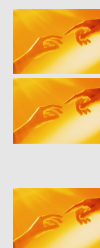




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

342 . Marketing e Publicidade

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**342030 - Técnico/a de Organização de Eventos**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

200,25

**Publicação e atualizações**

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

2ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

**Observações**

---

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Conceber e organizar eventos, nacionais e internacionais, com o objetivo de gerar negócio, lazer e oportunidades de promoção, de informação e de aprendizagem para os participantes.

### Atividades Principais

- Proceder à análise das necessidades e das condicionantes apresentadas pelo cliente, de forma a permitir a conceção do evento e a avaliação da sua viabilidade.
- Proceder à conceção e definição do evento a realizar, criando a ideia e o *layout* conceptual do evento e desenvolvendo o seu *branding*, tendo em conta as necessidades do cliente e o *budget* previamente identificados.
- Proceder ao planeamento geral do evento.
- Proceder à apresentação da proposta do evento ao cliente, com vista à sua aprovação, especificando, nomeadamente, o tipo e o programa do evento, os recursos necessários e a estimativa de custos e receitas associados.
- Conceber planos de informação e promoção do evento e gerir o seu desenvolvimento junto do público-alvo.
- Proceder ao planeamento detalhado do evento, com vista à sua implementação.
- Providenciar os recursos para a realização do evento.
- Coordenar e acompanhar as equipas de trabalho na implementação do evento, garantindo o cumprimento do cronograma de produção e a resposta a imprevistos e/ou situações de emergência.
- Avaliar o desempenho geral do evento, de forma a permitir melhorar o desempenho em eventos subsequentes.
- Promover a divulgação dos resultados do evento junto dos órgãos de comunicação social e/ou do público-alvo, providenciando, nomeadamente, a organização de conferências de imprensa, a realização de entrevistas com jornalistas, a criação de salas de imprensa e o desenvolvimento de vídeoconferências.

### 3. Referencial de Formação Global

#### Componente de Formação Sociocultural

Disciplinas	Horas
Português (ver programa)	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês ver programa iniciação ver programa continuação	220
Francês ver programa iniciação ver programa continuação	
Espanhol ver programa iniciação ver programa continuação	
Alemão ver programa iniciação ver programa continuação	
Área de Integração (ver programa)	220
Tecnologias da Informação e Comunicação (ver programa)	100
Educação Física (ver programa)	140
<b>Total:</b>	<b>1000</b>

\* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

#### Componente de Formação Científica

Disciplinas	Horas
Economia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	100
Psicologia e Sociologia (ver programa)	200
<b>Total:</b>	<b>500</b>

**Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00**

#### Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
0497	1	Desenvolvimento de conceitos para projetos de organização de eventos	50	4,50
0498	2	Importância dos eventos para a economia da UE	25	2,25
0499	3	Tipos de eventos e de organizadores de eventos	25	2,25

0500	4	Questões culturais, ambientais e de ética profissional	25	2,25
0501	5	Projetos de organização de eventos - planeamento e gestão	25	2,25
0502	6	Códigos, regulamentos e standards nacionais e internacionais	25	2,25
0503	7	Planeamento, encadeamento e calendarização de atividades de eventos	50	4,50
0504	8	Liderança/coordenação de equipas de projetos de comissões da organização	25	2,25
0755	9	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25	2,25
0757	10	Folha de cálculo - funcionalidades avançadas	25	2,25
0779	11	Utilitário de apresentação gráfica	25	2,25
0508	12	Língua Inglesa - conceção e promoção	50	4,50
0509	13	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas em eventos	50	4,50
0510	14	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para reuniões, conferências e congressos	25	2,25
0511	15	Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para exposições e feiras	25	2,25
0512	16	Planeamento de recursos para os projetos de organização de eventos	50	4,50
0513	17	Estruturação de equipas e comités para a elaboração de projetos de eventos	25	2,25
0514	18	Elaboração de orçamentos e procedimentos de contabilidade para projetos de organização de eventos	50	4,50
0515	19	Obtenção dos recursos planeados	50	4,50
0516	20	Elaboração de materiais e de sinalética	25	2,25
0517	21	Língua inglesa - planeamento e gestão de recursos	50	4,50
0518	22	Elaboração de planos de gestão da segurança em eventos	25	2,25
0519	23	Elaboração de planos para a manutenção da higiene e segurança de eventos	25	2,25
0520	24	Elaboração de planos para lidar com situações de emergência	25	2,25
0521	25	Elaboração de programas de eventos detalhados	25	2,25
0522	26	Elaboração de programas detalhados para reuniões, conferências e congressos e elaboração de programas detalhados para exposições e feiras	25	2,25
0523	27	Elaboração de procedimentos de reserva e inscrição	25	2,25
0524	28	Elaboração de planos para montagem, realização e desmontagem de eventos	25	2,25
0525	29	Elaboração de planos para a gestão do protocolo em eventos	50	4,50

0526	30	Língua inglesa - implementação e gestão	50	4,50
0527	31	Planeamento das relações com os órgãos de comunicação social	50	4,50
0528	32	Gestão de eventos	50	4,50
0529	33	Avaliação e divulgação dos resultados de projetos de organização de eventos	25	2,25
0530	34	Aplicação informática - gestão de projetos	50	4,50
0531	35	Língua Inglesa - acompanhamento e avaliação	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica:</b>			1225	110,25

<b>Formação em Contexto de Trabalho</b>	Horas	Pontos de crédito
<p>A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica.</p> <p>A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.</p>	600 a 840	20,00

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

#### 4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) - Formação Tecnológica

---

<b>0497</b>	<b>Desenvolvimento de conceitos para projetos de organização de eventos</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrever o processo e fases de desenvolvimento dos projetos de organização de eventos.</li> <li>• Identificar a razão de ser e o objetivo de um evento.</li> <li>• Definir o conteúdo do evento.</li> <li>• Elaborar um programa e <i>design</i> de um evento.</li> </ul>
--------------------	---

#### Conteúdos

---

- Estrutura dos projetos de organização de eventos
  - Gestão de projeto nos eventos
  - Métodos de gestão profissional
  - Eventos como projetos
  - Modelo das cinco fases
    - Planeamento fundamental
    - Planeamento organizacional
    - Preparação do evento
    - Realização do evento
    - Avaliação do evento
- Definição dos objetivos do evento
  - Definição de objetivos
  - Como os objetivos precisos ajudam o organizador de eventos
- Realizar pesquisa adequada
  - Identificar a procura de mercado potencial de um evento
- Público-alvo
  - Identificar o público – alvo de um evento
- *Design* do evento
  - Visão geral
  - Objetivos do evento e diferentes tipos de eventos
  - Métodos e técnicas
  - Ambiente
  - Métodos de comunicação

0498

**Importância dos eventos para a economia da UE**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar a importância dos eventos para as economias locais.
- Identificar os setores de projeção económica decorrentes da realização de eventos.

**Conteúdos**

- Importância dos eventos para as economias locais
  - A importância dos eventos para a economia
    - Peso no PIB
    - Peso no PIB turístico
    - Influência nas entradas e saídas de nacionais e estrangeiros
    - Influência nos fluxos turísticos dos acompanhantes
  - A importância da organização de eventos nas economias locais
    - Peso do PIB regional
    - Influência no mercado de emprego direto
    - Postos de trabalho criados
      - Fixos
      - Sazonais
    - Valorização infra – estrutural
    - Promoção e *marketing* territorial
    - Ampliação da renda turística local (hotelaria e restauração)
    - Ampliação da rede comercial (comércio e serviços)
  - A organização de eventos e a economia da informação e comunicação
    - Custos e mais – valias da promoção e divulgação do evento
      - Custos promocionais
      - *Merchandising*
      - Direitos de venda de imagem
  - A organização de eventos e a atividade turística
    - Turismo de negócios e incentivos
    - Turismo de feiras e exposições
    - Turismo de conferências e congressos
- Sectores de projeção económica decorrentes da realização de eventos
  - A economia local e o efeito de multiplicação económica dos eventos
    - Conceito de “multiplicação económica”
  - A diversificação económica do produto evento
  - A qualificação profissional na promoção de eventos
    - A importância da formação
    - Formação inicial
    - Formação de activos
    - Especializações
  - Empregabilidade
    - Razão do emprego
      - Emprego direto e relacionado com o evento
      - Emprego precedente (a montante) da organização do evento
      - Emprego consequente (a jusante) da organização do evento
    - Tipologia de emprego
      - Emprego / sem vínculo
  - Infra-estruturas, equipamentos e acessibilidade
    - Adaptação e qualificação de infra-estruturas existentes
    - Criação de novas infra-estruturas
    - Instalação de equipamentos
    - Melhoria e criação de novas acessibilidades
    - Reabilitação territorial (urbana e paisagística)
  - Oferta de serviços complementares
    - Alojamento
    - Restauração
    - Animação
    - Transportes (*rent-a-car*)
    - Comércio
    - Serviços (bancos, administrativos, etc.)
  - Efeito económico direto da organização de eventos
    - Receitas directas
    - Patrocínios, apoios e *sponsorização*
    - *Merchandising*
  - Efeitos económicos colaterais da organização de eventos
    - Efeitos económicos no pré-evento
    - Efeitos económicos no pós-evento

0499

**Tipos de eventos e de organizadores de eventos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os diferentes tipos de eventos e respetivas implicações.
- Identificar os diferentes tipos de organizadores de eventos.

**Conteúdos**

- Introdução à indústria de eventos
  - Definição de evento
  - Diferenças
    - Eventos com fins lucrativos
    - Eventos sem fins lucrativos
  - Definição de “organizador de eventos”
    - Diferentes títulos usados
    - Definição da função
- Tipos de eventos
  - Introdução aos diferentes tipos de eventos
    - Conferências, reuniões e ações de formação
    - Eventos de carácter académico
    - Eventos de carácter comercial
    - Eventos de carácter governamental
  - Exposições
    - Exposições públicas
    - Exposições de carácter comercial
  - Eventos de incentivo, incluindo as diversas formas que podem assumir
    - Outros eventos
    - Espectáculos temáticos, festivais e concertos
    - Espectáculos de fogo de artifício
    - Eventos desportivos
    - Eventos privados
- Tipos de organizadores de eventos
  - Diferentes tipos de organizadores de eventos
    - Organizadores internos
      - Funções e responsabilidades dos organizadores internos
      - As relações entre os organizadores internos e outras pessoas envolvidas num evento
    - Organizadores externos
      - Agências
      - Organizadores independentes
      - Serviços especializados
      - Funções e responsabilidades dos organizadores externos
  - As relações entre os organizadores internos e outras pessoas envolvidas num evento



0500

**Questões culturais, ambientais e de ética profissional**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar determinados padrões de ética profissional sua origem e significado.
- Identificar determinadas questões ambientais e questões culturais importantes a ter em conta nos diferentes tipos de eventos (nacionais e internacionais).

**Conteúdos**

- Tipos de questões culturais
  - Importância de identificar diferentes tipos de questões culturais em eventos internacionais
    - Questões sociais
    - A forma de receber e cumprimentar pessoas de diferentes nacionalidades
    - Oferecer flores em eventos
    - Diferentes celebrações culturais
    - Hábitos alimentares de diferentes culturas
    - Vestuário
    - Religião
    - Idioma
  - Impacto das questões culturais e das diferenças linguísticas nos eventos
- Ética profissional
  - Questões de ética profissional
    - Regras profissionais e de concorrência
    - Acordos de cavalheiros
    - Vestuário e comportamento
    - Contratos – diferentes formas, termos e condições
    - Igualdade
  - Impacto da ética profissional nos eventos
  - Regras de relacionamento profissional
- Questões ambientais
  - Questões ambientais
    - Consumo
    - Reciclagem
    - Utilização do correio interno
    - Utilização de medidas eficientes
    - Questões ambientais com impacto no local do evento (ex. serviços, transporte, tratamento de lixo, etc)
  - Impacto das questões ambientais
- Questões culturais, ambientais e de ética profissional
  - Como identificar questões
    - Requisitos dos clientes
    - Expectativas dos clientes
    - Restrições
    - Informação necessária
    - Utilização de informação do mercado
  - Como tomar em consideração estas questões
    - Caderno de encargos
    - Avaliar até que ponto estas questões podem ser tomadas em conta
- Dez erros mais frequentes no desenvolvimento de questões éticas em eventos
  - Falta de consenso
  - Seleção de funcionários
  - Definição das vantagens competitivas
  - Requisitos legais
  - Recursos
  - Seleção de pessoal
  - Utilização do idioma
  - Publicidade
  - Tradução dos códigos de ética
  - Diferenças culturais e outras

0501

**Projetos de organização de eventos - planeamento e gestão**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as etapas do planeamento e gestão de projetos de organização de eventos.
- Identificar em cada fase de um projeto e descrever as suas atividades.
- Reconhecer um mau planeamento ou má gestão de um projeto.

