

## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



### Área de Educação e Formação

812 . Turismo e Lazer

### Código e Designação do Referencial de Formação

**812236 - Técnico/a Especialista de Animação em Turismo de Saúde e Bem-estar**

Nível de Qualificação do QNQ: 5

Nível de Qualificação do QEQ: 5

### Modalidades de Educação e Formação

**Cursos de especialização tecnológica – CET**

### Total de pontos de crédito

106,50

### Publicação e atualizações

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

### Observações

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Projetar, coordenar, desenvolver e promover projetos de animação turística em estruturas de turismo de saúde e bem-estar.

### Atividades Principais

- Projectar programas de animação turística em estruturas de turismo de saúde e bem-estar de acordo com as tendências atuais de desenvolvimento do setor.
- Promover, coordenar e orientar atividades de animação turística em estruturas de turismo de saúde e bem-estar.
- Programar, organizar e coordenar as atividades de rotina e promover eventos turísticos e congressos em estruturas de turismo de saúde e bem-estar.
- Elaborar relatórios e documentos de análise estatística no âmbito da atividade turística desenvolvida.

## 2. Organização do Referencial de Formação

---

### Formação Geral e Científica

Código		UFCD	Horas
5062	1	Língua portuguesa	50
5063	2	Língua inglesa	50
5272	3	Relações interpessoais	50

**Total de Pontos de Crédito da Formação Geral e Científica: 15,00**

## Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
5290	1	Estudo da literatura e cultura portuguesa	25	2,25
5257	2	Língua estrangeira II (francês, alemão ou espanhol)	50	4,50
5273	3	Língua estrangeira III (francês, alemão ou espanhol)	50	4,50
5267	4	Turismo	50	4,50
5291	5	Turismo e ordenamento do território	25	2,25
5292	6	História e cultura termal	25	2,25
5293	7	Turismo de saúde e bem-estar	50	4,50
4328	8	Marketing turístico	50	4,50
5294	9	Animação turística - técnicas e orçamentação	50	4,50
5295	10	Animação e promoção de saúde e bem-estar	50	4,50
5296	11	Organização de programas de animação turística	50	4,50
5297	12	Organização de eventos	50	4,50
5289	13	Segurança, higiene e saúde na atividade turística	25	2,25
5298	14	Gestão de empresas e de recursos humanos	50	4,50
5271	15	Análise estratégica e de investimentos	50	4,50
3769	16	Probabilidades e estatística	50	4,50
5299	17	Tecnologias de informação e comunicação	50	4,50
5300	18	Aplicações Informáticas na área da gestão turística	50	4,50
5301	19	Projeto de animação turística em estruturas de turismo de saúde e bem-estar	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica:</b>			<b>850</b>	<b>76,50</b>
<b>Formação Prática em Contexto de Trabalho (Estágio)</b>			<b>560</b>	<b>15,00</b>

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

### 3. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

#### 3.1. Formação Geral e Científica

<b>5062</b>	<b>Língua portuguesa</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover o desenvolvimento das competências oral e escrita, nas suas vertentes de compreensão, expressão e produção em Língua Portuguesa (LP).</li> <li>• Aplicar conhecimentos linguísticos anteriormente adquiridos.</li> <li>• Dar continuidade ao estudo da LP com vista ao aperfeiçoamento, adaptando-o as necessidades modernas, profissionais e pessoais dos formandos.</li> <li>• Analisar criticamente diferentes tipos de enunciados.</li> <li>• Adquirir técnicas de planificação e preparação de diversas tipologias textuais.</li> <li>• Produzir enunciados orais e escritos, adequando-os a situações comunicativas distintas.</li> <li>• Adquirir métodos e técnicas de pesquisa, registo e tratamento da informação.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguagem e comunicação             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Língua e linguagem</li> <li>◦ Uso da língua enquanto atividade social                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- A atividade verbal como forma de acção</li> <li>- Competência comunicativa</li> <li>- Princípios que guiam a comunicação verbal: o princípio de cooperação e as máximas conversacionais</li> <li>- O dito e o implícito</li> <li>- Uso da língua e contexto situacional</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• A comunicação oral             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Particularidades da oralidade</li> <li>◦ Processos de comunicação oral                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposição</li> <li>- Entrevista</li> <li>- Reunião</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• A comunicação escrita             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tratamento de problemas de pontuação, acentuação, ortografia e as regras do processamento de texto</li> <li>◦ Produção escrita                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- A estrutura da frase</li> <li>- Período</li> <li>- Parágrafo</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Processos de comunicação escrita             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Texto académico vs. texto não académico</li> <li>◦ Texto utilitário de natureza administrativa: convocatória; carta; nota de serviço; relatório; memorando; acta; curriculum vitae</li> </ul> </li> </ul>		

5063

## Língua inglesa

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Promover o desenvolvimento das competências oral e escrita em termos de interpretação, compreensão, expressão e produção em Língua Inglesa, demonstrando crescente autonomia no uso das competências de comunicação.
- Mobilizar os conhecimentos linguísticos anteriormente adquiridos e aplicá-los em novas situações de aprendizagem.
- Proporcionar o aperfeiçoamento da Língua Inglesa, adequando-a ao contexto socioprofissional dos formandos.
- Utilizar a Língua Inglesa como instrumento de trabalho.
- Possibilitar uma manipulação autónoma da Língua Inglesa como via de acesso à utilização correta das Tecnologias de Informação e Comunicação.
- Melhorar a interpretação de matéria científica e tecnológica.

