

**GESTÃO DO TEMPO E DO STRESS
EM CONTEXTO TURÍSTICO**



Aprendizagem
ao Longo da Vida

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. Conteúdos

10. Bibliografia

11. Metodologia

12. Avaliação

13. Formadora

14. Coordenação Científica

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”.

Palavras-chave: Gestão do tempo; Produtividade; Stress no trabalho; Gestão de conflitos; Turismo.

1. DURAÇÃO

N.º de semanas: 6

2. ECTS

Número de ECTS: 2 | 52 horas

3. SINOPSE

O setor do turismo é marcado por ritmos intensos, elevada exigência no atendimento ao cliente e necessidade constante de adaptação. Esta microcredencial visa dotar os profissionais de competências práticas para gerir eficazmente o tempo e lidar com a pressão e o stress do quotidiano profissional.

Ao longo de dois módulos complementares, os participantes aprendem a organizar o seu tempo de forma produtiva, a definir prioridades, a lidar com imprevistos e a manter o foco nas tarefas mais relevantes. Paralelamente, desenvolvem estratégias para reconhecer

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].

e gerir o stress, aumentar o seu equilíbrio emocional e manter um desempenho eficaz mesmo em ambientes exigentes e imprevisíveis.

4. DESTINATÁRIOS

São destinatários desta microcredencial:

1. Pessoas de qualquer área de formação técnica/científica que pretendam aprofundar o seu conhecimento nas áreas do relacionamento profissional assertivo e positivo, nomeadamente no sector do turismo;
2. Estudantes 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. Pode candidatar-se a este curso:

- a) Titulares que tenha obtido, no mínimo, o grau de ensino secundário completo (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, incluindo de navegação na Internet. É também recomendável a competência de leitura de textos noutros idiomas.

7. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

1. Utilizar adequadamente o tempo como recurso estratégico para a organização pessoal e profissional;
2. Priorizar as suas atividades, distinguindo o que é importante do que é urgente em função do seu papel no setor do turismo;
3. Planear de forma flexível, gerir imprevistos e minimizar interrupções no quotidiano profissional;
4. Otimizar o tempo nas interações com colegas, parceiros e clientes;

5. Compreender o conceito de stress e reconhecer os principais fatores que o desencadeiam no contexto turístico;
6. Selecionar e aplicar estratégias eficazes de gestão do stress pessoal e profissional;
7. Desenvolver a proatividade, o equilíbrio emocional e o autodomínio;
8. Elaborar um plano individual de gestão do stress para promover a eficácia e o bem-estar em ambiente profissional.

8. COMPETÊNCIAS A ADQUIRIR

- a) Gerir eficazmente o tempo e organizar tarefas no contexto da atividade turística;
- b) Distinguir o que é urgente do que é importante e definir prioridades com realismo e flexibilidade;
- c) Reduzir a perda de tempo causada por interrupções, imprevistos e má planificação;
- d) Reconhecer os fatores que originam stress no setor do turismo e as suas consequências;
- e) Aplicar estratégias práticas para lidar com o stress de forma equilibrada e proativa;
- f) Desenvolver o autodomínio, a resiliência e a eficácia pessoal em ambientes exigentes;
- g) Criar um plano pessoal de gestão do stress ajustado ao seu perfil e realidade profissional.

9. CONTEÚDOS

MÓDULO 1: GESTÃO DO TEMPO E DA PRODUTIVIDADE PESSOAL

- Utilizar adequadamente o tempo, como forma de aumentar a eficácia da sua organização pessoal;
- Priorizar as suas atividades, distinguindo o importante do urgente em função da sua atividade;
- Planear de forma realista e flexível, gerir os imprevistos e as interrupções múltiplas;
- Otimizar a utilização do tempo nas relações com o meio.

MÓDULO 2: GESTÃO DO *STRESS* E DA PRESSÃO INERENTE AO SETOR DO TURISMO

- Definir o conceito de *stress*;
- Identificar os fatores geradores de stress e como lhes responder;
- Selecionar e aplicar estratégias adequadas para lidar eficazmente com o *stress*;
- Desenvolver a proatividade, gerir o *stress* e aumentar o autodomínio;
- Elaboração de um plano individual de eficácia pessoal ao nível da gestão eficaz do *stress*.

10. BIBLIOGRAFIA

- Cohen A. R., Fink S. L. Comportamento Organizacional – Conceitos e Estudos de Casos – Editora Campus , 2003.
- Covey, Stephen R. “O 8º Hábito – da eficácia à grandeza”, Editora Campus, 2005.
- Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cardoso, C.C., Manual de Comportamento Organizacional e Gestão – RH Editora, 2003.
- Ferreira, J.M.C., Neves, J. & Caetano, A. Manual de psicossociologia das organizações. McGraw-Hill, 2001.
- Ferreira, José Maria Assis, Gestão do Turismo, Edições Sílabo, 2007 (1ª edição).
- Haynes, Marion E. “Gestão do Tempo”, Coleção Monitor, 2004.
- Ochsner, Martin, “Técnicas Individuais de Trabalho”, Coleção Monitor, 1993.
- Silva, Daniela e Ferreira, Cristina, Comportamento Organizacional no Turismo, Editora Lidel, 2017.
- “Saber Estar e Empatia no Setor Turístico: O Impacto no Serviço ao Cliente” – Revista de Turismo e Hospitalidade.

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 Plataforma AbERTA 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 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) 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 – 30%;
- Trabalho final – 70%.

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. FORMADORA

Carolina Rodrigues

Licenciada em Ciências da Comunicação – Vertente Jornalismo – Universidade Autónoma de Lisboa.

Consultora/Formadora na PTC-Paula Tomás Consultores, Lda.; E-Formadora desde 2024 tem vindo a monitorar ações de formação inicial de formadores em b-learning para obtenção do CCP; Coach Certificado pelo Instituto de Ciências Comportamentais e de Gestão – Lisboa; Formadora especialista na área do desenvolvimento Pessoal.

ORCID | [0009-0000-9067-8621](https://orcid.org/0009-0000-9067-8621)

14. COORDENAÇÃO CIENTÍFICA

António Eduardo Martins

Doutorado em Gestão/Comportamento Organizacional pela Universidade de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP/UL). É licenciado e mestre em Gestão pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE). É ainda Mestre em Economia pela Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão (ISEG/UTL). Concluiu estudos de pós-graduação 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 Público de nível universitário. 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 nas áreas da Gestão Estratégica, Capital Intelectual e Gestão do Conhecimento, Turismo, Recursos Humanos e Contabilidade.

Publicou vários 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 | [0000-0002-0830-7483](#)

José António Ferreira Porfírio

Professor Associado da UAb; Diretor do Departamento de Ciências Sociais e Gestão da mesma universidade; Co-coordenador do grupo Gestão, Empreendedorismo e Governance para o Desenvolvimento do Centro de Estudos Globais da UAb. É licenciado, desde 1990, em Organização e Gestão de Empresas pelo ISEG onde obteve também, em 1993, 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. É consultor das Nações Unidas no programa TrainForTrade, da UNCTAD, para formação em Comércio Internacional. Na UAb lecionou várias Unidades Curriculares 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, tendo sido coordenador deste Mestrado de 2007 até 2009. Para além da atividade docente, tem desenvolvido investigação na área da Estratégia, dos Sistemas de Informação e do Desenvolvimento Regional, com várias publicações sobre estes assuntos. Até 2008 exerceu várias funções como consultor e quadro em empresas do sector financeiro, industrial, imobiliário e de formação.

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

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



ABERTA
www.aberta.it