

## Unidade Curricular: 925450 – Técnicas de Negociação em Turismo

Ano 3 Semestre 6 Área CNAEF: 340 ECTS: 3,0

Tipo de Unidade Curricular: Obrigatória Modo de Ensino: Presencial Língua de Trabalho: Português

DOCENTE RESPONSÁVEL: Pedro Manuel Mendonça da Silva Cravo

### TEMPO DE TRABALHO DO ESTUDANTE EM HORAS

HORAS TOTAIS	Horas de Contacto								Horas de Trabalho Autónomo
	Ensino teórico (T)	Ensino teórico-prático (TP)	Ensino prático e laboratorial (PL)	Trabalho de campo (TC)	Seminário (S)	Estágio (E)	Orientação tutorial (OT)	Outra (O)	
75		40							35

Pré-requisitos (se aplicável): n.a.

### OBJETIVOS EDUCACIONAIS / RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

Compreensão das principais características dos processos negociais; Conhecimento das principais qualidades de um negociador (liderança, flexibilidade, criatividade, visão estratégica, valores éticos, ...); Domínio das técnicas de negociação ao nível interno da empresa com colaboradores e responsáveis de outros departamentos; Domínio das técnicas de negociação em situações de compra e venda de serviços turísticos; Conhecimento dos principais problemas negociais e da forma como os ultrapassar.

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Conceitos, princípios básicos e estilos de negociação;
2. O perfil, as qualidades e as posturas dos agentes negociadores;
3. A gestão do processo de negociação na empresa turística: planeamento, organização, direção e avaliação das ações negociais aos níveis interno (contratação salarial; relações interdepartamentais) e externo (compra e venda de serviços turísticos);
4. Erros negociais, consequências e como os evitar.

### DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Dos objetivos da unidade curricular, o primeiro (compreensão das principais características dos processos negociais) é alcançado através do ponto 1 dos conteúdos (conceitos, princípios básicos e estilos de negociação). O segundo objetivo (conhecimento das principais qualidades de um negociador) é alcançado com o ponto 2 dos conteúdos (o perfil, as qualidades e as posturas dos agentes negociadores). Os terceiro e quarto objetivos (técnicas de negociação ao nível interno da empresa com colaboradores e responsáveis de outros departamentos; técnicas de negociação em situações de compra e venda de serviços turísticos) são desenvolvidos no ponto 3 dos conteúdos (gestão do processo de negociação na empresa turística: planeamento, organização, direção e avaliação das ações negociais aos níveis interno e externo). O quinto objetivo (conhecimento dos principais problemas negociais e como os ultrapassar) é alcançado pelo ponto 4 dos conteúdos (erros negociais, consequências e como os evitar).

### MÉTODOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Uso dos métodos expositivo e interativo, com recurso às tecnologias de informação e comunicação; Realização de exercícios práticos em sala de aula, em equipa e individualmente; Realização de simulações de situações negociais; Realização de seminários com entidades externas.

### DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DAS APRENDIZAGENS\*

Todos os objetivos de aprendizagem da unidade curricular são explorados com a realização de um trabalho prático de análise de situações negociais. Para além dessa componente prática, estes objetivos são consolidados pelos fundamentos teóricos lecionados, bem como através das discussões e resolução de exercícios em sala de aula e realização de testes escritos individuais. Como ferramenta de suporte da aplicação destas metodologias é utilizada a plataforma de e-learning "Moodle".

## **MÉTODOS DE AVALIAÇÃO**

Regime de avaliação contínua sem realização de exames. Todos os alunos, sejam ordinários ou trabalhadores-estudantes, estão sujeitos ao seguinte regime de avaliação:

- Realização de um teste escrito; e
- Trabalhos práticos de pesquisa e investigação de diversos aspetos relacionados com as técnicas de negociação em turismo. Os trabalhos efetuados pelos alunos serão objeto de apresentação em aula.

## **BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL**

CRESPO DE CARVALHO, J. M. (2004), Negociação, Edições Sílabo, Lisboa

Ano letivo de entrada em vigor: 2011/2012 | Data de aprovação em Conselho Técnico-Científico: 2011-05-05