

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

812 . Turismo e Lazer

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

**202,50**

**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) n.º 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) n.º 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.

7ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

## Observações

---

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Efetuar o planeamento, a promoção e a venda de produtos e serviços turísticos, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

### Atividades Principais

- Planear e organizar produtos e serviços turísticos, tendo em conta, a estratégia e política comercial da organização, os clientes alvo e o mercado.
- Prestar informações, promover e comercializar produtos e serviços turísticos, tendo em conta, a estratégia e política comercial da organização e as necessidades e motivações dos clientes.
- Prestar assistência aos clientes com vista a garantir um serviço de qualidade e de acordo com os procedimentos adequados.
- Atender e receber os clientes no local da prestação do serviço turístico, nomeadamente, acolhendo-os e dando-lhes as boas vindas, confirmando os dados da reserva e formalizando a documentação e os registos necessários, de acordo com os procedimentos adequados e as necessidades e motivações dos clientes.
- Efectuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como, na gestão da carteira de clientes e dos destinos e produtos turísticos.
- Elaborar relatórios e outros documentos de controlo e organizar arquivos, relativos à sua atividade.

### 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	
Francês   ver programa iniciação    ver programa continuação	220
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
3506	6	Desenho e organização de programas turísticos	50	4,50
3483	7	Imagem pessoal e comunicação com o cliente	50	4,50
3486	8	Língua inglesa - informação	50	4,50
3507	9	Informação e promoção do produto turístico 'Férias'	50	4,50
3508	10	Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'	50	4,50
3509	11	Informação e promoção de produtos turísticos temáticos	50	4,50
3510	12	Informação e promoção do mercado turístico da Europa	50	4,50
3511	13	Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia	50	4,50
3512	14	Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente	25	2,25
3513	15	Informação e promoção do mercado turístico das Américas	50	4,50
3514	16	Informação e promoção do mercado turístico de África	25	2,25
3485	17	Informação e promoção do destino turístico Portugal	50	4,50
3488	18	Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem	50	4,50
3489	19	Orçamentação de produtos e serviços turísticos	50	4,50
3515	20	Tarifa de transportes	50	4,50
3490	21	Reserva de produtos e serviços turísticos	50	4,50
7842	22	Técnicas de atendimento	50	4,50
3800	23	Assistência ao cliente - agências de viagem	50	4,50
3492	24	Atendimento - inglês técnico	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>1150</b>	<b>103,50</b>

Para obter a qualificação de Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes, 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 e )**

Bolsa de UFCD

Código		Área A UFCD	Horas	Pontos de crédito
3487	25	Língua francesa - informação	50	4,50
6942	26	Língua espanhola - informação	50	4,50
6943	27	Língua alemã - informação	50	4,50
6944	28	Língua italiana - informação	50	4,50
7429	29	Língua holandesa - informação	50	4,50
7430	30	Língua finlandesa - informação	50	4,50
7431	31	Língua norueguesa - informação	50	4,50
7432	32	Língua sueca - informação	50	4,50
8746	33	Língua chinesa - informação	50	4,50
8747	34	Língua russa - informação	50	4,50
7852	35	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	36	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	37	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	38	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	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
7441	46	Atendimento – holandês técnico	50	4,50
7442	47	Atendimento – finlandês técnico	50	4,50
7443	48	Atendimento – norueguês técnico	50	4,50
7444	49	Atendimento – sueco técnico	50	4,50
8748	50	Atendimento – chinês técnico	50	4,50
8749	51	Atendimento – russo técnico	50	4,50
7852	52	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	53	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	54	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	55	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	56	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	57	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	58	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
Código		Complementares UFCD	Horas	Pontos de crédito
7297	59	Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios	25	2,25
7300	60	Turismo inclusivo nas atividades turísticas	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>			<b>1250</b>	<b>112,5</b>

<b>Formação em Contexto de Trabalho</b>	Horas	Pontos de crédito
A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica. 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.	600 a 840	20,00

