

## REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 812 - Turismo e Lazer

Qualificação: 812185 - Técnico/a de Informação e Animação Turística

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 29 de março de 2015

### Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS\*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 1 - Promover e informar sobre a região</b>		
UFCD 3484 - Informação e promoção da região		
1.1 - Presta informações, aconselha e promove a região junto dos clientes	Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região (UFCD 3484); Informações de carácter geral com interesse turístico (UFCD 3484); Serviços adicionais e complementares (UFCD 3484); Ações promocionais (UFCD 3484); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486) Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	4
<b>UC 2 - Promover e informar sobre o destino turístico Portugal</b>		
UFCD 3485 - Informação e promoção do destino turístico Portugal		
2.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico Portugal	Objetivos estratégicos e ações de promoção das principais atrações turísticas de Portugal; (UFCD 3485); Características das regiões turísticas portuguesas (UFCD 3478); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	4
2.2 - Promove o mercado turístico Portugal	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística de Portugal (UFCD 3485); Planeamento estratégico da atividade (UFCD 3485); Atividades de animação e turismo nas regiões turísticas portuguesas (UFCD 3478); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	4
<b>UC 3 - Vender produtos e serviços turísticos</b>		
UFCD 4365 - Técnicas de venda		
3.1 - Aplica técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes	Funções do vendedor (UFCD 4365); Competências do profissional de vendas (UFCD 4365); Competências de comunicação na venda (UFCD 4365); Componentes da oferta turística de base - transporte, alojamento, restauração e bebidas, visitas guiadas (UFCD 3479); Componentes da oferta turística "complementar" (UFCD 3479); Atrações turísticas, eventos, atividades de animação, conferências e seminários (UFCD 3479); Atividades recreativas e entretenimento (UFCD 3479); Produtos Turísticos (UFCD 3479); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
3.2 - Processa a venda ao cliente	Etapas de venda (UFCD 4365); Controlo da venda (UFCD 4365); Produtos Turísticos (UFCD 3479); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
<b>UC 4 - Orçamentar produtos e serviços turísticos</b>		
UFCD 3489 - Orçamentação de produtos e serviços turísticos		
4.1 - Orçamenta um produto ou serviço turístico	Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico (UFCD 3489); Conceito de custo fixo e custo variável (UFCD 3489); Conceito de breakeven-point (UFCD 3489).	5
<b>UC 5 - Reservar produtos e serviços turísticos</b>		
UFCD 3490 - Reserva de produtos e serviços turísticos		
5.1 - Efetua reservas de produtos e serviços turísticos	Procedimentos de reservas (UFCD 3490); Transportes aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário (UFCD 3490); Alojamento (UFCD 3490); Programas de viagem (UFCD 3490); Outros produtos e serviços turísticos (UFCD 3490); Eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc. (UFCD 3490).	5
5.2 - Emite bilhetes e vouchers	Procedimentos de BackOffice (UFCD 3490); Emissão de bilhetes e Vouchers (UFCD 3490); Registos e documentação necessária (UFCD 3490); Sistemas de informação específicos à atividade e Internet (UFCD 3490).	4
<b>UC 6 - Atender e acolher o cliente</b>		
UFCD 7842 - Técnicas de atendimento		

