

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



### Área de Educação e Formação

812 . Turismo e Lazer

### Código e Designação do Referencial de Formação

### 812185 - Técnico/a de Informação e Animação Turística

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

### Modalidades de Educação e Formação

Cursos Profissionais

### Total de pontos de crédito

209,25

### Publicação e atualizações

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

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

3ª Actualização 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.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

6ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

### Observações

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Prestar informações, promover e comercializar produtos e serviços turísticos, assim como, efetuar o atendimento e a receção de clientes, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação destes.

### Atividades Principais

### 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
Geografia (ver programa)	200
História da Cultura e das Artes (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	100
<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
3478	1	Geografia do Turismo	50	4,50
3479	2	Procura e oferta turística	50	4,50
3480	3	Organizações e funcionamento do setor do turismo	50	4,50

3481	4	Turismo seguro	50	4,50
3482	5	Qualidade no serviço turístico	50	4,50
3473	6	Desenho e organização de programas e atividades de animação	50	4,50
3483	7	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	4,50
3484	8	Informação e promoção da região	50	4,50
3485	9	Informação e promoção do destino turístico Portugal	50	4,50
3486	10	Língua inglesa - informação	50	4,50
4365	11	Técnicas de venda	25	2,25
3489	12	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50	4,50
3490	13	Reserva de produtos e serviços turísticos	50	4,50
7842	14	Técnicas de atendimento	50	4,50
3492	15	Atendimento - inglês técnico	50	4,50
3494	16	Condução de briefings	25	2,25
3495	17	Assistência ao cliente	25	2,25
3496	18	Técnicas de animação turística	25	2,25
3497	19	Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico	50	4,50
3498	20	Animação de grupos especiais	50	4,50
3499	21	Património cultural	50	4,50
3500	22	Animação cultural	50	4,50
3460	23	Cartografia e orientação	25	2,25
3501	24	Paisagem natural	50	4,50
3502	25	Turismo descoberta	25	2,25
3503	26	Animação ambiental	50	4,50
3504	27	Turismo de desporto aventura	25	2,25
3505	28	Animação desportiva	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			1225	110,25

Para obter a qualificação de Técnico/a de Informação e Animação Turística, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 100 horas da Bolsa de UFCD (50 horas da Área A de UFCD e 50 horas da Área B de UFCD)**

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
3487	29	Língua francesa - informação	50	4,50
6942	30	Língua espanhola - informação	50	4,50
6943	31	Língua alemã - informação	50	4,50
6944	32	Língua italiana - informação	50	4,50
7429	33	Língua holandesa - informação	50	4,50
7430	34	Língua finlandesa - informação	50	4,50
7431	35	Língua norueguesa - informação	50	4,50
7432	36	Língua sueca - informação	50	4,50
8746	37	Língua chinesa - informação	50	4,50
8747	38	Língua russa - informação	50	4,50
8598	39	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	40	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	41	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25

Código		Área B UFCD	Horas	Pontos de crédito
3493	42	Atendimento - francês técnico	50	4,50
6945	43	Atendimento – espanhol técnico	50	4,50
6946	44	Atendimento – alemão técnico	50	4,50
6947	45	Atendimento – italiano técnico	50	4,50
7433	46	Atendimento – holandês técnico	50	4,50
7434	47	Atendimento – finlandês técnico	50	4,50
7435	48	Atendimento – norueguês técnico	50	4,50
7436	49	Atendimento – sueco técnico	50	4,50
8748	50	Atendimento – chinês técnico	50	4,50
8749	51	Atendimento – russo técnico	50	4,50
8598	52	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	53	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	54	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25

**Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica**      1325      119,25

Formação em Contexto de Trabalho	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

3478	Geografia do Turismo	<b>Carga horária</b> 50 horas
------	----------------------	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a posição geográfica de Portugal – localização, características e atividades.</li> <li>• Identificar a diversidade climática das várias regiões de Portugal.</li> <li>• Identificar as principais características demográficas da população portuguesa.</li> <li>• Identificar os principais fluxos turísticos em Portugal.</li> <li>• Descrever e caracterizar as regiões turísticas portuguesas.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