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>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Posição geográfica de Portugal <ul style="list-style-type: none"> <li>Portugal e as suas dimensões</li> <li>Localização e organização territorial</li> <li>Posição geográfica como uma das características biofísicas do território</li> <li>Evolução das atividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português</li> </ul> </li> <li>Diversidade climática regional <ul style="list-style-type: none"> <li>Fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática</li> <li>Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território</li> <li>Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento</li> <li>Clima e as energias alternativas</li> <li>Diversidade e capacidade de uso de solos</li> <li>Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes</li> <li>Regiões naturais</li> </ul> </li> <li>População portuguesa <ul style="list-style-type: none"> <li>Dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução</li> <li>Distribuição geográfica da população portuguesa</li> <li>Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral</li> <li>Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos</li> <li>Condições de vida da população portuguesa em geral</li> <li>Mundo rural português e o seu espaço em mutação</li> <li>Novos enquadramentos do espaço rural e urbano</li> </ul> </li> <li>Fluxos turísticos – países geradores e recetores <ul style="list-style-type: none"> <li>Fluxos turísticos</li> <li>Fluxos recetores e geradores de turismo</li> <li>Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal</li> <li>Especificidade do espaço turístico do sul da Europa</li> </ul> </li> <li>Regiões turísticas portuguesas <ul style="list-style-type: none"> <li>Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)</li> <li>Património como recurso turístico</li> <li>Animação e turismo</li> <li>Destinos de férias</li> <li>Destinos de negócio</li> <li>Itinerários tradicionais mais relevantes</li> <li>Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”</li> <li>Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)</li> <li>Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano</li> </ul> </li> </ul>		



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"
      - Atracões 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

3506

## Desenho e organização de programas turísticos

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Desenhar e organizar programas turísticos.

### Conteúdos

- Profissional de agência de viagens e transporte
  - Perfil, competências e funções a desempenhar
- Diferentes clientes
  - Tipos de clientes
  - Motivações das viagens e as diferentes tipologias
  - Relações clientes/agências e fornecedores de serviços
  - Serviço pós-venda
- Diferentes tipos de AVT
  - AVT que fazem importações e exportações turísticas
  - Conceito de *Destination Management Company* e as suas particularidades na construção de programas específicos para clientes
  - Operadores turísticos e as suas intervenções no panorama do mercado nacional
  - Operadores turísticos Portugueses mais importantes
  - Diferentes tipos de atividades relacionados com os diferentes tipos de AVT
- Programação de viagens
  - Tipo de programas e características
  - Elementos fundamentais na construção dos programas
  - Informações gerais do destino
  - Fornecedores de serviços que em conjunto colaboram com a AVT na construção de programas

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

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*

3507

### Informação e promoção do produto turístico 'Férias'

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico "Férias".

#### Conteúdos

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e ações promocionais
  - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico 'Férias'
  - Sol e Praia
  - *City break*
  - Turismo Activo
  - *Touring*

3508

### Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o produto turístico 'Negócios'.

#### Conteúdos

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e ações promocionais
  - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico 'Negócios'
  - Congressos e Incentivos

3509

### Informação e promoção de produtos turísticos temáticos

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover produtos turísticos temáticos.

#### Conteúdos

- Informação e promoção
  - Objectivos estratégicos e ações promocionais
  - Planeamento estratégico da actividade
- Produto turístico temático
  - Turismo religioso
  - Golfe
  - Neve
  - Ecoturismo
  - Saúde

3510

### Informação e promoção do mercado turístico da Europa

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Europa.

#### Conteúdos

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos da Europa
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
  - Execução de ações promocionais

3511

### Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico da Ásia/Oceânia.

#### Conteúdos

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos da Ásia/Oceânia
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
  - Execução de ações promocionais

3512

### Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico do Médio Oriente.

#### Conteúdos

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos do Médio Oriente
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
  - Execução de ações promocionais

3513

### Informação e promoção do mercado turístico das Américas

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico das Américas.

#### Conteúdos

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos das Américas
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
  - Execução de ações promocionais

3514

### Informação e promoção do mercado turístico de África

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico de África.

#### Conteúdos

- Informação
  - Caracterização do mercado e destino turísticos de África
  - Mercados e Produtos turísticos relevantes
- Promoção
  - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado
  - Execução de ações 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

3488

### Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e aplicar técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes.

#### Conteúdos

- Negociação e venda
  - Características e motivações dos clientes
  - Informação e aconselhamento com rigor e sentido comercial
  - Analisar e comparar produtos, serviços e fornecedores
- Fornecedores de serviços das AVT
  - Manuais de aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens
  - Diferentes tipos de transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)

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*

3515

Tarifa de transportes

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar, interpretar e calcular tarifas de transporte.