### Conteúdos

- A língua inglesa no quotidiano socioprofissional do técnico de informação e comunicação
- A língua inglesa e as novas tecnologias
- Comunicação oral e comunicação escrita em língua inglesa
  - Os aspetos formais (fonológicos, sintáticos e léxico-semântico) do sistema linguístico inglês
  - Interpretação e produção de texto
  - Planificação e desenvolvimento de projetos individuais em Língua Inglesa; apresentação escrita e oral desses projetos

5272

## Relações interpessoais

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as características comportamentais dos seres humanos, em geral, e dos turistas, em particular.
- Identificar as estruturas, os processos de comunicação e os aspetos relacionais na empresa /organização / instituição.
- Utilizar técnicas de condução e controlo de interações pessoais (estilo e atitudes de comunicação interpessoal), adequadas a cada situação.
- Identificar o grupo enquanto unidade de comportamento social e os diferentes processos de interação dentro do mesmo e deste com o exterior.
- Gerir os obstáculos à comunicação/compreensão da mensagem e dos conflitos a eles inerentes.
- Reconhecer a importância da qualidade das relações interpessoais para o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo.

### Conteúdos

- As Relações Interpessoais enquanto processo de comunicação
  - A comunicação
    - O processo de comunicação e os seus elementos
    - Comunicação verbal e comunicação não verbal
    - Princípios e comportamentos fundamentais para uma comunicação eficaz
  - Atitudes comunicacionais nas relações interpessoais
  - Estilos de comunicação
  - Análise Transaccional
- Processos Básicos das Relações Interpessoais
  - Princípios gerais do comportamento;
  - A formação das primeiras impressões e as expectativas nas relações interpessoais
  - O processo motivacional segundo Maslow e Herzberg
- Motivos dos clientes
  - Liderança
- As relações interpessoais e a sociedade
  - O grupo como unidade de comportamento social
  - A comunicação interpessoal no grupo / empresa / instituição / organização
  - Relação entre necessidades individuais e objetivos do grupo / empresa / instituição / organização
  - O conceito de conflito nas relações interpessoais
  - Estratégias de resolução de conflito
  - Mediação / negociação interpessoal

## 3.2. Formação Tecnológica

5290

Estudo da literatura e cultura portuguesa

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Integrar as produções literárias mais marcantes na história e na cultura local, regional, nacional.
- Conhecer o panorama histórico-literário dos autores em análise.
- Estimular o gosto pela leitura e pela escrita.
- Desenvolver a competência de leitura e de escrita.

**Conteúdos**

- Textos literários
- Panorama histórico-literário dos autores em análise
- Escrita expressiva e criativa

5257

Língua estrangeira II (francês, alemão ou espanhol)

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em língua estrangeira (francês, alemão ou espanhol), adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Dar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional.
- Interagir e comunicar fluentemente em língua estrangeira (francês, alemão ou espanhol).
- Ter atitudes de cooperação e tolerância, demonstrando respeito pela cultura de outros países.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico
- Funções da linguagem: comparar e contrastar; dar e receber informações; ouvir e exprimir opiniões; sugerir, descrever, perguntar e exprimir preferências; aconselhar; apresentar; criticar; fazer planos, pedir autorização...
- Descrever e identificar:
  - Tipos de Turismo
  - Património histórico e cultural

5273

**Língua estrangeira III (francês, alemão ou espanhol)**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em língua estrangeira (francês, alemão ou espanhol), adequando-os às diversas situações comunicativas próprias de um profissional de turismo.
- Dar informações e descrever atividades relacionadas com a sua atividade profissional.
- Utilizar corretamente vocabulário técnico relacionado com a atividade profissional.
- Interagir e comunicar fluentemente em língua estrangeira (francês, alemão ou espanhol).
- Ter atitudes de cooperação e tolerância, demonstrando respeito pela cultura de outros países.
- Trabalhar em equipa e negociar.
- Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente.

**Conteúdos**

- Funcionamento da língua
  - Regras gramaticais de sintaxe e semântica
  - Unidades significativas: parágrafos, períodos, tipos de frase, estrutura frásica
  - Adequação discursiva
  - Vocabulário técnico específico
- Funções da linguagem: comparar e contrastar; dar e receber informações; ouvir e exprimir opiniões; sugerir, descrever, perguntar e exprimir preferências; aconselhar; apresentar; criticar; fazer planos, pedir autorização...
- Descrever e identificar:
  - Tipos de Turismo
  - Património histórico e cultural

5267

**Turismo**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Tomar conhecimento da história do turismo.
- Tomar conhecimento do enquadramento internacional do turismo.
- Descrever as componentes da oferta turística.
- Caracterizar as diversas tipologias de turismo.
- Reconhecer as diferentes formas de Procura Turística e suas características.
- Identificar os fatores determinantes da Procura Turística e a sua interação com fatores económicos, sociais, demográficos e geográficos.
- Identificar e perceber a evolução do turismo a nível nacional e regional.