**Conteúdos**

- Enquadramento do planeamento de projetos de organização de eventos
  - O enquadramento do planeamento de projetos de organização de eventos
    - Importância do planeamento para o sucesso do evento
    - Quem está envolvido no processo de planeamento
- Planeamento de projetos de organização de eventos
  - Cinco etapas do planeamento de projetos de organização de eventos e a sua interligação
    - Conceptualização
    - Desenvolver conceitos
    - Realizar estudos de viabilidade
    - Refinar conceitos
  - Planeamento geral e a definição dos fatores que têm de ser identificados
  - Planeamento detalhado, incluindo planos de contingência
  - Gestão do evento em si
  - Avaliação do sucesso do evento e comunicação dos resultados
- Descrição geral do planeamento de projetos de organização de eventos
  - Descrição geral de cada uma das etapas do processo planeamento
    - O objetivo de cada fase
    - As atividades envolvidas em cada fase
    - As relações entre cada fase
- Consequências de um mau planeamento de projetos de organização de eventos
  - Consequências de um mau planeamento
    - As consequências para o evento em si
    - As consequências para o organizador

0502

**Códigos, regulamentos e standards nacionais e internacionais**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os *standards* internacionais que podem afetar os projetos de organização de eventos.
- Identificar os diferentes tipos de códigos de conduta, leis e *standards* nacionais e locais que podem afetar projetos de organização de eventos na União Europeia.

**Conteúdos**

- Regulamentação, códigos e *standards* que afetam os projetos de organização de eventos
  - A influência da regulamentação e *standards* em todas as etapas da organização de um evento
  - Porque razão é importante que um organizador de eventos internacionais respeite esta regulamentação e *standards*
  - Como consultar especialistas sobre leis nacionais e internacionais que afetam a organização de eventos
- Efeitos dos diferentes tipos de regulamentação, códigos e *standards*
  - Importância da regulamentação e dos *standards*
  - Efeitos da regulamentação, códigos e *standards* na organização de eventos internacionais
  - Regulamentação, códigos e *standards* que podem afetar a organização de eventos em todos os países da União Europeia
    - Regulamentação, códigos e *standards* diferentes nos diversos países da União Europeia
    - Apoio e informação sobre estes diferentes requisitos

0503

**Planeamento, encadeamento e calendarização de atividades de eventos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as fases a considerar no planeamento de um evento.
- Definir uma sequência para as atividades em cada uma das fases e definir os responsáveis por cada uma das atividades.
- Aprender a utilizar as técnicas para planear o *timing* de cada atividade.

**Conteúdos**

- Planeamento, encadeamento e calendarização das atividades de um evento
  - Cumprir obrigações contratuais
  - Corresponder às expectativas do cliente
  - Apresentar aos clientes a proposta de imagem da organização
  - Tomar em consideração eventuais restrições sobre a forma de organização do evento
  - Realizar contactos com outras pessoas
    - Clientes
    - Funcionários especializados
    - Outros colaboradores da organização
    - Com autoridades ou entidades locais de definam determinados requisitos
      - Companhias de seguros
      - Serviços de emergência
      - Autarquias locais
      - Autoridades de licenciamento
    - Com outras organizações envolvidas
      - Fornecedores
      - Organizações especializadas
  - Funções e responsabilidade de cada uma destas autoridades e respetivos contactos
- Identificar requisitos
  - Como identificar todas as ações necessárias para
    - Satisfazer as necessidades do cliente
    - Cumprir os requisitos da organização
    - Cumprir todos os requisitos legais
    - Tomar em consideração os resultados das consultas
    - Cumprir quaisquer requisitos especiais definidos pelas autoridades locais
  - Como é que os diferentes elementos/atividades de um evento interagem entre si e com o evento
  - Cumprir todos os requisitos e como equilibrar e conciliar requisitos incompatíveis entre si
  - Importância dos requisitos de saúde e segurança no processo de planeamento
- *Timing* e encadeamento das atividades
  - Definição do *timing* e o encadeamento das atividades
  - Como programar as atividades para obter o melhor custo – eficácia
- Distribuir funções e responsabilidades
  - Diferentes funções das pessoas (planeamento e realização do evento)
  - Identificação das as diferentes áreas de responsabilidade
  - Distribuição de funções e responsabilidade para as diferentes atividades/aspectos detalhando as responsabilidades
- Elaboração de planos gerais
  - Claros e não ambíguos
  - Suficientemente detalhados
    - Corresponder às expectativas do cliente
    - Cumprir requisitos organizacionais
    - Apresentar a imagem acordada
- Consequências de um planeamento inadequado
  - As possíveis consequênciasde
    - Planos deficientes
    - Planos incompletos

0504

**Liderança/coordenação de equipas de projetos de comissões da organização**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Coordenar equipas e comités de projeto.

**Conteúdos**

- Liderar comités e equipas de projeto/trabalhar eficazmente com os colegas
  - Características especiais dos projetos de organização de eventos
  - Uma organização de projetos como forma de organização de um evento
  - A gestão de projeto como um método adequado de gestão de eventos
  - Requisitos das relações de trabalho produtivas na organização de projetos/liderança de equipas
    - Funções e responsabilidade de cada um no trabalho da equipa
    - Funções e responsabilidades dos colegas/contactos externos
    - Âmbito e limites da autoridade no relacionamento com contactos externos
    - Como desenvolver relações construtivas com colegas internos e externos
    - Como fornecer, procurar e trocar informação com colegas/contactos externos
    - Como lidar com os desacordos e conflitos
    - Como motivar os outros
    - As consequências de uma consulta e interação deficiente
  - Estrutura de equipas de projeto
    - Comités
    - Coordenar o trabalho dos diferentes comités
- Trabalhar de forma eficaz com contactos externos
  - Como trabalhar de forma eficaz com pessoas exteriores à organização
- Liderança de reuniões
  - Objectivo das reuniões
  - Preparação de reuniões
  - Liderança de reuniões
  - Avaliação de reuniões
- Contributos para reuniões
  - Lideradas por outros
    - Preparação de reuniões
    - Técnicas para contributos eficazes
    - Distribuição e implementação de decisões/informações de uma reunião

0755

**Processador de texto - funcionalidades avançadas**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos.
- Efectuar impressões em série.
- Elaborar e utilizar macros e formulários.

**Conteúdos**

- Modelos e assistentes
  - Criação de modelos
  - Modelos pré-definidos
  - Modelo normal
  - Criação de documentos com recurso a assistentes
- Impressão em série
  - Documento principal
  - Documento de dados
- Formulários
  - Criação de campos de formulários
  - Preenchimento de formulários
- Macros
  - Criação
  - Gravação
  - Execução

0757

## Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

### Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
  - Múltiplas folhas
  - Reunião de folhas de cálculo
  - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
  - Inserção de subtotais
  - Destaques
  - Relatórios
- Análise de dados
  - Análise de dados em tabelas e listas
    - Criação, ordenação e filtragem de dados
    - Formulários
  - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
  - Utilização de totais e subtotais
  - Fórmulas em tabelas dinâmicas
  - Elaboração de gráficos
- Macros
  - Macros pré-definidas
  - Macros de personalização das barras de ferramentas
  - Criação e gravação de uma macro
  - Atribuição de uma macro a um botão
  - Execução de uma macro

0779

## Utilitário de apresentação gráfica

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Construir e utilizar apresentações gráficas.
- Aplicar elementos dinâmicos (som e imagem) às apresentações gráficas.

### Conteúdos

- Apresentador gráfico – conceitos gerais
  - Características
  - Ferramentas
  - Apresentações gráficas
- Inserção e edição de documento modelo
  - Criação de dispositivos padrão (master)
  - Inserção e formatação de texto
  - Opções de impressão
  - Ferramentas de texto, desenho e gráficos
  - Efeitos especiais
    - Animação de textos e objetos
    - Associação de sons
    - Transições – Efeitos de passagem de dispositivos
  - Difusão de dispositivos

0508

**Língua Inglesa - conceção e promoção**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Adquirir conhecimentos básicos e técnicos em Língua Inglesa na conceção, planeamento e promoção.

**Conteúdos**

- Linguagem básica aplicada à conceção, planeamento e promoção
- Linguagem técnica da área profissional

0509

**Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas em eventos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Produzir e implementar um plano de vendas.
- Analisar o processo de desenvolvimento de planos de promoção de eventos.
- Conceber o desenvolvimento de atividades e materiais promocionais e avaliar o seu impacto.

**Conteúdos**

- Processo de *marketing* e vendas – visão geral
  - Processo de *marketing*
  - Processo de vendas
  - Estratégia de *marketing*
  - Introdução ao *marketing mix* de eventos – os quatro P
- Análise do mercado
  - Obter e usar informação do mercado
    - Mercado
      - Sistemas de informação de *marketing*
      - Segmentação de mercado
    - Cliente
      - Comportamento do cliente
      - Requisitos do cliente
    - Concorrentes
      - Atividades dos concorrentes e seus impactos
      - Como avaliar e utilizar o *feedback* dos clientes de forma eficaz
  - Como elaborar análises de mercado
    - Análise interna
    - Tendências de mercado
    - Análise externa
  - Como identificar possibilidades
    - Para melhorar a comercialidade
    - Identificar possibilidades de expansão
- Elaboração um plano de vendas
  - Utilizar análises de mercado
    - Utilizar resultados de forma eficaz
    - Definição de preços
    - Desenvolvimento de métodos de venda
  - Como definir
    - Objetivos de vendas
    - Previsões de vendas
    - Metas de vendas
  - Como avaliar atividades e impactos
    - Avaliar atividades dos concorrentes
    - Impactos no negócio
  - Como calendarizar atividades para atingir objetivos e metas de vendas
  - Como identificar requisitos em termos de recursos, incluindo os 3 P adicionais relevantes para os serviços (*mix de marketing*)
  - Com avaliar os resultados e a eficácia do plano
  - Conteúdo e *mix* de vendas de um plano de venda
  - Como obter recursos em termos de produtos, serviços, pessoas, financiamento, instalações, atividades de *marketing* e apoio administrativo
  - Como afetar recursos para atingir os objetivos de um plano de vendas
  - Como conseguir um compromisso com o plano de vendas para
    - Maximizar a produtividade das vendas
    - Utilizar eficazmente os funcionários
  - Como monitorizar a implementação do plano de vendas através da utilização de
    - Pessoas relevantes
    - Formas de monitorização
  - Informação de *background* ao *mix* de vendas

- Monitorização da eficácia do plano de vendas
  - Como monitorizar o plano de vendas para assegurar que os objetivos de venda são atingidos
  - Como lidar com problemas na implementação do plano
    - Identificação de problemas
    - Adaptar medidas adequadas
  - Como avaliar o desempenho do plano de vendas
  - Como rever o plano de vendas
  - Como identificar ameaças e oportunidades para o plano de vendas
  - Como utilizar os resultados da monitorização
- Promoção e *marketing* de eventos
  - Promoção de eventos
  - Como elaborar planos promocionais
    - Identificar informação relevante para o plano
    - Identificar oportunidades promocionais a serem incluídas
    - Formato do plano
    - Optimizar a utilização de recursos
    - Produzir informação de forma clara e concisa
  - Como elaborar atividades e materiais promocionais
    - Exemplos de diferentes tipos de atividades e materiais promocionais
    - Utilizar uma agência de publicidade
    - Criação e produção de uma memória descritiva de *design*
    - Obter e utilizar informação relevante
  - Como avaliar atividades e materiais promocionais
    - Avaliar atividades e materiais
    - Definir critérios de avaliação
    - Realizar a avaliação
    - Monitorizar o impacto e a eficácia
    - Elaborar relatórios

0510

**Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para reuniões, conferências e congressos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar o processo de *marketing*, vendas e promoção de reuniões, conferências e congressos.
- Aprender a analisar o mercado e elaborar e implementar um plano de vendas e promocionais.
- Aprender a monitorizar as vendas e ajustar o plano.
- Aprender a gerir o *design* e desenvolvimento e avaliar as atividades e materiais promocionais.