**Conteúdos**

- Emissões SITI, SITO, SOTI e SOTO
- PTA, MPD
- Bilhete ATB e TAT
- Reemissão de bilhetes
- Alteração de percurso
- Comercialização de produtos aéreos e outros
- *Inclusive tour* (IT)
- Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

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

3800

### Assistência ao cliente - agências de viagem

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Prestar assistência ao cliente de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.

#### Conteúdos

- Assistência a passageiros
  - Normas internacionais da prática da atividade de agência de viagens e transportes
  - Âmbito e áreas de acção
  - Regulamentação e código de ética
  - Passageiros em pontos de ligação
  - Procedimentos de partida e chegada
  - Conceito de no-show
  - Tratamento de clientes menores de idade
  - Tratamento de clientes idosos e deficientes
- Transfer de chegada e partida
  - Programação do *transfer* chegada/partida e respetiva contratação
  - Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço
  - Acompanhamento dos clientes durante o *transfer*
  - Informações mais relevantes
- Procedimentos a aplicar em situações especiais (alterações, cancelamento do serviço, queixas, reclamações, etc.)

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

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*



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

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

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*

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*

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

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

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*

7441

### 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

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

7442

### 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

7443

### 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

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

7444

**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

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

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

7297

**Turismo Inclusivo - oportunidades e desafios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Compreender o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes
- Apoiar/assistir pessoalmente clientes com necessidades especiais, em matéria de mobilidade, orientação e comunicação, nas situações comuns/transversais aos diversos setores em que estão organizados os serviços turísticos

**Conteúdos**

- Turismo inclusivo – causas e objetivos
- Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo
  - Contexto normativo internacional/UE
    - Legislação europeia
    - Legislação nacional
  - Conceitos principais
    - Deficiência
    - Acessibilidade
    - Design inclusivo
    - Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007

- O cliente com deficiência motora
  - Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência motora
    - Tipos de deficiência motora
    - Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora
  - Produtos e meios de apoio
    - Cadeiras de rodas
    - Espaço de movimentação
    - Zona de permanência e de manobra
    - Auxiliares de marcha
  - Requisitos da oferta turística
    - Acessibilidade física
    - Barreiras físicas
    - Transportes
  - Legislação nacional
  - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
    - Necessidades detectadas
    - Relacionamento pessoal e social
  - Práticas de serviço
    - Utilização/manipulação de cadeira de rodas
    - Apoio à deslocação e transferência para outros assentos
    - Cuidados de relacionamento no serviço
- O cliente com deficiência visual
  - Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência visual
    - Limitações das pessoas com deficiência visual
    - Orientação e Mobilidade
    - Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão
  - Produtos e meios de apoio à deficiência visual
    - Braille, áudio descrição e formato digital
    - Acessibilidade nas TIC
    - Requisitos de acessibilidade na WEB
    - O acompanhante/ guia
    - O cão-guia
    - Sinalética
  - Requisitos da oferta turística
    - Requisitos
    - Acessibilidade
  - Legislação
  - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
    - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
    - Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais
  - Práticas de serviço
    - Cuidados de relacionamento
- O cliente com deficiência auditiva
  - Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência auditiva
    - Graus e tipos de deficiência auditiva
    - População surda
    - Causas e consequências da deficiência auditiva
    - Limitações da pessoa com deficiência auditiva
    - Limitações comunicacionais
    - Necessidades específicas da pessoa surda
  - Produtos e meios de apoio
    - Produtos de apoio para a deficiência auditiva
    - Língua gestual portuguesa e cães de assistência
  - Requisitos da oferta turística
    - Oferta turística
    - Acessibilidade
  - Legislação
  - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
  - Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
  - Comunicação e atitudes dos profissionais
  - Práticas de serviço
    - Práticas de serviço de atendimento
    - Aspetos comunicacionais para grupos de surdos
- O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência
  - Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos
    - Deficiência intelectual e multideficiência
    - Graus e causas de deficiência Intelectual
    - Características de alguns síndromas associados à deficiência intelectual
    - Limitações das pessoas com deficiência intelectual
    - Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual

- O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo
  - Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
  - Requisitos da oferta turística e acessibilidades
- Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
  - Práticas de serviço e relacionamento
  - Práticas de serviço no atendimento
- O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais
  - O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos
  - Processo de envelhecimento
  - População idosa
  - Características do turismo sénior
  - Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
  - Necessidades do cliente sénior com limitações
  - Requisitos da oferta e acessibilidades
  - Produtos de apoio e acessibilidades
  - Acessibilidades e legislação
    - Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
  - Aspectos comunicacionais
  - Práticas de serviço
  - Relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

7300

### Turismo inclusivo nas atividades turísticas

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Recolher e tratar a informação a colocar no site da empresa e formatá-la de modo a que se torne acessível e útil para clientes com necessidades especiais
- Construir pacotes turísticos e construir materiais promocionais de destinos ou serviços turísticos acessíveis a clientes com necessidades especiais
- Proceder ao atendimento dos clientes com necessidades especiais e apoiá-los nas tomadas de decisão relativas à construção do seu plano de viagem e estadia turística
- Efectuar as reservas e aquisições de serviço relativas à viagem dos clientes, emitir os documentos necessários e registar, nos documentos, as necessidades especiais dos clientes e os cuidados especiais contratados
- Relacionar-se com os clientes com necessidades especiais, ao longo de todo o serviço, de modo a que estes se sintam aceites, compreendidos e valorizados, como pessoas e como clientes da agência de viagens
- Prestar assistência necessária a clientes com necessidades especiais em viagem de táxi, de autocarro, de comboio, de avião
- Prestar serviços de informação turística a clientes com necessidades especiais que recorram ao posto de turismo
- Prestar serviços de acompanhamento e informação turística a clientes com necessidades especiais
- Proporcionar aos clientes com necessidades especiais as condições e a assistência pessoal necessárias à sua participação em congressos e eventos
- Apoiar a participação de pessoas com necessidades especiais em atividades de animação turística

#### Conteúdos

- O cliente com mobilidade reduzida em atividades turísticas
  - Materiais promocionais de destinos ou serviços acessíveis
    - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
    - Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração, atividades de lazer
    - Tratamento da informação e construção de redes
    - Pacotes turísticos e materiais promocionais
  - Agência de viagem e turismo
    - Acessibilidade física ao edifício e ao local de atendimento
    - Capacidades e interesses do cliente
    - Plano de viagem, reservas e emissão de documentação
    - Relacionamento e atendimento pessoal
  - Serviços de transporte
    - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
    - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
  - Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação
    - O posto de turismo e atendimento do cliente com deficiência motora
    - Requisitos técnicos de acessibilidade da oferta turística
    - Construção e/ou manutenção de base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
    - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
    - Congressos e outros eventos
    - Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização
    - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- O cliente com deficiência visual em atividades turísticas
  - Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online

- Oferta turística acessível
- Requisitos técnicos da informação online
- Pacotes turísticos e materiais promocionais
- Necessidades especiais vs requisitos da oferta
- Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração e atividades de lazer
- Recolha, validação da informação e construção de redes
- o Agência de viagem e turismo
  - Acessibilidade física ao edifício e ao local de atendimento
  - O atendimento e os cuidados a ter
  - Necessidades especiais vs condições da oferta
  - Plano de viagem, reservas e emissão de documentação
  - Relacionamento e atendimento pessoal
- o Serviços de transporte
  - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
  - A importância dos sentidos e a assistência ao cliente
  - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
- o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação
  - Posto de turismo, requisitos técnicos, condições de acessibilidade e atendimento do cliente com cegueira total ou baixa visão
  - Base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
  - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
  - Congressos e outros eventos e assistência ao cliente
  - Atividades de animação turística e os cuidados especiais planeamento, organização e monitorização
  - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- O cliente com surdez total ou severa em atividades turísticas
  - o Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
    - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
    - Oferta acessível ao nível dos transportes, alojamento, restauração, atividades de lazer
    - Tratamento da informação e construção de redes
    - Pacotes turísticos e materiais promocionais
  - o Agência de viagem e turismo
    - Estratégias de comunicação
    - Plano de viagem, reservas e aquisição de serviços
    - Relacionamento pessoal e comunicação
  - o Serviços de transporte
    - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
    - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
  - o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
    - Posto de turismo e atendimento do cliente com surdez total ou severa
    - Base de dados sobre a oferta de turismo acessível na região
    - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
    - Congressos e outros eventos, requisitos de acessibilidade e condições técnicas
    - Atividades de animação turística – planeamento, organização e monitorização
    - Relacionamento pessoal e comunicação
- O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência em atividades turísticas
  - o Clientes com deficiência intelectual ligeira ou moderada e clientes com deficiência intelectual severa ou com outras deficiências de natureza física
    - Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
    - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
    - Tratamento da informação e construção de redes
    - Pacotes turísticos e materiais promocionais
  - o Agência de viagem e turismo
    - Plano de viagem e estadia turística, reservas e emissão de documentação
    - Relacionamento pessoal e o atendimento face-a-face
  - o Serviços de transporte
    - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
    - Requisitos de acessibilidade, os cuidados a ter e serviços de apoio
    - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
  - o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
    - Posto de turismo e atendimento do cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência
    - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
    - Congressos e outros eventos
    - Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização das atividades
    - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado
- O cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais em atividades turísticas
  - o Promoção, venda de viagens e estadias turísticas online
    - Requisitos técnicos da informação online
    - Características do cliente sénior
    - Necessidades especiais vs requisitos da oferta
    - Pacotes turísticos e materiais promocionais
  - o Agência de viagem e turismo
    - Apoio do cliente no acesso ao edifício e ao local de atendimento
    - Necessidades e motivações do cliente
    - Tratamento da informação e construção de redes
    - Plano de viagem, reservas e emissão de documentação