- Posição geográfica de Portugal
  - Portugal e as suas dimensões
  - Localização e organização territorial
  - Posição geográfica como uma das características biofísicas do território
  - Evolução das atividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português
- Diversidade climática regional
  - Fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática
  - Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território
  - Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento
  - Clima e as energias alternativas
  - Diversidade e capacidade de uso de solos
  - Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes
  - Regiões naturais
- População portuguesa
  - Dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução
  - Distribuição geográfica da população portuguesa
  - Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral
  - Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos
  - Condições de vida da população portuguesa em geral
  - Mundo rural português e o seu espaço em mutação
  - Novos enquadramentos do espaço rural e urbano
- Fluxos turísticos – países geradores e recetores
  - Fluxos turísticos
  - Fluxos recetores e geradores de turismo
  - Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal
  - Especificidade do espaço turístico do sul da Europa
- Regiões turísticas portuguesas
  - Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)
  - Património como recurso turístico
  - Animação e turismo
  - Destinos de férias
  - Destinos de negócio
  - Itinerários tradicionais mais relevantes
  - Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”
  - Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)
  - Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano

3479

### Procura e oferta turística

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística.

#### Conteúdos

- Procura turística
  - Noção e formas da procura turística
  - Característica fundamental da procura turística
  - Factores determinantes da procura turística
  - Dimensão e características da procura turística
  - Diferentes características e motivações do turista
  - Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo
  - Perspectivas da procura internacional
- Oferta turística
  - Definição das características e componentes
  - Negócios Turísticos
  - Componentes da oferta turística:
    - Componentes da oferta turística de base
      - Transporte
      - Alojamento
      - Restauração e bebidas
      - Visitas guiadas
    - Componentes da oferta turística "complementar"
      - Atracções turísticas
      - Eventos
      - Actividades de animação
      - Conferências e seminários
      - Actividades recreativas e entretenimento
  - Produtos Turísticos

3480

### Organizações e funcionamento do setor do turismo

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Caracterizar as organizações no âmbito do setor do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento
- Caracterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da atividade turística.

#### Conteúdos

- Entidades competentes pela regulação e promoção do setor turístico – nacionais e internacionais – caracterização
- Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo



3481

Turismo seguro

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho.
- Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a atividade turística.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos.
- Identificar e aplicar medidas de proteção e prevenção em ambiente de trabalho.
- Aplicar métodos de atuação em caso de acidente.

**Conteúdos**

- "Turismo Seguro"
  - Fundamentos de saúde e segurança no trabalho
    - Regulamento de saúde e segurança dos estabelecimentos comerciais, escritórios e serviços
    - Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho
    - Regime jurídico dos acidentes e das doenças profissionais
    - Risco efetivo e risco potencial
    - Causalidade dos acidentes de trabalho
    - Classificação dos acidentes de trabalho
    - Participação dos acidentes
    - Controlo estatístico da sinistralidade
  - Legislação – atividade turística
    - Legislação de trabalho
      - Direitos e deveres dos trabalhadores
      - Tipo de vínculos contratuais
      - Condições específicas de exercício da profissão
      - Responsabilidades das unidades hoteleiras, unidades de restauração, transportadoras, etc...
      - Questões deontológicas
    - Gestão de riscos
      - Risco efetivo e risco potencial
      - Causalidade dos acidentes de trabalho
      - Classificação dos acidentes de trabalho
      - Participação dos acidentes
      - Controlo estatístico da sinistralidade
    - Ambiente de trabalho
      - Principais causas motivadoras de riscos associados
      - Medidas de proteção e prevenção
      - Modos de atuação em caso de acidente
      - Técnicas de Socorrismo– caracterização e aplicação

3482

Qualidade no serviço turístico

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e aplicar as normas de qualidade e Identificar necessidades de melhoria.
- Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.

**Conteúdos**

- Qualidade do serviço turístico
  - Qualidade
    - Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
    - Conceito de processo
    - Processo de melhoria contínua – caracterização e aplicação
    - Processos de avaliação e satisfação do cliente
    - Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade
  - Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação
    - Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (actividades de animação, alojamento...)
    - Seguros
    - Prevenção de doenças/acidentes

3473

### Desenho e organização de programas e atividades de animação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Planear, programar e organizar atividades de animação turística.