**Conteúdos**

- Descrever o processo de *marketing* de reuniões, conferências e congressos
  - Descrição geral do processo
  - Importância do planeamento de *marketing*
  - *Marketing mix* de reuniões, conferências e congressos
  - Consequências de um mau planeamento ou implementação incorreta do plano
- Análise de mercado
  - Identificação do mercado alvo
    - Segmento de mercado adequado
    - Perfil de cliente adequado
  - Identificação das necessidades dos clientes
  - Identificação da atividade da concorrência
    - Estratégia de preços
    - Serviços da concorrência
    - Campanhas de *marketing*
  - Realização de uma análise de SWOT
  - Como confrontar e apresentar os resultados da análise
- Plano de vendas de reuniões, conferências e congressos
  - Desenvolvimento de um plano de vendas
  - Implementação de um plano de vendas
  - Monitorização e modificação do plano de vendas
- Promoção de reuniões, conferências e congressos
  - Processo promocional
  - Desenvolvimento de planos promocionais
  - Desenvolvimento de materiais promocionais
  - Desenvolvimento de atividades promocionais
  - Avaliação das atividades e materiais promocionais

0511

**Planeamento e implementação de atividades promocionais, de marketing e vendas para exposições e feiras**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar o processo de *marketing* e venda de exposições e feiras, incluindo a estratégia e o *marketing mix*.
- Analisar o mercado de exposições e feiras.
- Produzir, implementar e monitorizar um plano de vendas de exposições e feiras.
- Gerir a conceção, desenvolvimento e avaliar as atividades e materiais promocionais de exposições e feiras.

**Conteúdos**

- *Overview*
  - Introdução ao processo de *marketing*, promoção e vendas, as suas interligações e impactos mútuos
  - Características especiais deste processo no contexto das exposições e feiras
    - Expositores
    - Visitantes
  - *Marketing mix* de exposições e feiras
  - Qual o impacto e influência da estratégia de *marketing* no processo de *marketing*, promoção e vendas
- Análise de mercado
  - Análise interna
  - Análise externa
    - Atividades de concorrência
    - Tendências de mercado
    - Necessidades e interesses dos consumidores
    - Análise de PEST
  - Utilização da análise de mercado para identificar ameaças e oportunidades
- Gestão de planos de vendas
  - Informação necessária para elaborar um plano de vendas
  - Como definir e utilizar
    - Objectivos de venda
    - Metas de venda
    - Previsões de venda
  - Como avaliar as atividades de venda e os impactos sobre elas
  - Monitorização da eficácia do plano de vendas e modificação das atividades através
    - Do desempenho da equipa de vendas
    - Do impacto das atividades de venda
    - Da importância da modificação para melhorar a eficácia
  - Como avaliar o sucesso de planos de vendas
    - Definir critérios de sucesso adequados
    - Recolher e analisar dados adequados
    - Fazer comparações
- Elaboração de planos promocionais
  - Informação e recursos necessários para desenvolver um plano promocional
  - *Design* e desenvolvimento de materiais promocionais
  - Desenvolvimento e calendarização de atividades promocionais
  - Implementação de planos promocionais para tirar o máximo partido dos recursos
  - Avaliação do impacto e sucesso de planos promocionais.



0512

**Planeamento de recursos para os projetos de organização de eventos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Analisar e identificar os recursos humanos e técnicos necessários para a organização de eventos.
- Analisar e identificar outros recursos necessários para a organização de eventos.
- Produzir especificações detalhadas para os recursos necessários.

**Conteúdos**

- Enquadramento do planeamento de recursos
  - Diferentes tipos de recursos necessários para a organização de eventos
    - Locais para a realização de eventos
    - Alojamento
    - Materiais
    - Equipamento
    - Recursos humanos
- Recursos técnicos e não técnicos
  - Recursos técnicos
    - Equipamento
    - Conhecimentos específicos
  - Recursos não técnicos
    - Materiais
    - Equipamento
    - Serviços auxiliares, tais como *catering*, hospedagem, etc.
    - Recursos humanos
- Especificar os requisitos
  - Objectivo de especificar os requisitos, para satisfazer
    - Necessidades do evento
    - Necessidades da organização
    - Requisitos legais
    - Códigos de conduta relevantes
  - Identificar as necessidades de recursos
    - Recursos existentes que podem ser utilizados para o evento
    - Recursos que terão de ser adquiridos para o evento
  - Como especificar os requisitos
    - Conseguir o melhor negócio
    - Maximizar a utilização dos recursos
    - Elaborar as especificações dos recursos

0513

**Estruturação de equipas e comités para a elaboração de projetos de eventos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as diferentes funções que têm de ser planeadas para os projetos de organização de eventos.
- Elaborar diferentes formas de estruturação das organizações de projetos de organização de eventos.
- Identificar as funções e responsabilidades de um gabinete de projetos de eventos.
- Elaborar mapas de organização, mostrando as estruturas dos projetos de organização de eventos.

**Conteúdos**

- Planeamento organizacional
  - Introdução
  - Estrutura organizacional
  - Competências especiais
  - Plano de estruturas
- Estruturas organizacionais
  - Objectivos, dimensão e requisitos específicos do evento
  - Cada evento é único
  - Convenções de empresas
  - Congressos científicos internacionais
- Elaborar um plano de estruturas
  - Áreas
  - Recursos humanos e a sua utilização
  - Comitês/conselhos
  - Cooperação e sinergias
- Plano de estruturas
  - Programa
  - Representação
  - Programa social para acompanhantes

- Finanças
  - Organização
  - Funcionamento técnico
  - Exposição
  - Material impresso/publicidade
  - Reservas em hotéis
  - Trabalho da imprensa/relações públicas
  - Inscrição dos participantes
  - Programa social.
  - Comitês e funções
    - Função do comité do programa
  - Responsabilidades no comité do programa num congresso ou convenção
    - Gestão e coordenação do programa durante o evento
    - Elaboração da estrutura e conteúdo do programa do evento
    - Avaliação das comunicações submetidas
    - Propor oradores adequados para determinados temas e grupos alvo
  - Função do comité financeiro
    - Elaboração e recomendação de um determinado orçamento
    - Monitorização e controlo do orçamento
    - Obtenção de apoios financeiros
  - Função do conselho dos expositores
    - *Design* da exposição
    - Identificação e contratação de expositores
    - Recomendação de preços para o aluguer dos espaços de exposição
  - Função do comité de organização
    - Liderança e representação de todo o projecto
    - Supervisão do trabalho dos outros comités
  - Função do gabinete do evento
    - Controlo diário das atividades do evento
    - Nomear um funcionário executivo para o comité de organização
    - Permanente contacto com o comité de organização
  - Outras áreas a considerar
    - *Marketing/relações* públicas
    - Programa para acompanhantes
    - Programa social
    - Exposição de acompanhamento
  - Membros da equipa
    - As capacidades e competências necessárias para as equipas e para os membros das equipas
    - Funções e responsabilidades dos membros das equipas e comités
  - Relacionamento entre equipas e comités
  - Plano organizacional de um evento deverá identificar a estrutura de gestão do evento, os canais de reporte e o relacionamento entre as diferentes equipas
-

0514

**Elaboração de orçamentos e procedimentos de contabilidade para projetos de organização de eventos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as diferentes componentes do orçamento para projetos de organização de eventos, como instrumento de planeamento e gestão.
- Enumerar as diferentes fontes de financiamento de projetos de organização de eventos e como obter o financiamento.
- Avaliar a viabilidade financeira dos projetos.
- Identificar os procedimentos contabilísticos e implicações fiscais de eventos nacionais e internacionais.

**Conteúdos**

- Plano económico - financeiro de eventos (plano e orçamento)
  - Estimativa do orçamento de eventos
    - Análise orçamental de eventos
      - Factores positivos
      - Factores negativos
  - Análise dos custos do evento
    - Custos da fase de planeamento e preparação
    - Custos relacionados com a realização do evento
    - Custos relacionados com a fase de avaliação do evento
  - Análise das receitas do evento
    - Análise do investimento
    - Análise das receitas esperadas
    - Análise dos recursos financeiros de proveniência:
      - Directa
      - Indirecta
      - Institucional
    - Análise dos recursos existentes
  - Execução orçamental
    - Planeamento estrutural do orçamento
    - Planeamento conjuntural do orçamento
  - Factores de correção orçamental
    - Inflação
    - Flutuações cambiais
    - Variações na carga fiscal
  - Análise orçamental dos recursos existentes e necessários
- Modelos de financiamento
  - Fontes de financiamento
  - Financiamento comunitário (União Europeia)
  - Financiamento público
  - Financiamento privado
  - Patrocínio e *sponsorização*

0515

**Obtenção dos recursos planeados**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Elaborar de propostas para o fornecimento de bens, serviços e licenças necessárias para projetos de eventos.
- Escolher fornecedores que proporcionem um equilíbrio adequado entre qualidade e custos.
- Efectuar a contratação do fornecimento de bens e serviços. Elaborar informações para os fornecedores, de modo a garantir o fornecimento de bens e serviços com qualidade.

**Conteúdos**

- Modelo da fundação europeia para a gestão da qualidade (EFQM)
- Necessidade de um cumprimento excelente dos requisitos de clientes individuais
- Diferentes componentes do modelo EFQM e enquadramento para a excelência
- Modelo EFQM em eventos
- Satisfação dos intervenientes
- Criação de valor sustentável para o cliente
- Capacidade de liderança visionária e inspiradora
- Desenvolvimento de sistemas de gestão interdependentes e interrelacionados centrados nas necessidades e expectativas do cliente
- Maximização do contributo de cada membro da equipa de funcionários do evento
- Utilização da aprendizagem para criar inovação e melhoramentos
- Desenvolvimento e manutenção de parcerias criadoras de mais-valias
- Superação dos requisitos de todos os enquadramentos regulamentares que afetem o evento
- Fases de planeamento e execução em que o modelo EFQM deve ser aplicado
- Fornecedores
- Identificação de quais os recursos necessários
- Diferentes fatores que afetam a obtenção de recursos
- Requisitos legais
- Requisitos a nível de seguros e seguradoras
- Requisitos organizacionais
- Utilização das especificações de recursos e como as elaborar
- Termos e condições de fornecimento e como podem afetar a obtenção de recursos
- Definição o negócio mais rentável e os diferentes fatores que têm de ser considerados
- Propostas
- Definição de proposta
- Diferentes métodos de convite
- Diferentes fases do processo de obtenção de propostas
- Definição dos critérios de avaliação das propostas
- Anúncio aos proponentes
- Divulgação de informações
- Visitas ao local
- Recepção das propostas
- Pré-seleção e obtenção de referências
- Entrevistas
- Seleção
- Adjudicação do contrato
- Contratos de fornecimento
- Resumo do fornecimento, quando deve ser usado e por que é importante
- Acordo de fornecimento
- O que é
- Qual o seu conteúdo
- Quando são ou não apropriados contratos de fornecimento por escrito
- Obtenção de licenças
- Diferentes tipos de licenças e quando podem ser necessárias
- Bebidas alcoólicas
- Espectáculos públicos
- Segurança contra incêndios
- Angariação de fundos
- Onde e como obter as licenças necessárias
- Monitorização dos fornecimentos
- Monitorização do fornecimento
- Como e quando é efetuada a monitorização, e quem efetua a mesma
- Que fazer quando os bens e serviços fornecidos não estão em conformidade com o acordo de fornecimento
- Necessidade de manter registos e a forma de o fazer

0516

**Elaboração de materiais e de sinalética**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os tipos de materiais impressos utilizados em projetos.
- Identificar os diferentes tipos de *layout* e de impressão utilizados para cada tipo.
- Gerir a produção da sinalética *design*, e envio/distribuição de materiais impressos e colocação dos sinais informativos.
- Identificar os diferentes tipos de sinalética utilizados dentro e fora do espaço do evento.