- Relacionamento pessoal e o atendimento face-a-face
- o Serviços de transporte
  - Viagem de táxi, de autocarro, de comboio e de avião
  - Relacionamento pessoal nos serviços de transportes
- o Informação e acompanhamento turístico, organização de congressos e animação turística
  - O posto de turismo e atendimento do cliente sénior com limitações físicas e/ou intelectuais
  - A oferta de turismo acessível na região
  - Acompanhamento e informação turística (Guia e Intérprete)
  - Congressos e outros eventos
  - Atividades de animação turística planeamento, organização e monitorização
  - Relacionamento pessoal ao longo do serviço prestado

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
  - o Atendimento de clientes
  - o Terminologia técnica
  - o 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
  - o Negociação e tomada de decisões
  - o Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers



7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

**Ideias e oportunidades de negócio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

**Conteúdos**

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
    - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - o Formas de recolha de informação
      - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
      - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
    - o Tipo de informação a recolher
      - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
      - Os produtos ou serviços
      - O local, as instalações e os equipamentos
      - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
      - Os meios de promoção e os clientes
      - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
  - Análise de experiências de criação de negócios
    - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - o Modelos de negócio
      - Benchmarking
      - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
      - Parceria de outsourcing
      - Franchising
      - Estruturação de raiz
      - Outras modalidades
  - Definição do negócio e do target
    - o Definição sumária do negócio
    - o Descrição sumária das atividades
    - o Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - o Banca, apoios privados e capitais próprios
    - o Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - o Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - o Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - o Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
-

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

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

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

7855

### Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

#### Conteúdos

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização

- Qualidade e inovação na empresa
  - Estratégia comercial e planeamento de marketing
    - Planeamento estratégico de marketing
    - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
    - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
    - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
    - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
    - Elaboração do plano de marketing
      - Projeto de promoção e publicidade
      - Execução de materiais de promoção e divulgação
  - Estratégia de I&D
    - Incubação de empresas
      - Estrutura de incubação
      - Tipologias de serviço
    - Negócios de base tecnológica | Start-up
    - Patentes internacionais
    - Transferência de tecnologia
  - Financiamento
    - Tipos de abordagem ao financiador
    - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
    - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
  - Plano de negócio
    - Principais características de um plano de negócio
      - Objetivos
      - Mercado, interno e externo, e política comercial
      - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
      - Etapas e atividades
      - Recursos humanos
      - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
    - Desenvolvimento do conceito de negócio
    - Proposta de valor
    - Processo de tomada de decisão
    - Reformulação do produto/serviço
    - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
      - Desenvolvimento estratégico de comercialização
    - Estratégia de controlo de negócio
    - Planeamento financeiro
      - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
      - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
      - Estimativa dos juros e amortizações
      - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
    - Acompanhamento da consecução do plano de negócio
-

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

7852

**Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/  
desenvolvimento**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.
- Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.
- Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.