**Conteúdos**

- História do Turismo
  - As primeiras viagens
  - O Turismo no século XX
  - A história do turismo em Portugal no Século XX
- Turismo no contexto internacional
  - A importância do turismo no mundo actual
  - O turismo e a União Europeia
  - Perspectivas de evolução do turismo a nível mundial
- A democratização do turismo
- Conceitos académicos e operacionais do turismo
- A oferta turística
  - A oferta primária ou original
  - A oferta derivada ou construída
  - A sustentabilidade, o ambiente e os produtos turísticos
- Tipologias de turismo
- Noção e formação da Procura Turística
  - Procura Turística, formas e características
- Necessidades Turísticas
- Determinantes da Procura Turística
  - Determinantes Estruturais
  - Determinantes Conjunturais
  - Determinantes Psico-sociológicos
- Perspectivas de evolução do turismo a nível nacional e regional



5291

### Turismo e ordenamento do território

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Caracterizar o património natural e cultural local e regional.
- Analisar a legislação aplicável ao turismo a ordenamento do território.
- Reflectir acerca da relação entre turismo de saúde e bem-estar e património natural e cultural.

#### Conteúdos

- O planeamento e o desenvolvimento do turismo
  - Enquadramento da política de planeamento e ordenamento do território em Portugal
  - O processo de planeamento
  - Os impactos do turismo (económicos, sociais e ambientais) e a necessidade de planeamento
  - A valorização turística do património natural: o papel do planeamento turístico
- Turismo e ordenamento do território
  - Turismo e dinâmicas territoriais, o rural e o urbano (ordenamento, desenvolvimento, turismo)
  - O Plano Estratégico Nacional de Turismo
  - Planos de ordenamento turístico

5292

### História e cultura termal

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Conhecer a história do termalismo em Portugal.
- Identificar o conceito clássico de termalismo.

#### Conteúdos

- Termalismo ao longo do tempo
- Águas minerais e sua utilização termal
- Termalismo terapêutico clássico
- Organização e funcionamento de uma estância termal

5293

### Turismo de saúde e bem-estar

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar o conceito e as diferentes modalidades de turismo de saúde e bem-estar.
- Reconhecer a importância da vertente lazer no turismo.
- Identificar as principais estâncias termais nas suas diversas valências.
- Identificar e descrever o perfil do consumidor de turismo de saúde e bem-estar.
- Identificar as tendências do turismo de saúde e bem-estar.

#### Conteúdos

- As diferentes modalidades de turismo de saúde e bem-estar
- As componentes do produto turismo de saúde e bem-estar
- O turismo de saúde e bem-estar em Portugal
- Termalismo de bem-estar - complexo SPA Termal
- A utilização turística das termas numa ótica de recuperação física e de rejuvenescimento
- Identificação e caracterização das principais estâncias termais portuguesas
- A procura do turismo de saúde e bem-estar
  - O perfil do consumidor
  - Estudo das motivações do consumidor de turismo de saúde e bem-estar
  - Processo de decisão de compra
- O turismo de saúde e bem-estar em mercados internacionais

4328

**Marketing turístico**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Definir *marketing* e *marketing mix*.
- Identificar os elementos que compõem um plano de *marketing*.
- Utilizar os instrumentos promocionais disponíveis.
- Executar um plano de *marketing* para um produto/projeto turístico.

**Conteúdos**

- Conceito de *Marketing*
- Conceito de *Marketing* Turístico
- O *marketing mix*
  - Política de produto
  - Política de preço
  - Política de distribuição
  - Política de promoção
  - O mix dos serviços
  - Pessoal em contacto
  - Imagem
  - Processo de prestação do serviço
- Segmentação
  - Definição de segmentação
  - Razões da segmentação
  - Processo de segmentação
  - Principais critérios de segmentação
  - Escolha dos critérios de segmentação
- Posicionamento de destinos turísticos
  - Definição de posicionamento
  - Importância da escolha de um posicionamento
  - As duas dimensões de um posicionamento
  - A escolha das características/atributos distintivos
  - A qualidade de um posicionamento
- Elaboração de uma estratégia de *marketing* turístico
  - A análise e diagnóstico da situação do destino e espaço turístico (SWOT...)
  - Definição de objectivos
  - As opções estratégicas de *marketing*
  - Elaboração e formulação do *marketing mix*
  - A avaliação do plano de acção
- Instrumentos promocionais
- Novos conceitos estratégicos de marketing para o turismo
  - *Marketing* relacional
  - O *e-marketing*

5294

### Animação turística - técnicas e orçamentação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar o papel da animação turística no contexto da indústria do lazer enquanto fator diferenciador e de competitividade.
- Relacionar o perfil do animador com a planificação e a realização dos projetos de animação.
- Adequar as atividades de animação às características da população alvo a atingir.
- Distinguir as várias técnicas de animação, adequando-as aos diferentes tipos de atividades/eventos.

#### Conteúdos

- Contextualização da animação turística na indústria do turismo
  - Do turismo passivo ao turismo participativo
  - A Animação Turística e a nova cultura turística
- O Gestor de Animação Turística
  - Características, papel e funções do animador
  - O animador/a equipa/ as restantes equipas
- Técnicas de animação
- Actividades destinadas a grupos particulares
  - Actividades para o público infantil
  - Programas de animação Sénior
  - Programas adaptados a portadores de deficiência
- Planificação e execução de programas de animação turística
- Noções de orçamentação
  - Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
  - Conceito de custo fixo e custo variável
  - Conceito de *breakeven-point*
- Orçamentação de programas de animação turística
- Instrumentos e meios de comunicação/promoção
- Verificação de qualidade e de resultados

5295

### Animação e promoção de saúde e bem-estar

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da animação turística na complementaridade da oferta turística.
- Contextualizar a animação no processo de desenvolvimento turístico.
- Enquadrar as atividades de animação em estruturas turísticas de saúde e bem-estar.
- Planificar atividades de animação enquadráveis com o turismo de saúde e bem-estar.
- Utilizar as novas tecnologias no desenvolvimento de novas formas de animação turística.