**Conteúdos**

- Tipos de materiais impressos
  - Análise dos recursos gráficos
    - Escrita
    - Imagem
  - Tipos e especificidade dos recursos de promoção
    - Material de promoção
    - Material de informação
    - Material de divulgação
  - Tipos de materiais de promoção, informação e divulgação
    - Material escrito
    - Material gráfico
    - Material televisivo
    - Material radiofónico
- Tipos de *layout* e impressão
  - *Layout* escrito
    - Notícia factual
    - Artigo informativo
    - Artigo de fundo
    - Página de anúncio
  - *Layout* gráfico
    - Brochura / folheto / desdobrável
    - Cartaz
    - Fotografia
    - *Cartoon/graffiti*
  - *Layout* televisivo
    - *Spot* publicitário
    - *Slide*
    - Documentário
  - *Layout* radiofónico
    - *Spot* publicitário simples
    - *Spot* publicitário complexo
    - Documentário
- *Design*, produção e distribuição de material impresso
  - *Design*
  - Produção
  - Material para consumo interno
  - Material para consumo externo
  - Distribuição
- Tipos de sinalética
  - Sinalética representativa
    - Logótipo
    - Pavilhão (bandeira)
    - Banda sonora
    - Mascote
  - Materiais de promoção e sinalização utilizados dentro e fora do espaço onde se realizam eventos
- Produção de sinalética
  - Tipos de sinalética
    - Cartazes de parede
    - Cartazes em expositores publicitários de exterior
    - Reclamos luminosos
  - Funções da sinalética
    - Visíveis (tamanho adequado)
    - Apelativos (estética e forma adequada)
    - Informativos (sintéticos, objetivos e esclarecedores)
- Colocação de sinais informativos
  - Colocação da informação em lugares estratégicos

0517

**Língua inglesa - planeamento e gestão de recursos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar ao planeamento e à afetação de recursos humanos vocabulário específico da Língua Inglesa.

**Conteúdos**

- Linguagem básica aplicada ao planeamento e afetação de recursos
- Linguagem técnica da área profissional

0518

**Elaboração de planos de gestão da segurança em eventos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Planear e implementar medidas de segurança.
- Identificar os diferentes tipos de procedimentos questões de segurança.
- Elaborar planos para monitorização da implementação das medidas de segurança.

**Conteúdos**

- Tipos de procedimentos em questões de segurança
  - Mecanismos de controlo e segurança
    - Pessoas
    - Bens móveis e imóveis
    - Informação
- Medidas de segurança específicas
  - Exterior
    - Segurança de bens móveis e imóveis
    - Ameaças de bomba
  - Interior
    - Segurança de bens móveis e imóveis
    - Ameaças de bomba
  - Segurança da informação
- Monitorização e implementação das medidas de segurança
  - Mecanismos de monitorização
  - Mecanismos de intervenção

0519

**Elaboração de planos para a manutenção da higiene e segurança de eventos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Conceber um plano de saúde e segurança alimentar.
- Reconhecer as várias autoridades envolvidas no planeamento da saúde e segurança.
- Avaliar riscos e elaborar planos detalhados para gerir os riscos envolvidos.

**Conteúdos**

- Enquadramento da saúde e segurança em eventos
  - Enquadramento legal em termos de saúde e segurança
    - Organizador de eventos
    - Local onde se realiza o evento
  - Implicações da legislação na organização interna
    - Dos colegas e membros da equipa
    - Do pessoal externo à organização
  - Motivos não legais para a importância da saúde e segurança
- Planeamento das questões de saúde e segurança
  - Importância do planeamento na organização de eventos
  - Papel das autoridades
    - Serviços de emergência
    - Departamentos ou serviços públicos
- Avaliação dos riscos em eventos
  - Definição da avaliação dos riscos
  - Processo de avaliação
    - Potenciais perigos
    - Das pessoas que estão expostas aos riscos e forma como podem ser afectados

- Identificar as precauções existentes
  - Avaliar a probabilidade da extensão dos riscos
  - Definir medidas para eliminar ou minimizar o risco
  - o Aplicação da avaliação dos riscos em eventos
    - Preparação
    - Implementação do evento
    - Desmontagem
  - o Papel das organizações e serviços especializados e as suas funções
    - Trabalho dos assistentes (hospedeiras)
    - Barreiras de controlo de multidões
    - Fornecimento de serviços sociais
    - Fornecimento de serviços médicos e de primeiros socorros
  - Saúde e segurança no trabalho
    - o Definição do ambiente de trabalho para a organização de eventos
      - Ambiente físico (instalações, dispositivos e aplicações)
      - Equipamento
      - Materiais
      - Práticas de trabalho
    - o Requisitos de saúde e segurança no trabalho
      - Requisitos organizacionais
      - Requisitos legais (regulamentos e legislação)
    - o Exemplos de regulamentos e códigos de conduta
      - Fornecimento de equipamento de segurança e vestuário de protecção
      - Fornecimento de segurança contra incêndios
      - Utilização segura do equipamento
      - Manuseamento de artigos manualmente
      - Código de conduta organizacional
    - o Enquadramento dos requisitos da saúde e segurança no trabalho aplicáveis no trabalho
      - Formação
      - Supervisão
      - Sistemas e procedimentos
      - Equipamento
      - Materiais
      - Instalações
      - Fornecimento de recursos
    - o Tipos de apoio para o cumprimento dos requisitos de saúde e segurança no trabalho
      - Monitorização do ambiente de trabalho
      - Reportar defeitos
      - Implementação dos sistemas e procedimentos para a saúde e segurança
      - Dar instruções aos funcionários
      - Dar instruções a outras pessoas envolvidas
  - Violações das normas da saúde e segurança
    - o Consequências da violação das normas de saúde e segurança
    - o Tratar das questões de violação das normas da saúde e segurança caso ocorram
    - o Tratar das violações e procedimentos de saúde e segurança de acordo com os requisitos organizacionais e legais
  - Arquivo dos registos da saúde e segurança
    - o Importância dos registos de saúde e segurança
    - o Tipo de registos e relatórios
      - Inspeção do equipamento e arquivo de registos
      - Certificados de segurança emitidos
      - Relatórios de avaliação de riscos
      - Planos de saúde e segurança
      - Políticas e procedimentos de saúde na organização
      - Registos de acidente
      - Relatórios de incidentes
      - Certificados de formação
    - o Requisitos de arquivamento dos registos de saúde e segurança
      - Organizacionais
      - Legais
  - Melhoramentos dos planos
    - o Monitorização da situação constantemente para garantir que os atuais procedimentos de saúde e segurança estão a ser implementados
      - Identificação de novos perigos
      - Promover uma cultura de melhoramento constante
        - Comunicar perigos potenciais (bem como reais)
        - Fazer recomendações para melhorar o ambiente de trabalho e as práticas de trabalho
    - o Procedimentos claros e perceptíveis para elaborar estes relatórios e recomendações
-

0520

**Elaboração de planos para lidar com situações de emergência**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os diferentes tipos de emergências que podem ocorrer em eventos.
- Desenvolver conjuntamente com as autoridades competentes um plano para situações de emergência.
- Elaborar planos para verificar potenciais situações de emergência em eventos.

**Conteúdos**

- Plano de emergências - enquadramento
  - Tipos de situações de emergência
    - Incêndios
    - Explosões
    - Actos de terrorismo
    - Emergências médicas
    - Emergências não médicas
    - Colapso de estruturas
  - Avaliação dos riscos e perigos
  - Natureza e consequências de cada uma das situações
- Planear situações de emergência
  - Tipos de resposta a situações de emergência
    - Actuar directamente
    - Utilizar os recursos disponíveis
    - Comunicar com os outros
    - Procedimentos de reporte
    - Para si
    - Por si
  - Funções e as responsabilidades de outras pessoas envolvidas no processo de planeamento
  - Comunicação com os serviços de emergência
    - Colegas
    - Especialistas da organização
    - Especialistas externos
    - Serviços de emergência
- Planos de emergência
  - Formatos dos planos
    - Funções e responsabilidades exatas dos diferentes indivíduos e organizadores envolvidos
    - Acções a serem tomadas por pessoas da organização
    - Controlo da situação (até entregue aos serviços de emergência)
  - Discussão dos planos
  - Planos de emergência flexíveis
  - Planos de emergência padrão que cumpram os requisitos
    - Legais relacionados com o evento
    - Procedimentos da organização
      - Do local onde se realiza o evento
      - Dos participantes do evento
    - Considerar os
      - Reflectir as características do evento
        - Conselhos dos especialistas
        - Recursos disponíveis no dia do evento
  - Como minimizar
    - Pânico
  - Distúrbios no evento
- Planear a monitorização para eventuais situações de emergência
  - Monitorização e sua importância
  - Planear atividades de monitorização
    - O que é que deve ser monitorizado
    - A forma como a monitorização deve ser efectuada
    - Com que frequência as atividades de monitorização devem ocorrer
- Planear sessões de divulgação de instruções para os funcionários
  - Quem deverá receber instruções
    - Funcionários da organização
    - Outros funcionários envolvidos no evento
  - Sessões de divulgação de instruções para os funcionários
    - Quando é que os funcionários devem receber instruções
    - De que forma os funcionários devem receber instruções
    - Conteúdo das sessões de divulgação



0521

**Elaboração de programas de eventos detalhados**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Criar um *slogan* para o evento.
- Desenvolver objetivos detalhados de um programa.
- Identificar a interdependência entre o conteúdo do programa e a execução do projeto.
- Identificar as funções e responsabilidades dos participantes, VIP e patrocinadores.

**Conteúdos**

- Criação de um *slogan*
  - Características do produto
  - Critérios de um *slogan*
  - Exemplos
- Objectivos do programa
  - Objectivos operacionais
    - Objectivos
    - Sub - objectivos
  - Distribuição de conteúdos, assuntos e atividades em função dos objectivos
- Tipos de programas
  - Introdução aos modelos didácticos
  - Tipos de programas
    - Divulgar informação
    - Introduzir inovações
    - Motivar os participantes
    - Tomar decisões
    - Entretenimento
- Elaboração de um programa de evento
  - Relação entre o conteúdo e a qualidade
  - Gestão da qualidade ao longo do projecto
  - A interdependência entre o conteúdo do programa e outros aspetos do evento
- Tipos de participantes
  - Participantes
  - VIP
  - Patrocinadores

0522

**Elaboração de programas detalhados para reuniões, conferências e congressos e elaboração de programas detalhados para exposições e feiras**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Enunciar os diferentes modelos e configurações de reuniões, conferências, congressos, de feiras e exposições.
- Definir funções e responsabilidades de oradores, moderadores, animadores, relatores, funcionários de apoio.
- Identificar e programar diferentes programas sociais.
- Identificar os procedimentos para a elaboração de convites.
- Identificar os visitantes (grupos) de diferentes feiras e exposições.
- Distinguir os diferentes tipos de *stands* de exposição.

**Conteúdos**

- Elaboração de programas detalhados
  - Introdução ao planeamento de programas detalhados
- Modelos de reuniões, conferências e congressos
  - Tipos de modelos disponíveis
    - Discursos
    - Declarações
    - Apresentações
    - Painéis de discussão;
    - Entrevistas
    - Mesas redondas
    - Colóquios
    - Simpósios
    - *Workshops*
    - Discussões livres
    - Reuniões de perspectiva
    - Diálogos
    - Estabelecimento de contactos
    - Grupos de interesses especiais
    - Videoconferências;

- Contributos através da *Internet*
- o Vantagens e desvantagens de cada modelo
- Configurações de reuniões, conferências e congressos
  - o Tipo de configurações
    - Anfiteatro
    - Sala de aula
    - Mesa redonda/estilo sala de direcção
    - Semicírculo
    - Circular
    - Sessão
  - o Vantagens e desvantagens de cada tipo de configuração
- Participantes respetivas funções e responsabilidades
  - o Tipo de participantes
    - Tipo de oradores
      - Oradores principais
      - Oradores convidados
      - Outros oradores
  - o Moderadores
  - o Animadores
  - o Relatores
  - o Funcionários de apoio
    - Funcionários de apoio internos
    - Funcionários de apoio externo
  - o Escolher e contratar os oradores
- Programas sociais
  - o Os diferentes tipos de programas sociais e a sua utilização adequada
  - o Planeamento de um programa social
- Procedimentos para elaborar convites para oradores e comunicações
  - o Os procedimentos para elaborar convites
    - Discursar
    - Apresentação de comunicações
      - Convites
      - Preparação dos discursos
      - Selecção e notificação
    - Publicação
- Fases do planeamento de programas
  - o Identificar o que é necessário
    - Montagem
    - Realização
    - Desmontagem
  - o Sequenciar o programa
    - Satisfação dos delegados
    - Assegurar a saúde e segurança dos funcionários e participantes no evento
    - Responder aos requisitos de terceiros
      - Autoridades locais
      - Autoridades de licenciamento
      - Fornecedores
      - Seguradoras
  - o As consequências de um planeamento deficiente ou incompleto
- Apresentação de um programa detalhado a terceiros
  - o Elaborar um programa detalhado de eventos
    - Requisitos de design de um programa
    - Factores a considerar na escolha do *design* do programa
      - Imagem do evento
      - Imagem da organização
      - Necessidades e expectativas dos clientes
      - Requisitos dos participantes
- Modelos e tipos de eventos comerciais e de promoção
  - o Diferentes tipos de feiras e o seu público-alvo
  - o Diferentes tipos de exposições
    - Exposições artísticas
    - Exposições comerciais
      - A exposição de incentivo
      - A exposição de demonstração
      - A exposição de lançamento de produtos
- Tipos de participantes
  - o Os diferentes tipos de participantes de exposições/feiras
    - Promotores
    - Organizadores
    - Expositores
    - Funcionários de apoio
    - Visitantes
- Tipos de *stands* de exposição e de expositores
  - o Diferentes tipos de *stands* de exposição