**Conteúdos**

- Empreendedorismo
  - Conceito de empreendedorismo
  - Vantagens de ser empreendedor
  - Espírito empreendedor versus espírito empresarial
- Autodiagnóstico de competências empreendedoras
  - Diagnóstico da experiência de vida
  - Diagnóstico de conhecimento das “realidades profissionais”
  - Determinação do “perfil próprio” e autoconhecimento
  - Autodiagnóstico das motivações pessoais para se tornar empreendedor
- Características e competências-chave do perfil empreendedor
  - Pessoais
    - Autoconfiança e automotivação
    - Capacidade de decisão e de assumir riscos
    - Persistência e resiliência
    - Persuasão
    - Concretização
  - Técnicas
    - Área de negócio e de orientação para o cliente
    - Planeamento, organização e domínio das TIC
    - Liderança e trabalho em equipa
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Diagnóstico de necessidades do empreendedor
  - Necessidades de carácter pessoal
  - Necessidades de carácter técnico
- Empreendedor - autoavaliação
  - Questionário de autoavaliação e respetiva verificação da sua adequação ao perfil comportamental do empreendedor

7853

**Ideias e oportunidades de negócio**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os desafios e problemas como oportunidades.
- Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.
- Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.
- Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.
- Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.
- Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.
- Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.

**Conteúdos**

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
    - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - o Formas de recolha de informação
      - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
      - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
    - o Tipo de informação a recolher
      - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
      - Os produtos ou serviços
      - O local, as instalações e os equipamentos
      - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
      - Os meios de promoção e os clientes
      - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
  - Análise de experiências de criação de negócios
    - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - o Modelos de negócio
      - Benchmarking
      - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
      - Parceria de outsourcing
      - Franchising
      - Estruturação de raiz
      - Outras modalidades
  - Definição do negócio e do target
    - o Definição sumária do negócio
    - o Descrição sumária das atividades
    - o Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - o Banca, apoios privados e capitais próprios
    - o Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - o Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - o Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - o Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
-



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

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Elaborar um plano de negócio.

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação
    - Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
    - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
- Estratégia empresarial
  - Análise, formulação e posicionamento estratégico
  - Formulação estratégica
  - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
  - Negócios de base tecnológica | Start-up
  - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
  - Estratégias de internacionalização
  - Qualidade e inovação na empresa
- Plano de negócio
  - Principais características de um plano de negócio
    - Objetivos
    - Mercado, interno e externo, e política comercial
    - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
    - Etapas e atividades
    - Recursos humanos
    - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
  - Formas de análise do próprio negócio de médio e longo prazo
    - Elaboração do plano de ação
    - Elaboração do plano de marketing
    - Desvios ao plano
  - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
  - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
  - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
  - Acompanhamento do plano de negócio
- Negociação com os financiadores

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

7855

**Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais métodos e técnicas de gestão do tempo e do trabalho.
- Identificar fatores de êxito e de falência, pontos fortes e fracos de um negócio.
- Elaborar um plano de ação para a apresentação do projeto de negócio a desenvolver.
- Elaborar um orçamento para apoio à apresentação de um projeto com viabilidade económica/financeira.
- Reconhecer a estratégia geral e comercial de uma empresa.
- Reconhecer a estratégia de I&D de uma empresa.
- Reconhecer os tipos de financiamento e os produtos financeiros.
- Elaborar um plano de marketing, de acordo com a estratégia definida.
- Elaborar um plano de negócio.

**Conteúdos**

- Planeamento e organização do trabalho
  - Organização pessoal do trabalho e gestão do tempo
  - Atitude, trabalho e orientação para os resultados
- Conceito de plano de ação e de negócio
  - Principais fatores de êxito e de risco nos negócios
  - Análise de experiências de negócio
    - Negócios de sucesso
    - Insucesso nos negócios
  - Análise SWOT do negócio
    - Pontos fortes e fracos
    - Oportunidades e ameaças ou riscos
  - Segmentação do mercado
    - Abordagem e estudo do mercado
    - Mercado concorrencial
    - Estratégias de penetração no mercado
    - Perspetivas futuras de mercado
- Plano de ação
  - Elaboração do plano individual de ação

