

ASSOCIAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DOS AÇORES

ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DOS AÇORES

Projeto FORM.AÇORES Qualificação

Destinatários: **Ativos empregados maiores de 18 anos**

Modalidade: **Presencial**

Local: **Escola de Formação Turística dos Açores**

Carga Horária: **40 horas**

Horário: **das 09h00 às 12h40 e das 13h40 às 16h40**

PROTOCOLO E CORTESIA NO TURISMO

Objetivos

- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial
- Aplicar as regras do protocolo no atendimento
- Reconhecer a função e a importância da ética e do código de valores de conduta individual e no âmbito da atividade profissional no turismo
- Identificar as fontes de direito, as diferenças entre o direito público e o direito privado e a sua aplicação nas empresas turísticas
- Aplicar as regras de apresentação, cortesia, etiqueta e protocolo na comunicação empresarial e individual
- Aplicar as regras de comunicação interna e externa em diferentes contextos culturais e profissionais
- Aplicar as regras protocolares na organização de eventos
- Identificar as diversas normas do Protocolo Internacional

Conteúdos

- Imagem
- Tratamentos honoríficos (escritos e verbais)
- Civilidade no escritório
- Ética e direito no setor do turismo
- Protocolo empresarial
- Perfil profissional
- Protocolo Internacional