- Banca aberta
- Banca fechada
- Banca de corredor
- Com estrutura e banca duplex
- Com banca em quiosque
- Virtual
- o Diferentes tipos de expositores
  - Expositores verticais
  - Expositores horizontais
  - Vitrina/montra
- Perfil do consumidor
  - o Diferentes grupos de consumidores de um evento
    - VIP/convidados
    - Profissionais
    - Público em geral
- Planeamento e gestão do espaço
  - o Diferentes planos que devem ser elaborados
    - Plano de ocupação
    - Plano de circulação
    - Plano de segurança
    - Plano de atividades complementares

<b>0523</b>	<b>Elaboração de procedimentos de reserva e inscrição</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os diferentes tipos de participantes/visitantes em eventos.</li> <li>• Identificar os diferentes métodos de fazer reservas e inscrições.</li> <li>• Elaborar procedimentos e documentos de inscrição.</li> <li>• Criar procedimentos para o pagamento e processamento das inscrições.</li> </ul>
--------------------	---

<b>Conteúdos</b>
------------------

- Tipos de participantes/visitantes
  - o Delegados
  - o Expositores
  - o Oradores
  - o Moderadores
  - o Animadores
  - o Fornecedores
  - o Funcionários do evento
- Papel dos diferentes visitantes
  - o Órgãos de comunicação social
  - o Altas individualidades
  - o VIP
  - o Público em geral
- Métodos de reserva e inscrição
  - o Delegados
    - Internet/correio electrónico
    - Telefone/fax
    - Correio normal
      - Visitantes
      - Convites pessoais (VIP, altas individualidades e órgãos de comunicação social)
      - Convite aberto (público em geral, órgãos de comunicação social)
- Documentação
  - o Delegados
    - Antes do evento
    - Durante o evento
    - Após o evento
- Visitantes
  - o Antes do evento
  - o Durante o evento
  - o Após o evento

0524

**Elaboração de planos para montagem, realização e desmontagem de eventos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e elaborar planos operacionais para as três fases do evento.
- Elaborar planos para monitorizar a implementação dos planos operacionais em eventos.

**Conteúdos**

- Fases das atividades operacionais
  - Montagem do evento
  - Realização do evento
  - Desmontagem do evento
- Plano operacional para a montagem de um evento
  - Conteúdo do plano
  - *Timings, layout*, atividades, segurança, saúde e segurança, recursos, sinalética, monitorização, obrigações contratuais e fornecedores
  - Implementação do plano
- Plano operacional para a efetivação de um evento
  - Conteúdo do plano
  - *Timings, funções*, atividades, responsabilidades
  - Implementação do plano
- Plano operacional para a desmontagem de um evento
  - Conteúdo do plano
  - *Timings, layout*, atividades, segurança, saúde e segurança, recursos, sinalética, monitorização, obrigações contratuais e fornecedores
  - Implementação do plano
- Monitorizar a implementação dos planos
  - Monitorizar a implementação dos planos
  - Consequências de planos defeituosos ou ineficazes
    - Flexibilidade dos planos
    - Consequências de planos defeituosos ou ineficazes

0525

**Elaboração de planos para a gestão do protocolo em eventos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os diferentes tipos de indivíduos/grupos que necessitam de serviços específicos.
- Distinguir as funções e responsabilidades no processo de gestão do protocolo.
- Identificar as regras de etiqueta e de cortesia a aplicar nas relações sociais.
- Identificar as regras de protocolo que se aplicam nas relações comerciais e nas relações oficiais.
- Elaborar planos para a aplicação das regras de protocolo e cortesia nos eventos.

**Conteúdos**

- Diferentes tipos de indivíduos/grupos
  - VIP
  - Equipa de apoio ao VIP
  - Participantes
  - Pessoas com deficiência
  - Crianças e idosos
  - Acompanhantes
- Tipos de indumentária
  - Receções oficiais
  - Diferentes tipos de trajes
    - Traje informal
    - Traje casual
    - Traje de passeio
    - Traje de gala
    - Traje para almoço de cerimónia
    - Traje para um jantar de cerimónia não formal
    - Traje para um jantar de cerimónia formal
  - Traje civis de cerimónia e de receções oficiais
    - *Smoking*
    - Fraque
    - Casaca
- Tipos de relações interpessoais
  - Relações sociais
  - Relações comerciais e de negócios
  - Relações oficiais e diplomáticas

- Gestão protocolar
  - Estabelecer a diferença entre protocolo e cerimonial
  - Funções e responsabilidades na gestão protocolar de um evento
    - Gabinete de protocolo
    - Chefe de Protocolo
  - Aplicação da legislação em vigor
- Regras de etiqueta e cortesia
  - Distribuição de lugares à mesa
    - Regras básicas
    - Os diferentes modelos
      - Modelo anglo-saxão
      - Modelo francês
  - Relações sociais e comportamento em público
  - Troca de correspondência, incluindo
    - Tipos de papel e cabeçalhos impressos
    - Diferentes tipos de cartas
- Regras de protocolo nas relações comerciais – nacional e internacional
  - Código de indumentária
  - Apresentações e cumprimentos
    - Regras utilizadas no ocidente e no oriente
    - Cumprimentos
    - Procedimentos de acompanhamento
  - Reuniões, incluindo o protocolo à mesa de reuniões
  - Refeições e escolha de menus
  - Discursos
  - Correspondência
  - Contactos internacionais
  - Cartões de visita
- Estabelecer as regras de protocolo em cerimónias oficiais
  - Hastear de bandeiras e as regras de precedência
  - Precedência oficial e regras militares
  - Precedência de chegadas e partidas de viaturas oficiais
  - Precedência no interior dos carros nos cortejos e embarques
  - Procedimentos cerimoniais para receção de chefes de estado e corpo diplomático
  - Disposição formal e colocação de pessoas em cerimónias e banquetes oficiais
  - Discursos
  - Relações com elevados dignatários religiosos e com a realeza
  - Símbolos nacionais

**0526**

**Língua inglesa - implementação e gestão**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar à implementação e gestão de eventos vocabulário específico da Língua Inglesa.

**Conteúdos**

- Linguagem básica aplicada à implementação e gestão de eventos
- Linguagem técnica da área profissional

**0527**

**Planeamento das relações com os órgãos de comunicação social**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Elaborar materiais de divulgação de eventos.
- Preparar informação para jornalistas acerca de eventos.
- Organizar conferências de imprensa e entrevistas com jornalistas.
- Utilizar vídeo-conferências.
- Criar uma sala de imprensa no evento.

**Conteúdos**

- Elaborar materiais de divulgação de eventos
  - Tipo de informação a divulgar
  - Tipos de informação
    - Essencial
    - Acessória

- Classificada
- Lixo informativo
- o Estratégia de informação
  - Fase de planeamento
  - Fase do evento
  - Fase de avaliação
- o Identificação da informação relevante e não relevante para o evento
- o O que deverá ser coberto pelos materiais de divulgação
  - O que está a decorrer
  - Quando irá decorrer
  - Onde irá decorrer
  - Pessoas importantes envolvidas
    - Quem são
    - Informação de *background* relevante sobre estas pessoas
- o Materiais divulgação
  - Material de informação a ser distribuído aos órgãos de comunicação social
  - Conteúdo da informação
  - Conteúdo da informação complementar
- o Grupos-alvo
  - Identificar de forma clara à imprensa alvo e o público-alvo
  - Elaborar materiais adequados ao grupo-alvo
  - Garantir que os materiais refletem a imagem do evento que os organizadores querem projectar
  - Como identificar os grupos-alvo e as necessidades específicas de cada grupo.
- o Estilo dos materiais
  - Diferentes formas de tornar os materiais interessantes e apelativos ao grupo-alvo
- o Modelos de comunicação
  - Modelo do canal gráfico
  - Modelo virtual
  - Modelo de comunicação informal
- o Definição de um prazo para a produção dos materiais em tempo útil para que possam ser disseminados e utilizados eficazmente
  - Produzir o material até ao prazo estabelecido
  - Distribuir esse material
    - Recipientes definidos / local definido
    - Até à data / hora definida
- Organizar conferências de imprensa
  - o Diferentes tipos de conferências de imprensa
    - *Briefings*
    - Conferências abertas
    - Notas de imprensa
  - o Convite a membros relevantes dos órgãos de comunicação social
  - o Locais/equipamento para conferências de imprensa
    - A necessidade de escolher um local adequado em função
      - Da natureza do evento
      - Do número de participantes
      - Do orçamento disponível
    - Diferentes tipos de equipamento necessários para conferências de imprensa
      - Telefones, faxes, computadores e acessórios, tais como impressoras, modems, acesso à *Internet* e *e-mail*
      - Materiais de informação, tais como televisão, vídeo, rádio, DVD e jornais
      - Mobiliário, (ex. mesas, cadeiras, etc.)
  - o Documentação requerida por oradores numa conferência de imprensa
    - *Briefings* de *background*
    - Documentos de apoio
- Videoconferências
  - o Videoconferências
    - Ligar os participantes
    - Contribuições de outras pessoas (ex. membros dos órgãos de comunicação social / a audiência)
  - o Os recursos técnicos necessários para uma videoconferência
    - Equipamento
    - Espaço físico
    - Recursos humanos
  - o Documentação para os participantes de uma videoconferência
    - Guiões
    - Documentação de *briefing*
- Organização de entrevistas com jornalistas no evento
  - o Objectivo das entrevistas com jornalistas - 5 fatores que afetam o processo de entrevista
    - Objectivo da entrevista
    - Espaço
    - *Timing*
    - Qualidade da informação
    - Regulamentos
  - o Equipamento necessário para entrevistas
    - Importância de identificar o equipamento necessário
    - Assegurar que o equipamento necessário é fornecido em tempo útil e estará disponível no dia da conferência
    - Importância de garantir que o equipamento está em bom funcionamento

- As pré - entrevistas e porque são importantes
- Criar uma sala de imprensa de um evento
  - Diferentes tipos de salas de imprensa
  - Objectivo de uma sala de imprensa num evento
  - Fornecimento de recursos para as salas de imprensa
    - Salas adequadas para reuniões, entrevistas privadas, entrevistas de televisão, e uma sala em *open space*
    - Equipamento informático, tal como computadores, impressoras, modems e acesso à *Internet* e *e-mail*
    - Outro equipamento de comunicação, (ex. telefones, *faxes*)
    - Equipamento de informação, tal como televisão, rádio, vídeo, DVD, jornais e revistas especializadas
    - Mobiliário
    - Recursos humanos, incluindo apoio de secretariado e um contacto de imprensa para o evento
    - *Coffee-break*

0528

Gestão de eventos

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as atividades necessárias para gerir o evento.
- Criar um gabinete do evento.
- Monitorizar a implementação das atividades planeadas, ajustá-las, se necessário, para atingir os objetivos definidos.
- Implementar as medidas necessárias para lidar com acontecimentos imprevistos.
- Estabelecer a garantia da existência da troca de informação adequada entre as diferentes partes da organização do evento e os participantes.
- Identificar potenciais situações de emergência em eventos.
- Proceder de forma adequada a situações de emergência.