#### Conteúdos

- A importância da animação turística no turismo de saúde e bem-estar
- As diferentes atividades de animação turística
- A animação e a nova cultura turística
- Modelos de intervenção e animação turística
- Animação turística em diferentes estruturas de turismo de saúde e bem-estar
- Planificação da animação turística como promotor de saúde e bem-estar
- As novas tecnologias e o desenvolvimento de novas formas de animação turística

5296

## Organização de programas de animação turística

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Planificar, através das metodologias, programas de atividades de animação, tendo em conta a especificidade e necessidades de cada segmento de mercado.
- Organizar / realizar / conceber atividades de animação para grupos especiais.
- Programar atividades de animação em estruturas turísticas de saúde e bem-estar e organizar as respetivas equipas de animadores/colaboradores.
- Coordenar atividades de animação em estruturas turísticas de saúde e bem-estar e respetivas equipas de animadores/colaboradores.
- Organizar um programa de animação em estruturas turísticas de saúde e bem-estar.

### Conteúdos

- Atividades de Animação
  - Tipos de Atividades (desportivas e culturais)
  - Equipamentos
- Organização de Itinerários/Circuitos/Roteiros turísticos
  - Noções básicas
  - Tipos de Itinerários
  - Concepção de um projeto de Itinerário
- Planificação, orçamento e execução de programas de animação turística
- Programas de animação turística em:
  - Instituições termais (termalismo clássico)
  - Complexo Termal SPA
  - Hotel SPA Termal
  - Hotel SPA

5297

## Organização de eventos

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e distinguir os diferentes tipos de eventos atendendo às necessidades e especificidades do público-alvo.
- Descrever as várias fases da organização de eventos.
- Identificar técnicas de imprensa no âmbito da organização de eventos.
- Planear um evento com base nos conhecimentos e técnicas adquiridas.
- Organizar um evento a decorrer numa estrutura de turismo de saúde e bem-estar.

### Conteúdos

- Contexto geral dos eventos
  - Conceitos básicos
  - Objectivos dos eventos.
  - Tipos de eventos
  - Fases da organização de um evento
- Planeamento de Eventos
  - Local, data e público-alvo
  - Programa do evento
  - Comunicação e divulgação do evento
  - Inventariação dos recursos necessários
  - Plano do Evento
- Protocolo de Eventos
  - Tipos de protocolo
  - Apresentação e cumprimentos
  - Vestuário
  - Comunicação nos Eventos
  - Falar em público
  - Convites e ofertas
- Organização de Eventos
  - Diferentes organizações de Feiras/Exposições/Espectáculos/ Festivais
  - Montagem do evento
  - Protocolo no evento:
  - Promoção e divulgação do evento
  - Orçamentação

5289

**Segurança, higiene e saúde na atividade turística**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Detectar riscos profissionais de acordo com um quadro de referência.
- Utilizar corretamente os equipamentos de proteção individual e de grupo.
- Aplicar técnicas de redução de riscos individuais e/ou coletivos.
- Actuar corretamente em condições de risco.
- Articular as atividades com um plano de prevenção de acidentes.
- Definir as medidas a adotar em caso de perigo grave e organizar planos de emergência, considerando os níveis de risco variáveis.

**Conteúdos**

- Posto de Trabalho
  - O meio ambiente do trabalho
  - Plano de prevenção de acidentes no local de trabalho
  - Plano de evacuação
  - Primeiros socorros
  - Legislação e regulamentação nacional e comunitária sobre normas de higiene e segurança no trabalho
- Equipamento de trabalho
- Riscos profissionais e das atividades de animação turística
- Segurança nas atividades de animação turística e eventos
- Prevenção de acidentes
- Procedimentos de emergência

5298

**Gestão de empresas e de recursos humanos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Distinguir as principais características das teorias de gestão.
- Identificar as características de cada tipo de sociedade / empresário em termos jurídicos e respetivo percurso de constituição legal.
- Identificar a documentação e legislação aplicável à área de animação turística.
- Reconstituir os passos necessários para a criação de uma empresa.
- Reconhecer a importância estratégica dos recursos humanos na empresa, justificando tomadas de decisão.
- Aplicar a legislação a situações concretas de gestão.
- Caracterizar os impostos: IVA, IRC e IMI.

**Conteúdos**

- Introdução à Gestão
  - A empresa
  - A gestão
  - Teorias de gestão
  - Planeamento/Organização/Liderança/Controlo
  - Tipos de sociedades comerciais / empresários em nome individual
- Documentação e Legislação Comercial
  - Noção de contrato
  - Contrato de compra e venda
  - Contratos: Leasing, ALD, Arrendamento, Trabalho, Constituição de sociedades comerciais, Outros
  - Fases e documentação do processo de compra e venda
  - Títulos de crédito
  - Percurso de constituição legal de sociedades comerciais
- Gestão de Recursos Humanos
  - Tarefas da gestão de recursos humanos
  - Estrutura/organigrama
  - Contratação de pessoal
  - Subsídios à contratação
  - Motivação
- Fiscalidade
  - Noções de IVA, IRC, IMI, Outros
  - Preenchimento de modelos

5271

## Análise estratégica e de investimentos

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os principais conteúdos e funções a nível estratégico e financeiro.
- Utilizar a linguagem económica e financeira.
- Utilizar as noções fundamentais de contabilidade.
- Interpretar os indicadores financeiros.
- Identificar as oportunidades de negócio no setor de animação turística em estruturas de turismo de saúde e bem-estar.
- Analisar estudos de viabilidade económica e financeira de projetos de investimentos no âmbito de animação turística em estruturas de saúde e bem-estar.