#### Conteúdos

- Desenho e organização de programas e atividades de animação
  - Conceito animação – definições e conceitos
    - Animação no contexto turístico
    - Perfil do animador e o seu papel de entretenimento
  - Desenho e Organização
    - Animação turística nas suas diferentes formas
      - . Animação turística municipal e regional
      - . Animação desportiva
      - . Animação Ambiental
      - . Animação cultural
    - Técnicas de construção de itinerários
    - Clientes alvo – características e necessidades
    - Oferta e recursos turísticos disponíveis
    - Recursos existentes – humanos e materiais
    - Oferta turística a contemplar no programa
    - Normas de segurança inerentes ao serviço a prestar
  - Programação de atividades
    - Planeamento e programação de etapas
- Actividade profissional – animação turística
  - Actividade de animação e modo de funcionamento
    - Empresas que prestam serviços no âmbito da animação turística - caracterização
  - Profissionais da animação
    - Funções e principais competências
    - Contexto socioprofissional (perspectivas de emprego e de carreira, questões salariais...)
    - Exigências de formação e certificação
    - Questões deontológicas

3483

### Imagem pessoal e comunicação com o cliente

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.
- Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.

#### Conteúdos

- Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
- Normas de conduta e de imagem pessoal

3484

### Informação e promoção da região

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover a região junto dos clientes.

#### Conteúdos

- Informação e promoção
  - Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região
  - Informações de carácter geral com interesse turístico
  - Serviços adicionais e complementares
  - Acções promocionais

3485

### Informação e promoção do destino turístico Portugal

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal.

#### Conteúdos

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do país
  - Planeamento estratégico da actividade
  - Atrações turísticas do país

3486

### Língua inglesa - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Inglesa.

#### Conteúdos

- Língua inglesa – serviço de informação
  - Na informação de clientes
  - Propostas de programas turísticos
  - Na negociação e tomada de decisões
  - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

4365

### Técnicas de venda

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços.
- Identificar as várias etapas de uma venda.

#### Conteúdos

- Funções do vendedor
- Competências do profissional de vendas
- Competências de comunicação na venda
- Etapas da venda
- Controlo da venda

3489

### Orçamentação de produtos e serviços turísticos

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Orçar um produto/serviço turístico.

#### Conteúdos

- Orçamentação
  - Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
  - Conceito de custo fixo e custo variável
  - Conceito de *breakeven-point*

3490

### Reserva de produtos e serviços turísticos

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes.
- Emitir bilhetes e *vouchers*.

#### Conteúdos

- Reservas e seus procedimentos
  - Transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
  - Alojamento
  - Programas de viagem
  - Outros produtos e serviços turísticos (eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc.)
- Procedimentos de *back-office*
  - Registos e documentação necessária
  - Emissão de bilhetes e de *vouchers*
- Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

7842

### Técnicas de atendimento

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

#### Conteúdos

- Perfil e funções do atendedor
  - Características / qualidades de um Atendedor Profissional
- Atendimento - conceitos gerais
  - Atendimento / venda
  - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
  - Origem das motivações / necessidades
  - Análise prévia do perfil de cliente
  - Estrutura de um guião de “perguntas tipo”
- Etapas do processo atendimento
  - Abordagem inicial
  - Prestação do serviço
  - Despedida
  - Operações de caixa
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

3492

### Atendimento - inglês técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.

#### Conteúdos

- Língua inglesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

3494

### Condução de briefings

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os diferentes procedimentos na realização de pequenas reuniões com clientes.

#### Conteúdos

- Procedimentos
  - Informação relativa às actividades
  - Informação relativa aos meios, instalações a utilizar e normas de segurança aplicáveis
  - Tipo de participação prevista
  - Imprevistos – formas de actuação
  - Procedimentos de segurança a adoptar

3495

### Assistência ao cliente

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar assistência aos clientes de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.