### Conteúdos

- Gestão de eventos
  - Enquadramento da gestão de eventos
  - Importância dos planos do evento
- Tipos de planos do evento
  - Planos elaborados antes dos eventos
  - Planos usados para gerir o evento:
    - Operacionais
    - Saúde e segurança
    - Emergência
  - Aspectos abrangem estes planos e exemplos de planos
- Gabinete do evento
  - Gabinete do evento e o seu objectivo
  - Criação e gestão de um gabinete do evento
- Implementação dos planos
  - Requisitos da implementação dos planos
    - Atingir os objetivos do evento
    - Cumprir os requisitos da organização
    - Cumprir os requisitos de
      - Clientes internos
      - Clientes externos
      - Qualidade dos bens produzidos e dos serviços prestados
      - Da quantidade necessária de bens/materiais a serem entregues no sítio certo e à hora certa
      - Para manter a saúde e segurança
  - Confirmação de planos e garantia de que eles são distribuídos a todos os que necessitam de os conhecer
    - Instruções escritas
    - *Briefings* verbais
  - *Checklists*
  - Transmissão de informação do organizador para os participantes através
    - Sistemas sonoros
    - Monitores
    - Gabinete/balcão do evento
  - Impacto de normas/códigos de conduta internacionais na gestão do evento e como podem afetar o evento
- Ambiente saudável e seguro
  - Diferentes aspetos da manutenção da saúde e segurança
  - Informação e apoio a outras pessoas
  - Verificação de que todos os requisitos de saúde e segurança estão a ser cumpridos
  - Identificação e resolução de quaisquer incumprimentos destes requisitos
  - Manter os necessários registos de saúde e segurança
  - Procurar formas de melhorar a saúde e segurança no evento atual e em eventos futuros
- Qualidade
  - Monitorização da qualidade dos bens fornecidos e dos serviços prestados, nomeadamente

- De quem é a responsabilidade
  - Como monitorizar a qualidade
  - Exemplos de questões de qualidade
  - o Como lidar com situações em que a qualidade dos bens/serviços
    - Está em risco de cair abaixo dos níveis acordados
    - Abaixo dos níveis acordados
  - Emergências
    - o Tipo de emergências que podem ocorrer em eventos
      - Fogo
      - Explosões e atos de terrorismo
      - Desastres naturais tais como inundações
      - Colapso de estruturas, por exemplo, de um expositor ou de uma tenda
      - Emergências médicas
      - Outras emergências - cortes na energia eléctrica
      - Sobrelotação
    - o Necessidade de fazer *briefings* com os funcionários sobre potenciais situações de emergência e a resposta adequada a cada emergência
    - o Necessidade de monitorização para identificar potenciais emergências o mais cedo possível
    - o Necessidade de identificar todas as potenciais emergências num evento e as respostas adequadas a cada situação
    - o Como coordenar as respostas iniciais a situações de emergência, nomeadamente
      - Alertar outras pessoas para a emergência
      - Seguir os procedimentos de emergência adequados
      - Gerir a resposta inicial para
        - Minimização da emergência
        - Minimização dos riscos adicionais
        - Minimização da perturbação do evento
        - Minimização do pânico
      - Utilização dos recursos disponíveis
    - o Procedimentos para transferir o controlo de uma situação de emergência
-



0529

**Avaliação e divulgação dos resultados de projetos de organização de eventos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as fases do processo de avaliação.
- Definir critérios e criar mecanismos de sucesso adequados aos diferentes aspetos dos projetos de organização de eventos.
- Conceber os instrumentos que podem ser usados para documentar os projetos.
- Implementar métodos e técnicas de divulgação dos resultados dos projetos.

**Conteúdos**

- Fases do processo de avaliação
  - Tornar um evento um sucesso
  - Visão geral das quatro fases do processo de avaliação
    - Definir critérios de sucesso
    - Planear e implementar a recolha de dados
    - Analisar os dados e avaliar o desempenho
    - Divulgar resultados
- Tipos de critérios de sucesso
  - Critérios de sucesso
    - Critérios objetivos
    - Critérios subjectivos
  - As vantagens e desvantagens de cada tipo de critério de sucesso
  - Tipos de dados
    - Quantitativos
    - Qualitativos
    - Pseudo quantitativos
  - Aspectos essenciais dos critérios de sucesso
    - Relação com os objetivos do evento
    - Critérios simultaneamente
      - Mensuráveis
      - Observáveis
    - Critérios precisos, claros e não ambíguos
  - Necessidade de acordar critérios de sucesso com as partes interessadas do evento.
- Recolha de dados
  - Métodos de recolha de dados
    - Manual
    - Automatizada
    - Informatizada
  - Vantagens e desvantagens de cada método
  - Diferentes métodos de documentação/registo do desempenho
    - Registos escritos/informáticos;
    - Fotografias;
    - Clipes de vídeo;
    - Clipes de áudio
  - Vantagens e desvantagens de cada método e exemplos da sua utilização
  - Aspectos essenciais da recolha de dados
    - Método de recolha deve ser "adequado ao objectivo"
    - Validade e fiabilidade dos dados
    - Eficiência da recolha de dados
- Análise do desempenho e dos resultados
  - Métodos de análise e de interpretação
    - Dados quantitativos
    - Dados qualitativos
  - Confrontar com os critérios de sucesso
  - Identificar eventuais áreas a melhorar
- Divulgação de resultados
  - Métodos de divulgação
    - Relatórios escritos
    - Relatórios orais
  - Métodos de apresentação de resultados
    - Relatórios com texto e gráficos
    - Comunicados de imprensa
    - Agradecimentos
  - Confidencialidade comercial
    - O que é a confidencialidade comercial
    - Exemplos de informação comercialmente sensível
    - Porque deve esta informação ser protegida

0530

### Aplicação informática - gestão de projetos

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Utilizar aplicações informáticas de gestão de projetos.

#### Conteúdos

- Inserir actividades;
- Determinar a sequência das actividades;
- Inserir recursos;
- Afectar recursos a actividades;
- Utilizar a técnica PERT e CPM;
- Verificar o custo e o prazo do projeto;
- Controlar custos e prazos;
- Utilizar a técnica de controlo da performance do projeto - EVM;
- Inserir fórmulas e indicadores gráficos;
- Personalizar o documento;
- Gerar e criar relatórios

0531

### Língua Inglesa - acompanhamento e avaliação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar ao acompanhamento e avaliação dos resultados dos eventos vocabulário específico da Língua Inglesa.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada ao acompanhamento e avaliação de projetos de eventos
- Linguagem técnica da área profissional

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

- *Amy Vanderbilt's everyday etiquette - answers to today's etiquette questions*. Bantam Book, 2a. edição revista Amy, Vanderbilt, New York, 1974
- *Análise económica e financeira de projectos* - Fernando Abecassis, Nuno Cabral, Gulbenkian, Lisboa, 1982
- *Anfitriã (A)* - Sewa "lucky" Roosevelt, Edições ASA, 1.ª, 1996
- *Aprenda as boas maneiras / dora maria* - (2.ª ed.). - Dora Maria, Tecnoprint, Rio de Janeiro, 1987, impressão 1990
- *Art of the show (2nd edn.) (The)* - S.L. Morrow, IAEM Foundation, Dallas, 2002
- *Avaliação de projectos e a avaliação dos impactos sociais (A)* - Isabel Guerra, C.E.T. Lisboa, 1994
- *Avaliação do Impacto ambiental* - M.ª do Rosário Partidário, Júlio Jesus, CEPSA Lisboa, 1994
- *Avaliação em formação (A)* - Jean-Marie Barbier, Afrontamento, Porto, 1990
- *Avaliação nos projectos de intervenção social (A)*, (in) CIES-ISCTE 1996, Sociologia Problemas e Práticas - Alcides Monteiro, Nº 22.PP.137-154. CIES, Lisboa, 1996
- *Boas maneiras & sucesso nos negócios - um guia prático de etiqueta para executivos* - Ribeiro, Celia L&PM, Porto Alegre, 1993
- *Boas maneiras (As)*. 11. ed., Carmen D' Ávila, Civilização Brasileira, Rio De Janeiro, 1958
- *Boas maneiras* (compilado por Celina Veronese União Feminina Missionária Batista do Brasil) Rio de Janeiro 1982
- *Boas maneiras (My little golden book of manners)*. Ilustrações de Richard Scarry, tradução de Vilma Vieira de Carvalho. - 9a ed. - Peggy, Parish, Melhoramentos, São Paulo, 1986
- *Boas maneiras de A a Z - algumas dicas básicas para um comportamento social adequado*. 16. ed. – Célia Pereira de Souza, Ed. STS. Leão, São Paulo, 1998
- *Boas maneiras e outras maneiras* - José Tavares de Miranda, Bestseller Importadora de Livros S. A., S. Paulo 1965
- *Boas Maneiras no Yoga - Shishtháchara Yoga / Mestre De Rose*. - De Rose, Ed. Uni-Yoga, São Paulo, 1995
- *Boas maneiras, 12 vls (v1: Saiba o que vêm a ser e por que usá-las (44) p., v. 2: Comece com você mesmo (54) p., v.3: Em casa (48) p.; v.4: Com amigos (48) p.; v.5: Na rua (58) p.; v.6: Na escola (60)p.; v.7: À mesa (55) p.; v.8: Em festas (48) p.; v.9: Em viagens (44)p.; v.10: Ao telefone (35)p.; v.11: Saiba como usar as palavras (23) p.; v.12: Veja o que você aprendeu (47)p.);* Ilustrações Ângela Fitareli. Edelma, Erechim, RS Kich, - Carla Roberta, 1998
- *Boas maneiras. 4v. (v.1). Em casa - (v.2). Na rua - (v.3). Na escola - (v.4). Em lugares públicos.:* Cristina Marques, Cida Chiconato.19. ed. Todolivro, (Blumenau, SC) (2001)
- *Boas maneiras*. Ilustração: Miho Fujita, tradução: Klaus H. G. Rehfeldt. Blumenau, SC - Patsy Jensen, Eko, 1997
- *Book of common sense etiquette* - Roosevelt, Eleanor, New York
- *Business and management of conventions (The)* - V. McCabe, I. Poole, P. Weeks, and N. Leiper, Brisbane, Wiley 2000
- *Business information publications Ltd* - www.bipcoontacts.com
- *Business of conferences (The)* - A. Shone, Butterworth-Heinemann, Oxford, 1998
- *Business of event planning (the)* - behind-the-scenes secrets of successful special events - J. Allen, Wiley, Canada, 2002
- *Business of event planning (the)* - behind-the-scenes secrets of successful special events - J. Allen Canada, Wiley 2002
- *Business of special events (The)* - fundraising strategies for challenging times - H. Freedman, and , K. Feidman Sarasota, Pineapple Press 1998
- *Cerimonial para executivos: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais* -, Marina Martinez, Sagra, Porto Alegre 1996
- *Cerimonial para executivos: um guia para execução e supervisão de eventos empresariais Text 4* – Marina Nunes, Martinez. Sagra, Porto Alegre, 1996
- *Cerimonial universitario* - Ana Velloso, ed univ brasilia, Brasília, 1999
- *Checklisten projektmanagement* - Boy Jacques, Hans-G. Heunisch, Linda Lehmann
- *Chefe das boas maneiras (O)*. Tradução Michele Rizoli, Ilustrado por Evelyn Rivet - Anne De Graaf, SP, Cristã Unida, Campinas 1996
- *Civilisation de L'image (La)* - Fulchioni, Payot Paris, 1972
- *Civility - manners, morals, and the etiquette of democracy* - Stephen L. Carter, New York, 1998
- *Civility - manners, morals, and the etiquette of democracy. Text 2*, L Stephen, Carter, New York, 1998
- *Classification et definitions des differents types de reunions (in) Lanquar, Robert et all Text 1* – Congrès seminaries voyages de stimulation. PUF, Paris, 1980
- *Código de etiqueta e de boas maneiras* - Maria José Sá, Lisboa, (D.L. 1955)
- *Como Elaborar um projecto* - Ezequiel Ander-egg, M. José, Idáñez, CPIHTS, Lisboa, 1998
- *Como se escreve uma carta - o mais completo tratado de correspondência e etiqueta epistolar* - Alda de Figueiredo, Civilização, Porto, Nova ed. refundida e aumentada
- *Como vive na sociedade actual*. Trad. José de Oliveira Cosme - Ana Maria Calera., Lisboa, Ag. Port. De Revistas, (D.L. 1960).- (Ler para saber, 1). Tit. orig.: El libro de la etiqueta y la cortesia
- *Comunicação & boas maneiras para crianças* - Ilustrações de Sandra Aymone - Bellah Leite Cordeiro, Edições Paulinas,