### Conteúdos

- Gestão Estratégica
  - Análise SWOT
  - Planeamento estratégico e operacional
  - Cronogramas
  - Gráfico de Gantt
- Gestão e Análise Financeira
  - Orçamentação
  - Equilíbrio financeiro
  - Fundo de maneo
  - Indicadores de equilíbrio, solvabilidade
  - Tipos de financiamento
  - Incentivos ao investimento
- Identificação de oportunidades: a ideia empresarial / conceção e criação de um projecto
  - O Empreendedorismo no setor Turístico
  - Apoios Financeiros para a atividade turística
  - O Plano de Negócio
  - O produto/serviço
  - Análise de mercado
  - Plano de desenvolvimento
  - A equipa

3769

## Probabilidades e estatística

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os fundamentos gerais de estatística e de probabilidades.

### Conteúdos

- Obtenção, análise e classificação de amostras
- Tratamento estatístico de amostras (parâmetros estatísticos)
- Intervalos de confiança
- Conceito de probabilidade

5299

### Tecnologias de informação e comunicação

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Utilizar as aplicações informáticas mais frequentes.
- Criar uma apresentação.
- Criar folhetos, panfletos, cartazes, menus.
- Criar diapositivos.
- Inserir objetos multimédia.
- Criar uma folha de cálculo.
- Manipular fórmulas matemáticas num documento.

#### Conteúdos

- Fundamentos teóricos de aplicações informáticas como por exemplo *Windows / PowerPoint / AdobePhotoshop / Access / Excel / Publisher*
- Processamento de Texto
  - Criação de documentos
  - Funções avançadas
- Programa de apresentações multimédia
  - Criação de apresentações
  - Criação e apresentação de diapositivos
- Folha de Cálculo
  - Conceitos avançados
  - Geração de gráficos e listas

5300

### Aplicações Informáticas na área da gestão turística

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Criar uma base de dados.
- Criar um correio eletrónico.
- Criar a sua própria página na Web para divulgação de programas de animação turística.
- Resolução de problemas utilizando e explorando as potencialidades do software específico de gestão turística.

#### Conteúdos

- Tópicos avançados *Internet / Explorer / FrontPage*
- *Internet*
  - Programa de navegação (*Browser*)
  - Aplicação para Correio Electrónico
- Gestão de Base de Dados
  - Programa de gestão de bases de dados
  - Criação e gestão de bases de dados
- Páginas Web
  - Conceitos avançados
- Criação e publicação de páginas
- Software aplicacional de gestão turística

5301

### Projeto de animação turística em estruturas de turismo de saúde e bem-estar

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Conceber, planear e organizar um projeto de animação turística a desenvolver num complexo termal ou SPA.
- Elaborar o dossier técnico do projeto.
- Desenvolver o plano de negócios referente ao projeto.
- Fundamentar, apresentar e defender o projeto.

#### Conteúdos

- Enquadramento económico, social, geográfico, histórico e cultural do projecto
  - Estudo do mercado
  - Plano de negócios

