios:

- Presença e participação nas atividades propostas – 40%;
- Trabalho final – 60%.

Assim, a avaliação final do módulo é atribuída pela média simples numa escala de 0 a 10 valores. A classificação final do curso traduz a média da avaliação obtida nos módulos, expressa na escala de 0 a 20 valores. A conclusão da formação com aproveitamento está sujeita à obtenção de uma nota final igual ou superior a 9,5 valores.

13. FORMADOR

Rúben José Pereira Feijão

Doutorando em Turismo no Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa (IGOT-UL), com investigação centrada no planeamento estratégico e sustentável de destinos turísticos. Mestre em Turismo: Planeamento Estratégico de Destinos Turísticos pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE) e licenciado em Gestão Turística pela mesma instituição. Possui, ainda, uma pós-graduação em Gestão Empresarial pelo ISEG (Lisbon School of Economics and Management) e diversas formações complementares, nomeadamente nas áreas de turismo acessível, sustentabilidade e inovação digital.

Atualmente exerce funções como docente na ESHTE e como formador nas Escolas

do Turismo de Portugal, lecionando unidades curriculares nas áreas da geografia do turismo, planeamento turístico, qualidade e sustentabilidade. Acumula experiência como consultor em desenvolvimento estratégico, colaborando com várias autarquias e entidades privadas na criação de produtos turísticos, rotas temáticas e estratégias de turismo sustentável. Foi técnico especializado no ensino profissional e tem ainda experiência no setor da hotelaria, tendo desempenhado funções de direção na área de F&B. Participou em diversos projetos ligados ao desenvolvimento turístico do território, incluindo iniciativas de valorização do património.

É autor de várias comunicações em congressos nacionais e internacionais, e a sua investigação fica-se nos temas do turismo de experiências, planeamento e desenvolvimento de destinos e *smart tourism*.

CIENCIA ID | [DE15-1239-6909](#)

ORCID | [0009-0007-9303-6510](#)

14. COORDENADORES CIENTÍFICOS

14.1. COORDENAÇÃO INTERNA

António Eduardo Martins

Doutorado em Comportamento Organizacional pela Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UL). Licenciado e Mestre em Gestão pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE). Mestre em Economia pela Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Desenvolveu estudos pós-graduados em Relações Internacionais no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UTL) e em Estudos Europeus no Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Professor do Ensino Superior Universitário Público. Especialista em Gestão do Conhecimento, Gestão Estratégica, Planeamento e Economia Financeira. Experiência profissional como Administrador, Diretor Executivo, Diretor Financeiro, Diretor de Recursos Humanos e Diretor de Estratégia e Planeamento. Investigador na área da Gestão Estratégica, do Capital Intelectual e Gestão do Conhecimento, do Turismo, dos Recursos Humanos e da Contabilidade. Publicou diversos artigos em revistas científicas e é autor de publicações nas áreas de gestão de recursos humanos, finanças e contabilidade.

CIENCIA ID | [6E13-2B87-A246](#)

ORCID ID | [0000-0002-0830-74833](#)

José António Porfírio

Professor Associado com Agregação da Universidade Aberta. Diretor do Departamento de Ciências Sociais e de Gestão desde fevereiro de 2021, tendo sido igualmente Diretor deste Departamento entre janeiro de 2009 e janeiro de 2013. É Coordenador do Mestrado em Gestão desde 2018, tendo assumido esta função, também, entre 2007 e 2013. Na Universidade Aberta foi membro do Conselho de Gestão e do seu Senado entre 2008 e 2016. Foi Pró-Reitor para a área de Projetos e Investigação, sendo Coordenador do Gabinete de Apoio a Projetos de Investigação e Desenvolvimento, entre novembro de 2014 e dezembro de 2018. Licenciado em 1990 pelo ISEG, em Organização e Gestão de Empresas onde, em 1993, obteve o grau de Mestre em Matemática Aplicada à Economia e à Gestão. Em 2005 doutorou-se em Gestão, na Especialidade de Estratégia, pela Universidade Aberta. Lecionou várias disciplinas da área da Gestão Financeira, da Gestão Estratégica e da Integração Europeia. Desde 2005 é responsável pelas disciplinas da área de Estratégia do Mestrado em Gestão/MBA. Para além da atividade docente, tem desenvolvido investigação na área da Estratégia, do Empreendedorismo, das Empresas Familiares, Transformação Digital, e Desenvolvimento Regional, com várias publicações sobre estes temas. Até 2008 exerceu várias funções como consultor e quadro em empresas do sector financeiro, industrial, imobiliário e de formação, foi Assessor do Gabinete do Secretário de Estado da Agricultura e das Pescas e do Ministro da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas (entre 2005 e 2008), e é consultor das Nações Unidas no programa TrainForTrade, da UNCTAD, para formação em comércio Internacional. Desde 2018 é CEO de uma empresa de consultoria que se dedica à implementação da Gestão pelo Propósito nas organizações.

CIENCIA ID | [691A-62DE-BF75](#)

ORCID | [0000-0001-9551-9531](#)

14.2. COORDENAÇÃO EXTERNA

Rúben José Pereira Feijão

Doutorando em Turismo no Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa (IGOT-UL), com investigação centrada no planeamento estratégico e sustentável de destinos turísticos. Mestre em Turismo: Planeamento Estratégico de Destinos Turísticos pela Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE) e licenciado em Gestão Turística pela mesma instituição. Possui, ainda, uma pós-graduação em Gestão Empresarial pelo ISEG (Lisbon School of Economics

sustentabilidade e inovação digital.

Atualmente exerce funções como docente na ESHTe e como formador nas Escolas do Turismo de Portugal, lecionando unidades curriculares nas áreas da geografia do turismo, planeamento turístico, qualidade e sustentabilidade. Acumula experiência como consultor em desenvolvimento estratégico, colaborando com várias autarquias e entidades privadas na criação de produtos turísticos, rotas temáticas e estratégias de turismo sustentável. Foi técnico especializado no ensino profissional e tem ainda experiência no setor da hotelaria, tendo desempenhado funções de direção na área de F&B. Participou em diversos projetos ligados ao desenvolvimento turístico do território, incluindo iniciativas de valorização do património.

É autor de várias comunicações em congressos nacionais e internacionais, e a sua investigação fica-se nos temas do turismo de experiências, planeamento e desenvolvimento de destinos e *smart tourism*.

CIENCIA ID | [DE15-1239-6909](https://ciencia.id.gov.pt/DE15-1239-6909)

ORCID | [0009-0007-9303-6510](https://orcid.org/0009-0007-9303-6510)



АБЕРТА
www.aberta.ru