São Paulo, 1988

- *Comunicação e motivação nos grupos e reuniões de trabalho* - Artur Parreira, Plátano - Edições técnicas, 1.ª, 1989
- *Comunicação social (A)* - Adriano Rodrigues, Vega Universidade, Lisboa
- *Concert tour production management* - J Vasey. Focal Press, Boston, 1998
- *Concise business guide to contract law (A)* - C. Boundy, Gower, Hampshire, 1998
- *Conference organisers' timesaver* - S. Stayte, ILAM Services, 2003
- *Conferences and conventions* - T Rogers, Butterworth-Heinemann, Oxford, 2003
- *Construção da personagem (A)* - C Stanislavski C.G.D. Lisboa, 1977
- *Convention management (5th edn)* - M.T. Astroff, A. Astroff, J.R. Abbey, and L.H. Hoyle, Educational Institute of the American Hotel Motel Association, USA, 1998
- *Core debate (The)* - P. Mellor, Access All Areas, November-December, 16, 2000
- *Corporate event project management* - W.O'Toole, and P. Mikolaitis, Wiley, New York, 2002
- *Department of national heritage and the scottish office (1997) guide to safety at sports grounds (A)*. 4th edn. London, HMSO.
- *Der deutsche Kongress- und Tagungsmarkt Unternehmen Selbstverlag* - aus Sicht mittelständischer Price Waterhouse Coopers, Bibliothek für Messewirtschaft Köln, Frankfurt/Main, 2000
- *Der Trend zum Event*. - Peter Kemper (Hrsg.) Suhrkamp Taschenbuch, Frankfurt/Main. 2001
- *Development, intervention and programme evaluation* - Vijav Padaki, Sage Publications, London, 1995
- *Die Matrix-Organisation* - Peter Leumann, Verlag Paul Haupt Bern und Stuttgart, 1979
- *Dimensão estética (A)* - Herbert Marcuse, Ed. 70, Paris, 1977
- *Diplomatic ceremonial and protocol - principles, procedures e practices* - John Wood, Jean Charles Serres, Columbia Univ Press New York.
- *E o que eu faço com essa tal de boas maneiras? 1. ed.* - Ana Maria Santana Martins, A. M. S. Martins São Paulo, 1997
- *Elaboração de projectos de acção e planificação* - Jean-Marie Barbier, Porto Editora Porto, 1993
- *Elaboração de projectos de acção e planificação Text 2* – Jean-Marie Barbier, Porto Editora, Porto, 1993
- *Em sociedade - etiqueta social através da historia. 4. ed.* - Lea Silva, F Bastos, Rio De Janeiro, 370 p. il Silva, Geraldo Eulalio do Nascimento e (1969) Diplomacia e protocolo. Record, Rio de Janeiro, 1962
- *English Tourism board (s/d) How to organise an event* – ETB, London
- *Etiqueta - um guia prático e actual para as boas maneiras. - 2. ed.*- Claudine de Castro, Ediouro, Rio de Janeiro, 1997
- *Etiqueta (de) - regras de comportamento - convivência domestica, cerimoniais sociais, protocolo oficial* – Eudes Jarbas Melo, Thesaurus Brasília: 65 p. il
- *Etiqueta e boas maneiras – 7.ª ed* - Martha Calderaro, Nova Fronteira, Rio de Janeiro, 1989
- *Etiqueta e boas maneiras - a arte de viver em sociedade*. Colab. de Wendy Graça, Ana São Gião, pseud., Edições 70, Lisboa
- *Etiqueta e boas maneiras - algumas dicas muito úteis / Felicia Maia*. - Felicia Maia, SP, Ed. Santuário, Aparecida, 1986
- *Etiqueta e boas maneiras* - Ana São Gião, Edições 70, 1.ª, 1996
- *Etiqueta e boas maneiras - cortesia e civilidade na vida moderna* - Ana São Gião, pseud, Círculo de Leitores, Lisboa
- *Etiqueta e boas maneiras*. Tradução, pesquisa e adaptação Magno Dadonas - Marie Louise de Cluny, Global, São Paulo, 1988
- *Etiqueta e protocolo para crianças - um conto. 2.ª ed* -, Elisabete Vieira Canha de Andrade, Texto Editora, Lisboa 1999
- *Etiqueta moderna* - Jardim Aurora, Adolfo Machado Ed. Porto, 1961?
- *Etiqueta na vida profissional (Business etiquette)* - David Robinson, Pergaminho (Gestão & marketing) Lisboa, 1999
- *Etiqueta nas relações sexuais - importante orientação islâmica para marido & mulher (A)*. Versão portuguesa M. Yiossuf Mohamed Adamy. 1ª ed - Zubair Ismael Bayat, Al Furqân, Stº António dos Cavaleiros, 1999
- *Etiqueta social* - Iracema Soares, São Paulo, Edit. Universitária, cop. Castanho, 1943
- *Etiquette - the blue book of social usage. 10. ed* -, Emily Price Post. Funk & Wagnalls, New York
- *Evaluation and development - proceedings of the 94 word bank conference* - Banco Mundial 1995
- *Evaluation of events - scandinavian experiences* - Cognizant Communications Corporation, Mossberg, L.I. ed., New York, 2000
- *Event assured risk check list for event organisers* - Risk and your Event (Internet) Event Assured Advice Centre. 2000
- *Event management - for tourism, cultural, business and sporting events* - Van der Wagen, L. Melbourne, Hospitality Press, 2002
- *Event management and event tourism* - D. Getz, Cognizant Communication Corporation, New York, 1999
- *Event management for sport directors*. American Sport Education Program – IL, Champaign, Human Kinetics Publishers, 1996
- *Event management in leisure and tourism* - David Watt, Addison Wesley Longman, Harlow, 1998
- *Event management: for tourism, cultural, business and sporting events* - , L. Van der Wagen Hospitality Press, Melbourne, 2002
- *Event marketing - how to successfully promote events, festivals, conventions and expositions* - L. H. Hoyle, Wiley, New

York, 2003

- *Event planning - the ultimate guide to successful meetings, corporate events, fundraising galas, conferences, conventions, incentives and other special event* - A Allen, J. Canada, Wiley, 2000
- *Event planning ethics and etiquette - a principled approach to the business of special event management* - J. Allen, Wiley, Canada, 2003
- *Event management Veranstaltungen professionell zum Erfolg führen* - Edwin Jettinger, Bernhard Knauß, Ralf Moser, Markus Zeller, Ulrich D. Holzbaur, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2002
- *Eventmarketing* - Stephan Schäfer Cornelsen Verlag, Berlin, 2002
- *Events* - Winfried Gebhardt u.a. Leske und Budrich, Opladen, 2000
- *Events - from start to finish* – S. Stayte, D. Watt, Reading, ILAM., 1998
- *Events management* - G.A.J Bowdin, I. McDonnell, Allen, J. and O'Toole, W. Oxford, Butterworth-Heinemann, 2001
- *Evolução do conceito de decisão (A) Text 1 – (in) análise estratégica* - José Rascão, Ed. Sílabo, Lisboa, 2000 (Chap.4 – pp. 56 – 61)
- *Fábulas de Ackoff – reflexões irreverentes sobre gestão e burocracia* - Russell Ackoff, D. Quixote, Lisboa, 1995.
- *Festival and events management - an international arts and culture perspective* - I., Yeoman, M., Robertson, J., Drummond, Ali-Knight, S. and McMahon-Beattie, U. eds., Oxford, Butterworth-Heinemann 2003
- *Festival and special event management (2nd edn.)* - J. Allen, W. O'Toole, I. McDonnelland, R. Harris, Wiley, Brisbane, 2002
- *Festivals mean business - the shape of arts festivals in the UK.* - K. Allen, and P Shaw, British Arts Festival Association, London, 2001
- *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção* - Isabel Guerra, Principia, Cascais, 2000
- *Gestão de projectos* - Carlos Barros, Silabos, Lisboa, 1994)
- *Gestos - cortesia etiqueta e protocolo* - Elisabete Vieira Canha de Andrade, Texto Editora, 7.ª, 2001
- *Global event management in the 21st Century (3rd edn.)* - J.J. Goldblatt, (Special Events, Wiley, New York, 2002
- *Grandeur et décadence de la planification stratégique* - Henry Mintzberg, Dunod. Paris, 1994
- *Greater london authority carnival review group (GLACRE) (2001) Notting Hill Carnival Review: Interim Report and Public Safety Profile Recommendations for 2001* - Greater London Authority, London
- *Guia de boas maneiras (capa e ilustrações de Dorca). 18.ª ed.*- Marcelino de Carvalho, Ed. Nacional, São Paulo, 1986
- *Guia epistolar ou o novo secretário privado dos namorados: collecção de cartas amorosas... regras da etiqueta que se usam nos casamentos, a linguagem das flores, e o emblema das cores* / extrahido de vários autores pelo livreiro Calder. Typ. Constitucional Calder, Porto, 1857
- *Guia prático das normas de informação publicidade e actividades de relações públicas no âmbito dos projectos / Acções Co-Financiadas pelo FSE - Instituto de Gestão do Fundo Social Europeu*
- *Hallmark tourist events - impacts, management and planning* - C. M. Hall, Chichester, John Wiley & Sons 1997
- *Health & safety executive (1996) health risk management.* London, Health & Safety Executive.
- *Health & safety executive (1999) the event safety guide.* London, Health & Safety Executive.
- *Health & safety executive (2000) managing crowds safely.* London, Health & Safety Executive.
- *Health & safety executive (2001) effective health & safety training.* London, Health & Safety Executive.
- *Health and safety executive (HSE) five steps to risk management.* London, HSE, 1998
- *Health and safety executive (HSE) managing crowds safely.* Norwich, HSE Books, 2000
- *Health and safety executive (HSE) the event safety guide.* Norwich, HSE Books, 1999
- *História da arte e movimentos sociais* - Nicos Hadjinicolaou, Ed. 70, Lisboa, 1973
- *História da propaganda* - Alejandro Pizarroso Quintero, Planeta editora, Lisboa, 1990
- *How to develop your personal management skills* - J. Allan, Kogan Page, London, 1998
- *How to organise a conference* - I. Maitland, Gower, London, 1996
- *How to run successful incentive schemes* - J.G Fisher, Kogan Page, London, 2000
- *Imagem e internacionalização* - Isabel Amaral, Verbo, 1.ª, 2000
- *Imagem e sucesso* - Isabel Amaral, Verbo, 1999
- *Images de la culture, Text 2* – Chombart de Lauwe - Paul Henry Payot - Paris, 1970
- *Informação para a tomada de decisão estratégica (A) Text 2 – (in) Análise estratégica* - José Rascão, Ed. Sílabo. Lisboa, 2000 (Chap.5 – 169 – 173)
- *International directory of event management (The) (2nd ed.)* - J Goldblatt, J. and Nelson, K.S. (eds.), John Wiley & Sons., New York, 2001
- *Introdução à metodologia do projecto* - Isabel Guerra, C.E.T., Lisboa, 1994
- *Introduction to events text 3 – (in) event management in leisure and tourism* - David Watt, Addison Wesley Longman, Harlow, 1998 (Chap.1 pp.1 – 21)
- *Introduction to the conventions, expositions and meetings industry Text 3* – D Rutherford, Van Nostrand Reinhold. New York, 1990
- *Kongress und tagungsmanagement* - Michael Oldenbourg Verlag, Schreiber Thaddäus, 1999