6.1 - Aplica as técnicas de atendimento aos clientes	Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Conceitos gerais do atendimento (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento (UFCD 7842); Tratamento de reclamações (UFCD 7842); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
<b>UC 7 - Conduzir briefings</b> UFCD 3494 - Condução de briefings		
7.1 - Aplica os procedimentos para realização de reuniões (briefings)	Informação relativa às atividades (UFCD 3494); Informação relativa aos meios (UFCD 3494); Instalações a utilizar e normas de segurança aplicáveis (UFCD 3494); Tipo de participação prevista (UFCD 3494); Imprevistos e formas de atuação (UFCD 3494); Procedimentos de segurança a adotar (UFCD 3494); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
<b>UC 8 - Prestar assistência ao cliente</b> UFCD 3495 - Assistência ao cliente		
8.1 - Presta assistência ao cliente	Procedimento a adotar (UFCD 3495); Regulamentação da atividade (UFCD 3495); Alterações ou cancelamento do serviço (UFCD 3495); Queixas e reclamações (UFCD 3495); Imprevistos ou contingências (UFCD 3495); Satisfação do cliente (UFCD 3495); Técnicas de gestão de conflitos; (UFCD 3495); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
<b>UC 9 - Dinamizar e conduzir atividades de animação em contexto turístico</b> UFCD 3497 - Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico		
9.1 - Executa atividades de animação turística	Conceito de animação turística (UFCD 3840); Organização de produtores turísticos (UFCD 3840); Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Técnicas de animação - caracterização (UFCD 3496); Normas de Segurança (UFCD 3496); Técnicas de animação turística (UFCD 3497); Organização das atividades e participantes (UFCD 3497); Gestão do tempo e espaço previsto para a animação (UFCD 3497); Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades (UFCD 3497); Dinamização e condução do grupo (UFCD 3497); Avaliação e arbitragem (UFCD 3497); Regras de segurança (UFCD 3497); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
9.2 - Aplica as técnicas adequadas a diferentes contextos e aos públicos diversificados	Entidades competentes pela regulação e promoção do sector turístico - nacionais e internacionais - caracterização (UFCD 3480); Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Técnicas de animação - caracterização (UFCD 3496); Normas de segurança (UFCD 3496); Técnicas de animação turística (UFCD 3497); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
<b>UC 10 - Organizar e dinamizar atividades de animação para grupos especiais</b> UFCD 3498 - Animação de grupos especiais		
10.1 - Planifica programas de animação de grupos especiais	Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Normas de utilização de material em programas de animação (UFCD 3498); Regulamentação destinada a crianças (UFCD 3498); Programas de terceira idade (UFCD 3498); Programas adaptados a portadores de deficiência (UFCD 3498); Adaptação de programas ao espaço (UFCD 3498); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
<b>UC 11 - Organizar e dinamizar atividades de animação cultural</b> UFCD 3500 - Animação cultural		
11.1 - Executa atividades de animação turística em contexto cultural	Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Caracterização do património cultural das diversas regiões do país (UFCD 3499); Legislação relacionada com atividades de animação turística (UFCD 3481); Organização e dinamização de atividades de animação cultural (UFCD 3500); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
<b>UC 12 - Aplicar técnicas de orientação e cartografia no terreno</b> UFCD 3460 - Cartografia e orientação		
12.1 - Aplica técnicas de orientação	Cartografia e noções de orientação (UFCD 3460); Relevo, Hidrografia e Vegetação (UFCD 3460).	4
12.2 - Utiliza instrumentos de orientação no terreno	Orientação e turismo (UFCD 3460); Instrumentos de orientação (UFCD 3460); Mapas, cartas militares, bússolas (UFCD 3460).	4
<b>UC 13 - Implementar atividades de turismo de descoberta</b> UFCD 3502 - Turismo descoberta		
13.1 - Implementa atividades de Turismo Descoberta	Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Recursos (UFCD 3502); Aspectos rurais, urbanos e regionais (UFCD 3502); Itinerários de descoberta (UFCD 3502); Descoberta e turismo (UFCD 3502); Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Atividades de turismo descoberta (UFCD 3502); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482) Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	4
<b>UC 14 - Organizar e dinamizar atividades de animação turística em contexto ambiental</b> UFCD 3503 - Animação ambiental		

14.1 - Executa atividades de animação turística em contexto ambiental	Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Regiões turísticas portuguesas (UFCD 3478). Património ambiental das diversas regiões do país (UFCD 3501) Organização e dinamização de atividades de turismo natureza (UFCD 3503); Aspetos culturais regionais (UFCD 3503); Recursos e culturas locais (UFCD 3503); Legislação relacionada com atividades de animação turística (UFCD 3481); Atividades de turismo natureza (UFCD 3503); Técnicas de avaliação: (UFCD 3503); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	5
<b>UC 15 - Organizar e dinamizar atividades de animação desportiva</b> UFCD 3505 - Animação desportiva		
15.1 - Executa atividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados	Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Tipos de atividades de desporto aventura: canoagem e atividade náuticas, mergulho, passeios pedestres, montanhismo e atividades associadas (UFCD 3504); Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Organização e dinamização de atividades de animação desportiva (UFCD 3505); Planificação (UFCD 3505); Técnicas de avaliação (UFCD 3505); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486).	4

### UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC) DA BOLSA \*\*\*

- Deverão ser selecionadas 1 UC da área Bolsa Área A e 1 UC da área Bolsa Área B -