#### 4. Sugestão de Recursos Didáticos

- AA. VV. (1993). Animação Comunitária. Porto: Edições Asa.
- AA.VV (2001). Es español 1, nivel inicial. Madrid: Espasa Calpe.
- AAVV (1989). Webster's Encyclopedic Unabridged Dictionary of the English Language;n/ed. New Jersey: Grammar Books.
- AAVV (2000). Oxford Advanced Lerner's Dictionary; 6th ed. Oxford: Oxford University Press.
- ABRIC, J.C. (1989). Létude Experimentale des Representations Sociales;in D. Jodelet (org.); Les representations Sociales (187- 203));Paris: PUF.
- ADPM (1997). Mértola Cá Dentro, Mértola: ADPM.
- ALLEN,J. et.al. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE EVENTOS / trad. Marise Philbois Toledo; rev. téc. Bayard do Coutto Boiteux. - Rio de Janeiro : [s.n.], 2003. - 342 p. : il. ; 22 cm. - Tít. orig: Festival and Special Event Management. - Contém índice e referências bibliográficas e índice. - ISBN 85-352-1109.
- ALMEIDA, Bernardo Mendes de Promoção e desenvolvimento das termas Portuguesas: uma riqueza do património nacional / Bernardo Mendes de Almeida.
- ANDER - EGG, E. (1994). La práctica de la Animación Sociocultural y el léxico del Animador. Buenos Aires. Ediciones Circus.
- ANDER – EGG, E.; IDÁÑEZ, M. J. A. (1997). Como Elaborar um Projecto. Guia para Desenhar Projectos Sociais e Culturais (trad. de M.ª Filomena Viegas Sousa Henriques). Buenos Aires: Editorial Lumen.
- ANDER-EGG, E. (2000). Metodología y Práctica de la Animación Sociocultural, Madrid: Editorial CCS.
- ANTUNES, J. G. Análise dos determinantes do marketing relacional na satisfação e fidelização de clientes [Texto policopiado]: estudo aplicado ao termalismo em Portugal / Joaquim Gonçalves Antunes, orient. Paulo Rita. - Lisboa : [s. n.], 2004. - XXX, 419, [88] p. : il. ; 30 cm. - Bibliografia, p. 397-417
- Anuário termas de Portugal / Bom Porto Editora de Publicações e Revistas. - [Venda Nova] : B.P.E.P.R., 2004.
- ARMITAGE – AMATO, R. (1994). Inglês – Correspondência; trans. Maria Fernanda Frazão; 1 st ed.; Venda Nova; Bertrand Editora.
- AZEVEDO, M. O.; PINHO, M.F. M.I.; AZEVEDO, M. C. L. (1996). Da comunicação à Expressão; 1ª edição; Lisboa; Lisboa Editora.
- BAPTISTA, M. (1990). O Turismo na Economia – Uma Abordagem Técnica, Económica, Social e Cultural, Edição do Instituto Nacional de Formação Turística, 1ª Edição.
- BARATA, A. J. (1944). Roteiro das termas de Portugal / António Jorge Barata, Maria João Filipe. - Lisboa: Caminho, imp. 1999. - 178, [1] p. : il. ; 21 cm. – Contém bibliografia. - ISBN 972-21-1270-8.
- BARBIER, J. M. (1996). Elaboração de Projectos de Acção e de Planificação. Porto: Porto Editora.
- BARROCA, H. O. Protocolo social... protocolo profissional...: uma questão de civilidade... / Helena Ondina Barroca. - 1ª ed. - Lisboa: Plátano, 1999. - 128 p. : il. ; 27 cm. - Bibliografia, p. 127. - ISBN 972-707-260-7.
- BELLÓN, V.; RONCERO, E. España, ayer y hoy. Madrid: Edinumen.
- BESNARD, P. (1991). La animación sociocultural. Barcelona: Paidós Educador.
- BITTI, P.; Zani, B. (1997), A Comunicação como Processo Social. Lisboa: Editorial Estampa.
- Boletim informativo da Associação das Termas de Portugal. - Lisboa: A.T.P., 1999-.
- BONET, L.; CASTANER, X.; FONT, J. (2001). Gestión de proyectos culturales: análisis de casos. Barcelona: Ariel.
- BRODEY, K. (1999). Idioms – Frases Idiomáticas Inglesas e americanas Úteis e Divertidas; trans. Ivete Colaço; 1 st ed. Lisboa: Replicação.
- CABESAS, J. (1993). La creatividad. Salamanca: Librería Perrantes.
- CARDIM, L. F.; COUNHACO (1996); Segurança, Higiene e Saúde no Local de Trabalho – Conceitos. Instituto de Emprego e Formação Profissional.
- CARVALHO-OLIVEIRA, J.; CYMBRON, J. (1994); Ser Guia-Interprete em Portugal. Lisboa: Instituto Superior de Novas Profissões.
- CAVACO, C. (2005). O turismo e as novas dinâmicas territoriais. [Carlos Alberto Mediros (dir.) Geografia de Portugal, Vol. III]. Lisboa: Circulo de Leitores.
- CCRAIG (2001); Plano Regional de Turismo do Algarve – PRTA anos 2000. Faro: Região de Turismo do Algarve.
- CEMBRANOS, F. et al. (1988). La Animacion Sociocultural: una Propuesta Metodológica. Madrid: Editorial Popular.
- Cohen, E. (1985).The Tourist Guide – The Origins, Structure and Dynamics of a Role. Annals of Tourism Researche, 12, 5-29;
- COMSOM (1996). Curso de Microsoft Office;
- CONDESSA, M. B.; Silva, J.; Garrido, J. (s.d.). Guia de Passeios Pedestres. Faro: RTA.
- Conselho da Europa (2001). Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas – aprendizagem, ensino, avaliação. Lisboa: Edições Asa.
- COOPER, C. et al. (1999); Tourism Principles and Practice, 2.ª edição. Inglaterra: Longman.