- *L'Estetica del cambiamento* - B.P Kidney, ed. Astrolábio, Roma, 1985
- *L'image Text 1* – Daniel Bourstin, Union Général ed., Paris. 1971
- *Leisure management* - B. Tancred, Hodder and Stoughton, London, 1992
- *Lernziele und Unterricht* - F. Robert, Mager, Beltz Verlag, 1977
- *Livro completo de etiqueta(O) de Amy Vanderbilt (The Amy Vanderbilt Complete Book of Etiquette)* Trad. De Marta Rodolfo Schimidt. Ed - Nancy Tuckerman, e Nancy Dunnan,. Nova Fronteira, Rio de Janeiro 2000
- *Livro da elegância (O)*. Trd. de Maluh de Ouro Preto - Geneviève Antoine Dariaux, Distribuidora Record, Rio de Janeiro, 1965
- *Livro das péssimas boas maneiras (O) (The bad good manners book. Português)*. Tradução: Mônica Stahel - Babette Martins Fontes Cole, São Paulo, 1998
- *Livro do protocolo* - Maria Rosa Marchesi, Editorial Presença, 1.ª, 1994
- *London international exhibition centre PLC (2000) ExCel Rules and Regulations*. Version 14. London, London International Exhibition Centre PLC.
- *Macroscópico (O)* - J. Rosnay, Arcádia, Lisboa, 1977
- *Mais do que boas maneiras - um guia fundamental para educar e orientar crianças e jovens no caminho para a prática do bem, do respeito, da dignidade e de outras virtudes (Título original: More than manners!)* Tradução Beth Leal e Ivo Korytowski - Letitia Baldrige, , Mandarin, São Paulo, 2000
- *Management - theory and practice* - G. Cole, Guernesay Press, London, 1993
- *Management and planning in leisure industry* - I. Henry, Macmillan, Basingstoke, 1990
- *Managing meetings Text 1* – P. Brown, Collins, London 1990
- *Managing meetings Text 2* – P. Brown, F.Hackett, Collings, London, 1990
- *Managing sport and leisure facilities. Text 4* – P. Sayers, Spon, London 1991
- *Manual de boas maneiras das fadas / história e rabiscos de Sylvia Orthof. 30p: il. Col* - Sylvia, Orthof, Ediouro, Rio de Janeiro, 1998?
- *Manual de civilidade e etiqueta - para uso da mocidade portuguesa e brasileira - Cavalheiro*. Typ. da Soc. Propagadora dos Conhecim. Úteis, Lisboa, 1845
- *Manual de civilidade e etiqueta - regras indispensáveis para se frequentar a boa sociedade. 10ª ed., rev. e not. aument*, Arnaldo Bordalo, (Enciclopédia Bordalo., Manuaes úteis) - Beatriz Nazaré, Lisboa, 1919
- *Manual de civilidades - boas maneiras* - L. de A. Nogueira . (S. l. s. n.), (Rio de Janeiro: EBAL). 68p.; 21 cm. Porto, 1989
- *Manual de etiqueta (Manuel du savoir-vivre aujourd'hui)*. Trad. Eduarda Correia, il. João Maria Andrade Cabral - Michèle Curcio, Lisboa, Círculo de Leitores
- *Manual de etiqueta ou arte de saber viver* - Félix Scapardini, Liv. Popular de Francisco Franco (Biblioteca de livros úteis e científicos, 14) Lisboa, 1912
- *Manual de prospectiva estratégica* - Michel Godet, D. Quixote, Lisboa
- *Manual diplomático - direito diplomático / prática diplomática* - José Calvet de Magalhães, Bizâncio, 4.ª, 2001
- *Manual prático de correspondência familiar - contendo numerosíssimos de todo gênero de correspondência íntima e de etiqueta.... 10ª ed.,-* Manuel, José da Câmara, Livr. Popular de Francisco Franco, Lisboa, D.L. 1954
- *Manual prático do animador cultural* - A. J. Rodrigues, Afrontamento, Porto, 1976
- *Marketinginstrument messe* - H. Selinski, Arbeitsbuch für Studium und Praxis, Schäffer-Poeschel Sperling, U.A. 2001
- *Meetings, conventions and expositions - an introduction to the industry* - R.J. Montgomery, and S.K. Strick, , Van Nostrand Reinhold, New York, 1994
- *Mega-Events and modernity - olympics and expos in the growth of global culture* - M. Roche, Routledge, London, 2000
- *Meios audiovisuais (Os). Text 3* - Marcello Giacomantonio, edições 70, Lisboa, 1986
- *Meios audiovisuais na formação (Os)* - Carlos Portugal Ribeiro, José Alberto Pires Dias, Luis Relvas, IEFP - Coleção Aprender, 1992
- *Método de cenários Text 4 – (in) manual de Prospectiva estratégica* - Michel Godet, D. Quixote, Lisboa, (Chap. 1 pp. 66 – 100)
- *Metodologia de planeamento de saúde* - Emílio Imperatori, M.ª Rosário Giraldes, Escola Nacional de Saúde Pública, Lisboa, 1993
- *Mil regras ilustradas de boas maneiras* - Maria do Carmo Nickol, Ilustrações de Edmundo Rodrigues. Editora, Rio de Janeiro, 1992
- *Music Industry Management and Promotion* - C. Kemp, Kings Ripton, ELM Publications, 1995
- *National Outdoor Events Association (NOEA) (1997) Code of Practice for Outdoor Events: Other than Pop Concerts and Raves: Amendments and Updates*. Wallington, NOEA.
- *Netiqueta - guia de boas maneiras na Internet* - Maria Alice Soares de Castro, Novatec, São Paulo, 1997
- *Noise Council (1995) Code of Practice on Environmental Noise Control at Concerts*. London, Chartered Institute Environmental Health Officers.
- *Normas do Cerimonial Publico da Republica Federativa do Brasil e Ordem Geral de Precedencia* (decreto n 70274, de 9 de marco de 1972). Brasilia Pres Rep Brasil/Leis, Decretos, etc. (1972)

- *Nova etiqueta* - Ibrahim. Sued, Editora Top Promoções e Publicidade Ltda., Rio de Janeiro 1978
- *Open space technology* - Owen Harrison, Klett-Cotta, Stuttgart, 2001
- *Organisationslehre – 1* - W. Hill, R. Fehlbaum, P. Ulrich, Diagr. UTB Kt. 1994.
- *Organising local events* – S. Passingham, Directory of social change, London, 1993
- *Organização de eventos (manual para planeamento e execução)* - Cleuza G. Gimenes Cesca, Summus Editorial, 7.ª, 1997
- *Organização de eventos (teoria e prática)* - Maria Cecília Giacaglia, Thomson, 1.ª, 2003
- *Passaporte França - o seu guia de bolso: negócios, cultura, etiqueta. (Passport france)*. Trad. Simone Ribeiro. 1ª ed. - Nadine Joseph, Texto, Lisboa, 1999
- *Passaporte Reino Unido - o seu guia de bolso, negócios, cultura, etiqueta (Passport United Kingdom)*. Trad. Margarida Sousa Castro. 1ª ed - Timothy Harper, Texto, Lisboa, 1999
- *Pequeno manual da etiqueta sexual - as boas maneiras da mulher, na cama e fora dela* - Petta, Rosangela e Zaidan, Patrícia. Objetiva, Rio de Janeiro, 1996
- *Planeamento e gestão de projectos* - W Randolph, Barry Posner, Presença Lisboa, 1992
- *Planificação, programação e controlo de projectos* – James Lewis, CETOP Lisboa, 1992
- *Planning special events* - J.S. Armstrong, Josse Bass Wiley New York, 2001
- *Pour informer les techniques de communication au service de l'animateur* - Pierre Guinchat, Presses d'île de France, Paris, 1967
- *Pragmática da comunicação humana* - P. Watzlawick et al. S. Paulo, 1989
- *Prazer em receber - manual para o anfitrião do século XXI* - Sara Gomes
- *Preceitos de cortesia e etiqueta* - Graciete Branco, Edições Universo, Lisboa, 1946
- *Professional evaluation* - House, R. Ernest, Sage Publications, London, 1993
- *Professional event coordination* - J. Rutherford Silvers, and J. Goldblatt, Wiley, New York, 2003
- *Project leadership* - Gower Aldershot, Briner, W. et al, 1990
- *Project management* - Gower Aldershot, Lock, D., 1992
- *Project workout (The)* - R. Buttrick, Pittman, London, 1997
- *Projektmanagemen* - J. Boy, C Dudek, S. Kuschel, GABAL-Verlag, 1994
- *Psicossociologia das organizações* - J.M. Ferreira Carvalho, Macgraw-Hil, Lisboa, 1996
- *Queda da publicidade (A)* - Al Ries e Laura Ries, Notícias Editorial, 1.ª, 2002
- *Recherche-Action - ses fonctions, ses fondements et son instrumentalism (La)* - Gabriel Goyette, Lessard- Herbert, Michelle. Presses Universitaires, Quebec, 1987
- *Regras do cerimonial português* - H. de Mendonça e Cunha, Livraria Bertrand, 1976
- *Reuniões e grupos de trabalho estruturas e processos* - Artur Parreira, Plátano - Edições técnicas, 1.ª, 1989
- *Ritual do jantar (O) - as origens, evolução, excentricidades e significado das boas maneiras à mesa* – Margaret Visser, (Título original - The rituals of dinner) Tradução Sônia Coutinho. 1.ª reimpr. Campus, Rio de Janeiro 1998)
- *Saber viver - regras de etiqueta, opiniões e conselhos. 5ª ed.*- Adelaide Bramão, Soc. Nac. da Tipografia Baronesa X, Lisboa, 1944
- *Sala com Danuza (Na). 17.ª ed.*, Leão, Danuza, Siciliano, São Paulo: 214 p., il
- *Sample contract terms and conditions* - Kingston upon Thames, Production Services Association, Hannam, 2000
- *Segredos da etiqueta empresarial. (Tít. orig.: The complete book of business etiquette)* trad. Fernanda Branco. 1.ª ed - Lynne Brennan, David Block, Dom Quixote. Lisboa, 1995
- *Seminar - tagungs und kongressmanagement* - K. Beckmann, Cornelsen Verlag, 2003
- *Service-marketing in practice – an example of a trade fair enterprise* - M. Peters, Am Beispiel eines Messeunternehmens, Deutscher Universitätsverlag, (1992)
- *Sete faces das violetinhas - um guia de formação e boas maneiras para as adolescentes (As)* - Ilustração de André Luiz Rosseto. - 19. ed. - Maria de Lourdes Cintra Silva Marcondes Ciarlo, Scortecci, São Paulo, (2000)
- *Síntese de boas maneiras, em ordem alfabética* - Gertraude Schultz Steigleder,. Ilustrado por Leon. EDICON, - São Paulo, 72p.. 1984
- *Special events - best practices in modern event management. 2nd ed* - J. Goldblatt, John Wiley & Sons, New York, 1997
- *Special events – global event management in the 21st Century (3rd edn.)* - J. J. Goldblatt, Wiley, New York, 2002
- *Special events - proven strategies for non-profit fundraising* - A. L. Wendroff, Wiley, New York, 1999
- *Successful event management* - A. Shone, and B. Parry, Continuum, London, 2001
- *Surfando no laque - boas maneiras para jovens*. Ilustrações de Pojuacan - Lucia Rito, Rocco. 95p. il.; 21 cm. Rio de Janeiro, 1998
- *Técnicas de comunicação Text 4* – J. Martins Lampreia, Europa-América, Lisboa, 1978
- *Text 4 – Wright, J. (1989) – Recreation and leisure – City and Guilds course 481 (Parts 1 and 2)* Kingston upon Thames, Croner publications
- *The business and management of conventions* - V. McCabe Poole, I. P., Weeks, and, N. Leiper, Wiley Brisbane, 2000
- *Théorie de L'action - le sujet pratique en debat (La)* - Louis Quééré, CNRS, Paris, 1992

- *Todos de etiqueta: antología de inéditos / selección y prólogo de ...*, Tomás Salvador González, Junta de Castilla y Leon, 1986
- *Tourism planning* - Van Reinhold Nostrand, Inskoop, E., New York, 1991
- *Trade fair and congress marketing (dissertation)* - H. Selinski, Berlin, 1983
- *Training needs analysis for the leisure industry* - I. Fleming, Longman, Harlow, 1994
- *Tratado de boas maneiras de etiqueta e civilidade* - Baronesa Espinheira, Editorial Crisos, Porto, 195-
- *Tratado de civilidade e etiqueta. 17.ª ed. atualizada e aumentada* - Condessa de Gence, pseud., Guimarães Editores Lisboa, 1968
- *Unveröffentlichtes* - H. Küsters, Projektleiter Messe Düsseldorf, K. Beckmann., Seminarkonzept, Internationale Congress Akademie e.V. Akademieleiter 1999
- *Veranstaltungsmanagement und recht* - Dirk Güllemann, Neuwied, Luchterhand Verlag. 2003
- *Ziele und Nutzen von Messebeteiligungen – Zusammenfassung einer empirisch gestützten Untersuchung auf der Grundlage einer Befragung deutschr Aussteller.* AUMA, Köln (Bibliothek für Messewirtschaft Köln), Heribert Meffert, 1996