#### Área - Bolsa Área A

- Deverão ser selecionadas 1 UC -

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 16 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em francês</b> UFCD 3487 - Língua francesa - informação		
16.1 - Presta informações em língua francesa	Vocabulário técnico em língua francesa (UFCD 3487).	3
<b>UC 17 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em espanhol</b> UFCD 6942 - Língua espanhola - informação		
17.1 - Presta informações em língua espanhola	Vocabulário técnico em língua espanhola (UFCD 6942).	3
<b>UC 18 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em alemão</b> UFCD 6943 - Língua alemã - informação		
18.1 - Presta informações em língua alemã	Vocabulário técnico em língua alemã (UFCD 6943).	3
<b>UC 19 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em italiano</b> UFCD 6944 - Língua italiana - informação		
19.1 - Presta informações em língua italiana	Vocabulário técnico em língua italiana (UFCD 6944).	3
<b>UC 20 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em holandês</b> UFCD 7429 - Língua holandesa - informação		
20.1 - Presta informações em língua holandesa	Vocabulário técnico em língua holandesa (UFCD 7429).	3
<b>UC 21 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em finlandês</b> UFCD 7430 - Língua finlandesa - informação		
21.1 - Presta informações em língua finlandesa	Vocabulário técnico em língua finlandesa (UFCD 7430).	3
<b>UC 22 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em norueguês</b> UFCD 7431 - Língua norueguesa - informação		
22.1 - Presta informações em língua norueguesa	Vocabulário técnico em língua norueguesa (UFCD 7431).	3

<b>UC 23 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em sueco</b> UFCD 7432 - Língua sueca - informação		
23.1 - Presta informações em língua sueca	Vocabulário técnico em língua sueca (UFCD 7432).	3
<b>UC 24 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em chinês</b> UFCD 8746 - Língua chinesa - informação		
24.1 - Como aborda o cliente em chinês? Que vocabulário utiliza? Dê exemplos de situações-tipo de comunicação em chinês.	Vocabulário técnico em língua chinesa (UFCD 8746).	3
<b>UC 25 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em russo</b> UFCD 8747 - Língua russa - informação		
25.1 - Presta informações em língua russa	Vocabulário técnico em língua russa (UFCD 8747).	3
<b>UC 26 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em francês</b> UFCD 3493 - Atendimento - francês técnico		
26.1 - Presta atendimento em língua francesa	Vocabulário técnico em língua francesa (UFCD 3493).	3

### Área - Bolsa Área B

- Deverão ser selecionadas 1 UC -

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
<b>UC 27 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em espanhol</b> UFCD 6945 - Atendimento – espanhol técnico		
27.1 - Presta atendimento em língua espanhola	Vocabulário técnico em língua espanhola (UFCD 6945).	3
<b>UC 28 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em alemão</b> UFCD 6946 - Atendimento – alemão técnico		
28.1 - Presta atendimento em língua alemã	Vocabulário técnico em língua alemã (UFCD 6946).	3
<b>UC 29 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em italiano</b> UFCD 6947 - Atendimento – italiano técnico		
29.1 - Presta atendimento em língua italiana	Vocabulário técnico em língua italiana (UFCD 6947).	3
<b>UC 30 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em holandês</b>		
30.1 - Presta atendimento em língua holandesa	Vocabulário técnico em língua holandesa (UFCD 7441).	3
<b>UC 31 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em finlandês</b>		
31.1 - Presta atendimento em língua finlandesa	Língua finlandesa (UFCD 7442).	3
<b>UC 32 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em norueguês</b>		
32.1 - Presta atendimento em língua norueguesa	Língua norueguesa (UFCD 7443).	3
<b>UC 33 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em sueco</b>		
33.1 - Presta atendimento em língua sueca	Vocabulário técnico em língua sueca (UFCD 7444).	3
<b>UC 34 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em chinês</b> UFCD 8748 - Atendimento – chinês técnico		
34.1 - Presta atendimento em língua chinesa	Vocabulário técnico em língua chinesa (UFCD 8748).	3
<b>UC 35 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em russo</b> UFCD 8749 - Atendimento – russo técnico		
35.1 - Presta atendimento em língua russa	Vocabulário técnico em língua russa (UFCD 8749).	3

**Notas:**

\* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

\*\* - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um caráter eliminatório para a sua validação.

\*\*\* - Unidades opcionais que apesar de não constituírem o essencial da qualificação, são necessárias para perfazer a qualificação. Para a obtenção da certificação é fixado um número de UC a selecionar da bolsa.