- Correia, J. D. P. (1978). Introdução às Técnicas de comunicação e de Expressão. Lisboa: Liv. Novidades Pedagógicas.
- CORTÉS, M. Guia de usos y costumbres de España. Madrid: Edelsa.
- COSTA, H. R.; Pedro C. (1998). Manual Prático Lidel – Criação & Gestão de Micro Empresas & Pequenos Negócios, volume I e II, 1.ª edição. Lisboa: Lidel – Edições Técnicas.
- CUNHA, L. (1997). Economia e Política do Turismo. Amadora: MacGraw-Hill.
- CUNHA, L. (2001). Introdução ao Turismo. Lisboa: Ed. Verbo.
- DANDO, J. (1992). Primeiros Socorros – Cuidados com a Saúde. Lisboa: Lusomundo.
- Denny, R. (1998). Motivação para Vencer, Técnicas Comprovadas para um Melhor Desempenho. Clássica Editora.
- DIAS, E. (1997). Curso Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho e Ambiente – Conceitos Gerais de Prevenção e Segurança. Escola Profissional Bento de Jesus Caraça.
- DOMINGUES, C. M. (1990). Dicionário Técnico de Turismo. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- ELIZASU, C.(2001). La Animación con Personas Mayores. Madrid: Ed. CCS.
- FACHADA, M. O. (2000). Psicologia das Relações Interpessoais. 1.º Volume; 3.º edição; Editora Rumo.
- Fernandes, A. (2000). Qualidade de Serviço pela Gestão Estratégica. Editora Pergaminho.
- Fiske, J. (1995). Introdução ao Estudo da Comunicação. Porto Editora.
- FREITAS, E. ; FERREIRA, U. M. (1999). A Serra do Caldeirão – Roteiro Sócio-Cultural. Faro: Associação In Loco.
- FROUFE, Q. (1998). Técnicas de Grupo en Animación Comunitaria. Salamanca: Amarú Ediciones.
- FROUFE, S. e Sanchez, M. A. (1990). Animación Sociocultural Nuevos enfoques. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Fundação para a Divulgação das Tecnologias de Informação (FDTI), (s.d.).
- Fúster, L. F. (1991). Historia General del Turismo de Masas. Madrid: Alanza Editorial.
- GARCÍA MAESTRO, G. Como falar em público: a importância de saber escutar e de aprender a falar em público, a linguagem do corpo e a espontaneidade, seduzir e motivar com a palavra, a planificação do discurso / Gregorio García Maestro, trad. Eduardo Saló. - 1ª ed. - Lisboa : Estampa, 2000. - 159 p. ; 19 cm. - (Chaves do oxito ; 7). - Tít. orig.: Hablar en público. - ISBN 972-33-1533-5.
- GASPAR, J.; SIMÕES, J.M. (2006). Planeamento e ordenamento do território [Carlos Alberto Mediros (dir.) - Geografia de Portugal, Vol. IV]. Circulo de Leitores, Lisboa.
- Gauquelin, F. (1984). Saber Comunicar-se. Bilbao: Ed. Mensajer.
- Geada, G. et al. (s.d.). Trabalhos de Aplicação. Porto: Porto Editora.
- GEVA, A. & GOLDMAN, A. (1991); Satisfation Measurement in Guide Tours. Annals os Tourism Research. 18. 177-185;
- GIACAGLIA, M. C. Organização de eventos: teoria e prática / Maria Cecília Giacaglia. - São Paulo : Pioneira Thomson Learning, 2003. - XIV, 256, [2] p. : il. ; 24 cm. – Contom glossário. - Bibliografia, p. 255-256. - ISBN 85-221-0301-1.
- Goeldner, C.R., Mcintosh, R.W. (1986). Tourism, Principals, Practices and Philosophies. USA: Ed. John Wiley & Sons, Inc.
- Gonçalves, Y.; LEÃO, G. (1992). English at the Reception Desk; 1 st ed. Lisbon: Fim do Século.
- Granger, C. (1987). Play Games with English 2; 7 th ed. Oxford: Heinemann.
- Guia dos eventos: toda a informação para a preparação de eventos / [ed.] Pedro Salgado - Organização de Eventos e Promoções. - 1ª ed. - [S.l.] : P.S.O.E.P., 2002. - 206 p. : il. ; 21 cm. - ISBN 972-95836-1-7.
- HELFER, J. ; Orsoni, J. (1996),.Marketing. Lisboa: Edições Sílabo.
- Henriques, C. (2003). Turismo, cidade e cultura. Planeamento e gestão sustentável. Edições Sílabo .
- ICKORISH, L. J. E JENKINS, C. L. (2000). Introdução ao Turismo, Rio de Janeiro. Editora Campus.
- IDICT (1997). Serviços de Prevenção das Empresas – Livro Verde; 2.ª edição. Lisboa: IDICT.
- JONES, L.; ALEXANDER, R. (1996). New Internacional Bussiness English;
- Jones, N. e Houser, S. (1996). Desportos Radicais – desportos perigosos, BMG. Lisboa: Lusomundo.
- KOTLER, P. (1997). Marketing Management - Análisis, Planning, Implementation and Control. 9th Ed. New Jersey: Printice Hall.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. (1993). Princípios de Marketing. Rio de Janeiro: Printice Hall do Brasil.
- KOTLER, P.; BOWEN, J.; MARKENS, J. (1996) .Marketing for hospitality and tourism. USA : Ed. Prentice Hall.
- LANÇA, R. (2003). Animação desportiva e tempos livres. Lisboa: Editorial Caminho.
- Lei de Bases da Política do Ordenamento do Território e de Urbanismo (Lei n.º 48/98, de 11 de Agosto; Decreto-Lei nº 310/2003; Decreto-Lei nº 380/99, de 22 de Setembro; Decreto-Lei nº 310/2003; Decreto-Lei nº 142/2004).
- LIMBOS, E. (1976). Animação Sociocultural. Práticas e Instrumentos (trad. M.ª Helena Fernandes). Lisboa: Livros Horizonte.
- Lista das termas portuguesas. - Lisboa : Direcção-Geral do Turismo, 1990. - 44 p. : mapa ; 30 cm. - (Dossier turístico ; 15.1).
- LITTLEJOHN, S. W. (1998); Fundamentos Teóricos da Comunicação Humana; Rio de Janeiro: Ed. Guanabara.
- MACHADO, A. M. (1996). Dicionário da Literatura Portuguesa. 1.ª edição. Lisboa: Editorial Presença.
- MADUREIRA, M. A. S. (1990). Introdução à Gestão, 1.ª edição. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- MARTINS, G.; CENTENO, L. G. (1999). As Potencialidades da Região do Algarve. Portugal: IEFPP, Ministério do Trabalho e Solidariedade.