#### Conteúdos

- Procedimento a adoptar
- Regulamentação da actividade
- Alterações ou cancelamento do serviço
- Queixas e reclamações
- Imprevistos ou contingências
- Satisfação do cliente
- Técnicas de gestão de conflitos

3496

### Técnicas de animação turística

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar técnicas de animação turística.

#### Conteúdos

- Técnicas de animação – caracterização
- Normas de segurança

3497

### Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Executar atividades de animação turística, aplicando técnicas adequadas a diferentes contextos e a públicos diversificados.

#### Conteúdos

- Dinamização de atividades de animação
  - Aplicação de técnicas de animação turística
  - Organização das atividades e participantes
  - Gestão do tempo e espaço previsto para a animação
  - Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades
  - Dinamização e condução do grupo
  - Avaliação e arbitragem
  - Regras de segurança

3498

### Animação de grupos especiais

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e planificar programas de animação de grupos especiais.

#### Conteúdos

- Programas de animação
- Normas de utilização do material
- Regulamentação destinada a crianças
- Programas de terceira idade
- Programas adaptados a portadores de deficiência
- Adaptação de programas ao espaço

3499

### Património cultural

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Caracterizar, identificar e descrever o património cultural das diversas regiões do país.

#### Conteúdos

- Património
- Artesanato e etnologia
- Arte e ofícios regionais
- Actividades recreativas tradicionais
- Gastronomia
- O religioso e artístico na história local e regional

3500

### Animação cultural

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Executar atividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados.

#### Conteúdos

- Organização e dinamização de atividades de animação cultural
  - Aspectos culturais regionais
  - Recursos e culturas locais
  - Atividades culturais
  - Avaliação

3460

### Cartografia e orientação

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Caracterizar e aplicar técnicas de orientação.
- Identificar e aplicar Instrumentos de orientação no terreno.

#### Conteúdos

- Cartografia e noções de orientação
  - Relevo
  - Hidrografia
  - Vegetação
- Orientação e turismo
- Instrumentos de orientação (mapas, cartas militares, bússolas, etc....) – caracterização e aplicação

3501

Paisagem natural

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar, identificar e descrever o património ambiental das diversas regiões do país.

**Conteúdos**

- Paisagem
- Evolução da paisagem local/regional
- Ecologia e paisagem
- Valor da paisagem e seus componentes para o turismo

3502

Turismo descoberta

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e implementar atividades de Turismo Descoberta.

**Conteúdos**

- Recursos
- Aspectos rurais, urbanos e regionais
- Itinerários de descoberta
- Descoberta e turismo
- Atividades de turismo descoberta

3503

Animação ambiental

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Executar atividades de animação turística em contexto ambiental, com públicos diversificados.

**Conteúdos**

- Organização e dinamização de atividades de turismo natureza
- Aspectos culturais regionais
- Recursos e culturas locais
- Atividades de turismo natureza
- Avaliação

3504

Turismo de desporto aventura

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e caracterizar atividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados.

**Conteúdos**

- Tipos de atividades de desporto aventura
  - Canoagem e atividade náuticas
  - Mergulho
  - Passeios pedestres
  - Montanhismo e atividades associadas

3505

### Animação desportiva

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Executar atividades de animação em contexto desportivo, com públicos diversificados.

#### Conteúdos

- Organização e dinamização de atividades de animação desportiva
- Planificação
- Avaliação