- Atividades necessárias à operacionalização do plano de negócio
  - Processo de angariação de clientes e negociação contratual
  - Estratégia empresarial
    - Análise, formulação e posicionamento estratégico
    - Formulação estratégica
    - Planeamento, implementação e controlo de estratégias
    - Políticas de gestão de parcerias | Alianças e joint-ventures
    - Estratégias de internacionalização
    - Qualidade e inovação na empresa
  - Estratégia comercial e planeamento de marketing
    - Planeamento estratégico de marketing
    - Planeamento operacional de marketing (marketing mix)
    - Meios tradicionais e meios de base tecnológica (e-marketing)
    - Marketing internacional | Plataformas multiculturais de negócio (da organização ao consumidor)
    - Contacto com os clientes | Hábitos de consumo
    - Elaboração do plano de marketing
      - Projeto de promoção e publicidade
      - Execução de materiais de promoção e divulgação
  - Estratégia de I&D
    - Incubação de empresas
      - Estrutura de incubação
      - Tipologias de serviço
    - Negócios de base tecnológica | Start-up
    - Patentes internacionais
    - Transferência de tecnologia
  - Financiamento
    - Tipos de abordagem ao financiador
    - Tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)
    - Produtos financeiros mais específicos (leasing, renting, factoring, ...)
  - Plano de negócio
    - Principais características de um plano de negócio
      - Objetivos
      - Mercado, interno e externo, e política comercial
      - Modelo de negócio e/ou constituição legal da empresa
      - Etapas e atividades
      - Recursos humanos
      - Recursos financeiros (entidades financiadoras, linhas de crédito e capitais próprios)
    - Desenvolvimento do conceito de negócio
    - Proposta de valor
    - Processo de tomada de decisão
    - Reformulação do produto/serviço
    - Orientação estratégica (plano de médio e longo prazo)
      - Desenvolvimento estratégico de comercialização
    - Estratégia de controlo de negócio
    - Planeamento financeiro
      - Elaboração do plano de aquisições e orçamento
      - Definição da necessidade de empréstimo financeiro
      - Estimativa dos juros e amortizações
      - Avaliação do potencial de rendimento do negócio
    - Acompanhamento da consecução do plano de negócio
-

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

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 Vítor Adragão, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1985
- Animação turística, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 18 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Como conduzir uma reunião – Hélène Sorez, Lisboa, Ed. Inquérito, 1997
- 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
- El Libro del mundo de los agentes de viajes – Alberto Pérez Puig, Barcelona, Editora Alertes, 1995
- 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
- Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana – Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- 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.
- 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 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
- Óbidos – José Fernandes Pereira, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Patrimoine, modeles et developpement local – Pascal Curvillier, 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
- Produção e venda de serviços turísticos em agências de viagens – Cármen Fernandez, Madrid, Sintesis, 1999
- Prontuário turístico – Celestino Domingos, INFTUR, 1997 Worldwide Destinations: Geography of Travel and Tourism – Chris Cooper, Bitterworth-Heinemann, 2001
- Qualidade: uma filosofia de gestão – Carlos Vasconcelos Cruz e Óscar Carvalho, Lisboa, Texto Editora, 1994
- Rececionista 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
- 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
- Técnico/a de agências turísticas, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 17 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Tendências internacionais em turismo – Jorge Costa, Paulo Rita, Paulo Águas, Lidel, 2001
- The geography of tourism, 2nd Ed. – B. G. Boniface e C. P. Cooper, London, Heinemann, 1994
- Tourism planning – E. Inskeep, New York, Van Nostrand Reinhold, 1991
- Tourisme – organisation, économie et action touristiques – Pasquolini e 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
- Worldwide destinations: geography of travel and tourism – Bitterworth-Heinemann, 2001
- Web Sites:
  - <http://www.companhiapropria.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.rtf.planiciedourada.pt](http://www.rtf.planiciedourada.pt)
- [www.rtf-dao-lafoes.com](http://www.rtf-dao-lafoes.com)
- [www.rtf-serradaestrela.pt](http://www.rtf-serradaestrela.pt)
- [www.rtf-leiriafatima.pt](http://www.rtf-leiriafatima.pt)
- [www.rtf-sm.pt](http://www.rtf-sm.pt)
- [www.rtf-am.pt](http://www.rtf-am.pt)