- Martins, M. et al. (1997). Estatística, 1.ª edição. Lisboa: Ministério da Educação – Departamento do Ensino Secundário.
- MATOSO, J. M. G. (s.d.). A Informática na Hotelaria e Turismo; 1.ª edição. Lisboa: Plátano – Edições Técnicas.
- MEASURES, J. e M. (1995). Portugal Meridional – Gentes, Tradições, Fauna e Flora. Faro: Associação in Loco.
- Mediateca PME, IAPMEI; 2.ª edição; Gestão Estratégica – Enfrentar a Mudança, Gestão Financeira – Dominar a Tesouraria.
- MEPAT-SEDR (1998). Portugal 2000-2006. Plano Nacional de Desenvolvimento Económico e Social – Diagnóstico prospectivo. Lisboa.
- Microsoft (1997). Microsoft Excel – Passo a Passo. McGraw-Hill.
- Microsoft Access 97 – em imagens.
- Microsoft Excel 97 – passo a passo.
- Microsoft Office 97 – em imagens.
- Microsoft Office 97 – integração.
- Microsoft Power Point 97 – em imagens.
- MIDDLETON, V. T.C. (1994). Marketing in travel and tourism. USA: Ed. Heinemann.
- MIQUEL, L.; SANS N. Rápido, Rápido – Curso Intensivo de Español. Barcelona: Difusión,.
- MIQUEL, L.; SANS N. Rápido, Rápido – Cuaderno de ejercicios. Barcelona: Difusión.
- NOGUEIRA, C.; SILVA, I. (2001). Cidadania – Construção de Novas Práticas em Contexto Educativo. Porto: Edições ASA.
- OÑATE, F. M. Marketing (s/d). Turístico. Espanha: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- Partidário, M. R. (1999). Introdução ao Ordenamento do Território. nº 177. Lisboa: Edição da Universidade Aberta.
- PAUL, V.; JONES, C. (1989). Manual de Operações de Alojamento na Hotelaria. Lisboa: Edições CETOP.
- PEARCE, P. (1982). The Social Psychology of Touriste Behaviour. Oxford: Pergamon.
- PICAZO, C. (1996). Asistencia y Guía Turísticas. Madrid: Editorial Sintesis.
- PINA, P. (1988). Portugal- O turismo no Século XX. Lisboa: Lucidus Publicações.
- PIÑOLE, I. A. (1995). Gestion y Técnicas de Agencias de Viajes, 3ª Edição. Espanha: Editorial Sintesis.
- Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN; 2007 – 2003; <http://www.qren.pt>)
- QUINTANA, J.M. (1992). Fundamentos de Animación Sociocultural.3ª Ed. Madrid: Nancea.
- ROGET, P. M. (1987). Roget's Thesaurus of English Words and Phrases; 1 st ed. London: The Penguinim.
- RUEDA, L. (1997). Métodos para la Animación Sociocultural. Madrid: Editorial CCS.
- SARAIVA, A. P. (2005). Princípios de arquitectura paisagística e de ordenamento do território. João Azevedo, Editor. Mirandela.
- SERAFINI, M. T. (1986). Como se faz um Trabalho Escolar; Trad. Armandina Puga; 1.ª edição. Lisboa: Editorial Presença.
- SILVA, F. G. (2001). Manual do Empreendedor; 1.ª edição. Lisboa: Bertrand Editora.
- SILVA, H V. ; MATOS, M. A. (2000). Tecnologias; 1.ª edição. Lisboa: Texto Editora.
- SILVA, M. A. L. S. (1986). Iniciação à Comunicação Oral e escrita. Lisboa: Editorial Presença.
- STEWARD, C.; WILKINSON; M. (2004). O ABC DE... FALAR EM PÚBLICO / - [1ª ed.]. Porto : Porto Editora - ISBN 972-0-45182-3.
- TEIXEIRA, M. do R.; LOUSÃ, A. (s.d.). A Empresa – Organização e Gestão. Porto: Porto Editora.
- THOMSON, A. J.; MARTINET, A. V. (1986). A Pratical English Grammar; 4 th ed. Oxford: Oxford University Press.
- TOUCHIE, R. D. (s.d.). Como Preparar um Plano de Negócios; 2.ª edição. Lisboa: Edições CETOP.
- TOVAR, J. R. I. (s/d). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Espanha: Editorial Sintesis.
- VAYONE, F. (1991). Usos da Linguagem: Problemas e Técnicas na Produção Oral e Escrita; Trad.e Adapt. Carice Madureira Saboia et adii; 8.ª edição. São Paulo: Liv. Martins Fontes.
- VINCE, M. (1992). Highlight; 1 st ed. Oxford: Heinemann.
- WHITLAM, J.; DAVIS, V.; HARLAND, M. (1996). Collins Portuguese Dictionary; 1 st ed. ; Great Britain: Harper Collins Publishers.
- Sites da Internet
  - <http://www.naturlink.pt>;
  - <http://www.portugalvirtual.pt/montanhas>;
  - <http://www.portugalnet.pt/aventura>
  - <http://www.sapo.pt/entretenimento>
  - <http://www.guianet.pt/enatur>
  - <http://www.cfe.iapmei.pt>;
  - <http://www.poe.min-economia.pt>;
  - <http://www.jurinfor.pt>;
  - <http://www.dgci.min-financas.pt>
  - <http://www.cfe.iapmei.pt>;
  - <http://www.poe.min-economia.pt>;
  - <http://www.jurinfor.pt>;
  - <http://www.dgci.min-financas.pt>

- <http://alea-estp.ine.pt>
- <http://www.mail.pt>;
- <http://7mares.terravista.pt>;
- <http://google.com>