3493

### Atendimento - francês técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa.

#### Conteúdos

- Língua francesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

3487

### Língua francesa - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Francesa.

#### Conteúdos

- Língua francesa – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6942

### Língua espanhola - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua espanhola.

#### Conteúdos

- Língua espanhola – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*



6945

### Atendimento – espanhol técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.

#### Conteúdos

- Língua espanhola – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

6946

### Atendimento – alemão técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.

#### Conteúdos

- Língua alemã – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

6943

### Língua alemã - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua alemã.

#### Conteúdos

- Língua alemã – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6944

### Língua italiana - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua italiana.

#### Conteúdos

- Língua italiana – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6947

### Atendimento – italiano técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua italiana.

#### Conteúdos

- Língua italiana – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

7429

### Língua holandesa - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua holandesa.

#### Conteúdos

- Língua holandesa – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7433

### Atendimento – holandês técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua holandesa.

#### Conteúdos

- Língua holandesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

7434

### Atendimento – finlandês técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua finlandesa

#### Conteúdos

- Língua finlandesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

7430

### Língua finlandesa - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua finlandesa.

#### Conteúdos

- Língua finlandesa – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7431

### Língua norueguesa - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua norueguesa.

#### Conteúdos

- Língua norueguesa – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7435

### Atendimento – norueguês técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua norueguesa.

#### Conteúdos

- Língua norueguesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

7436

### Atendimento – sueco técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua sueca.

#### Conteúdos

- Língua sueca – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

7432

### Língua sueca - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua sueca.

#### Conteúdos

- Língua sueca – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8746

### Língua chinesa - informação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua chinesa.

#### Conteúdos

- Língua chinesa – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8748

### Atendimento – chinês técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua chinesa.

#### Conteúdos

- Língua chinesa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

8749

### Atendimento – russo técnico

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua russa.

#### Conteúdos

- Língua russa – serviço de atendimento
  - Atendimento de clientes
  - Terminologia técnica
  - Queixas e reclamações

8747

## Língua russa - informação

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua russa.

### Conteúdos

- Língua russa – informação
  - Negociação e tomada de decisões
  - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

8598

## Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8598

## Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
  - Competências relacionais
  - Competências criativas
  - Competências de gestão do tempo
  - Competências de gestão da informação
  - Competências de tomada de decisão
  - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

### Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego



8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

**Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

**Conteúdos**

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

- Algarve – José Victor Adragão, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editora Presença, 1985
- Animação turística, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 18 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Brincando aos jogos – ou da necessidade de preservar a cultura popular portuguesa – F. Silva Completo, Lisboa, ISSSL, 1991
- Como conduzir uma reunião – Hélène Sorez, Lisboa, Ed. Inquérito, 1997
- Como elaborar un proyecto – Ezequiel Anderegg, Santo Isidro ICESA ed., 1993
- Comunicação, comportamento humano e empresa – Mário Silva Freire, Portalegre, Ed. Gráfica Guedelha, Lda., 1999
- Descubra Portugal de norte a sul e arquipélagos, Cassetes de vídeo, Edição Ediclube
- Dictionary of travel and tourism terminology (A) – Allan Beaver, BABI Publishing, 2002
- Enciclopédia de história de arte em Portugal, Edições Alfa.
- Etiqueta e boas maneiras: a arte de viver em sociedade – Ana São Gião, Lisboa, Edições 70, 1989
- Event management in leisure and tourism – David C. Watt, Harlow, Adison Wesley Longman. 1998
- Festividades cíclicas em Portugal – Ernesto Veiga de Oliveira, Lisboa D. Quixote, 1984
- Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana – Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- Grupos de encontro – Carl Rogers, Lisboa, Moraes Ed., 1976
- Guia indispensável para homens – Comunicação e Etiqueta – Cristina Bosco, Lisboa, Ed. Pergaminho, 1998
- Guia turístico de Portugal de A a Z – Manuel Alves Correia, Lisboa, Edição Círculo dos Leitores, 1990
- Higiene e segurança no trabalho – Lisboa, Ministério da Educação, Departamento de Educação Básica, Coleção Educação Permanente 3, 1997
- Hospitalidade conceitos e aplicações – Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning, Lda.
- L'Animation des groupes de culture et loisirs – Edouard Limbos et al. Paris, Ed. E.S.F, 1981
- Les établissements socioculturels – L'installation Intérieure – AAVV, Paris, Ministère de la Jeunesse et des Sports, 1965
- Lisboa – José Victor Adragão, Natália Pinto e Rui Rasquilho, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editora Presença, 1985
- Manual de higiene e segurança do trabalho – Alberto Sérgio S.R. Miguel, Porto, Porto Editora, 1991
- Manutenção e uso de equipamentos hoteleiros – Victor Monteiro, Lisboa, Lidel – Edições Técnicas, Lda., 2000
- Marketing com sucesso – Tony Fletcher e Neil Russel-Jones, Pergaminho
- Marketing para o turismo no século XXI, Susan Brigs, Edições CETOP
- Marketing para que te quero – Francisco Velez Roxo, IAPEMEI
- Mercator 2000. Teoria e prática do marketing 9.ª edição – Denis Lindon, Jacques Lendrevie, Joaquim Vicente Rodrigues e Pedro Dionísio, Publicações D. Quixote, 2000
- Metodología y práctica de la animación socio-cultural – Ezequiel Anderegg, Buenos Aires, Ed. Humanitas, 1984
- New routes for leisure – AAVV, Lisboa, ED I.C.S., 1992
- Óbidos – José Fernandes Pereira, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Organizing local events – S. Passingham, London, Directory on Social Change, 1993
- Patrimoine modeles et developpement local – Pascal Curvilier, Emmanuel Torres e Jean Gadrey
- Porto – Hélder Pacheco, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1984
- Portugal – Miguel Torga, Coimbra, Coimbra Editora, 1950
- Portugal, o mediterrâneo e o atlântico – Orlando Ribeiro, Coimbra, Coimbra Editora, 1945
- Princípios gerais de turismo, Regente Prof. Doutor João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- Prontuário turístico – Celestino Domingos, INFTUR, 1997 Worldwide Destinations: Geograpy of Travel and Tourism – Chris Cooper, Bitterworth-Heinemann, 2001;
- Qualidade: uma filosofia de gestão – Carlos Vasconcelos Cruz e Óscar Carvalho, Lisboa, Texto Editora, 1994
- Recepcionista de turismo, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 16 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Santarém – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Sebenta policopiada – João Almeida, ISLA
- Segurança e saúde no trabalho, legislação anotada – Fernando A. Cabral e Manuel M. Roxo, Coimbra, Almedina, 2000
- Sintra – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1990
- Tendências Internacionais em turismo – Jorge Costa, Paulo Rita, Paulo Águas, Lidel, 2001
- The geography of tourism, 2 Ed – B. G. Boniface e C. P. Cooper London, Heinemann, 1994
- Tourism planning – E. Inskip, New York, Van Nostrand Reinhold, 1991
- Tourisme – organisation, économie et action touristiques – Pasquolini et Jacquot
- Transporte e turismo – Stephan Page, Bookman, 2001
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005

- Viseu – Alberto Correia, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1989
- Web Sites:
  - <http://www.companhiapropriada.pt/publico/geral/cursos.asp?codigo=128&Tipo=1>
  - [http://www.peninsula.com.pt/pagegen.asp?SYS\\_PAGE\\_ID=814483](http://www.peninsula.com.pt/pagegen.asp?SYS_PAGE_ID=814483)
  - <http://www.finditonline.ws/find/iso+9001.aspx?s=3>
  - [www.icep.pt](http://www.icep.pt)
  - [www.portugalinsite.pt](http://www.portugalinsite.pt)
  - [www.adetum.pt](http://www.adetum.pt)
  - [www.atl-turismolisboa.pt](http://www.atl-turismolisboa.pt)
  - [www.costa-azul.rtf.pt](http://www.costa-azul.rtf.pt)
  - [www.rt.planiciedourada.pt](http://www.rt.planiciedourada.pt)
  - [www.rt-dao-lafoes.com](http://www.rt-dao-lafoes.com)
  - [www.rt-serradaestrela.pt](http://www.rt-serradaestrela.pt)
  - [www.rt-leiriafatima.pt](http://www.rt-leiriafatima.pt)
  - [www.rt.sm.pt](http://www.rt.sm.pt)
  - [www.rt-am.pt](http://www.rt-am.pt)
  - [www.dover.gov.uk/events](http://www.dover.gov.uk/events)
  - [www.tourismvictoria.com](http://www.tourismvictoria.com)
  - [www.workfutures.bc.ca](http://www.workfutures.bc.ca)