

REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 812 - Turismo e Lazer

Qualificação: 812187 - Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QE: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 01 de setembro de 2016

Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS*

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
UC 1 - Desenhar e organizar programas turísticos		
UFCD 3506 - Desenho e organização de programas turísticos		
1.1 - Desenha um programa turístico	Procura turística (UFCD 3479); Características das diferentes componentes da oferta turística (UFCD 3479). Normas de Qualidade (UFCD 3482) Perfil do profissional de AVT (UFCD 3506). Tipologia de clientes (UFCD 3506); Serviço pós-venda (UFCD 3506); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492).	5
1.2 - Constrói e programa viagens	Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo (UFCD 3480); Diferentes tipos de AVT (UFCD 3506); Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo (UFCD 3480). Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Normas de Qualidade (UFCD 3482); Programação de viagens (UFCD 3506); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492).	5
UC 2 - Promover e informar sobre o produto turístico "Férias"		
UFCD 3507 - Informação e promoção do produto turístico 'Férias'		
2.1 - Presta informações e aconselha o produto turístico "férias"	Produto turístico "férias" (UFCD 3507); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3507); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
2.2 - Promove o produto turístico "férias"	Planeamento estratégico da atividade (UFCD 3507); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
UC 3 - Promover e informar sobre o produto turístico "Negócios"		
UFCD 3508 - Informação e promoção do produto turístico 'Negócios'		
3.1 - Presta informações e aconselha o produto turístico "Negócios"	Produto turístico "Negócios"(UFCD 3508); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3508); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
3.2 - Promove o produto turístico "Negócios"	Planeamento estratégico da atividade (UFCD 3508); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
UC 4 - Promover e informar sobre produtos turísticos temáticos		
UFCD 3509 - Informação e promoção de produtos turísticos temáticos		
4.1 - Presta informações e aconselha os produtos turísticos temáticos	Produto turístico temático (UFCD 3509); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3509); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	4
4.2 - Promove os produtos turísticos temáticos	Planeamento estratégico da atividade(UFCD 3509); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	4
UC 5 - Promover e informar sobre o mercado turístico da Europa		
UFCD 3510 - Informação e promoção do mercado turístico da Europa		
5.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico da Europa	Caracterização do mercado e destino turísticos da Europa (UFCD 3510); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3510); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3

5.2 - Promove o mercado turístico da Europa	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado; (UFCD 3510); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
UC 6 - Promover e informar sobre o mercado turístico da Ásia/Oceânia UFCD 3511 - Informação e promoção do mercado turístico da Ásia/Oceânia		
6.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico da Ásia/Oceânia	Características do mercado e destino turísticos da Ásia/Oceânia (UFCD 3511); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3511); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); ; Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
6.2 - Promove o mercado turístico da Ásia/Oceânia	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado (UFCD 3511); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
UC 7 - Promover e informar sobre o mercado turístico do Médio Oriente UFCD 3512 - Informação e promoção do mercado turístico do Médio Oriente		
7.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico do Médio Oriente	Características do mercado e destino turísticos do Médio Oriente (UFCD 3512); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3512); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
7.2 - Promove o mercado turístico do Médio Oriente	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado (UFCD 3511); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
UC 8 - Promover e informar sobre o mercado turístico das Américas UFCD 3513 - Informação e promoção do mercado turístico das Américas		
8.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico das Américas	Características do mercado e destino turísticos das Américas (UFCD 3513); Objetivos estratégicos e ações promocionais (UFCD 3513); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
8.2 - Promove o mercado turístico das Américas	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado (UFCD 3511); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
UC 9 - Promover e informar sobre o mercado turístico de África UFCD 3514 - Informação e promoção do mercado turístico de África		
9.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico de África	Características do mercado e destino turísticos de África (UFCD 3514); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
9.2 - Promove o mercado turístico de África	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística do mercado (UFCD 3511); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	3
UC 10 - Promover e informar sobre o destino turístico Portugal UFCD 3485 - Informação e promoção do destino turístico Portugal		
10.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico Portugal	Objetivos estratégicos e ações de promoção das principais atrações turísticas de Portugal; (UFCD 3485); 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
10.2 - Promove o mercado turístico Portugal	Objetivos estratégicos e ações de promoção turística de Portugal (UFCD 3485); Planeamento estratégico da atividade (UFCD 3485); 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
UC 11 - Negociar e vender produtos e serviços turísticos nas agências de viagem UFCD 3488 - Negociação e venda de produtos e serviços turísticos nas agências de viagem		

11.1 - Aplica técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes	Técnicas de negociação e venda (UFCD 3488). Fornecedores de serviços das AVT (UFCD 3488); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
UC 12 - Orçamentar produtos e serviços turísticos UFCD 3489 - Orçamentação de produtos e serviços turísticos		
12.1 - 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
UC 13 - Calcular tarifas de transporte UFCD 3515 - Tarifa de transportes		
13.1 - Calcula tarifas de transporte	Emissões SITI, SITO, SOTI e SOTO (UFCD 3515); PTA, MPD (UFCD 3515); Bilhete ATB e TAT (UFCD 3515); Reemissão de bilhetes (UFCD 3515); Alteração de percurso (UFCD 3515); Comercialização de produtos aéreos e outros (UFCD 3515); Inclusive tour (IT) (UFCD 3515); Sistemas de informação específicos à atividade e Internet (UFCD 3515).	4
UC 14 - Reservar produtos e serviços turísticos UFCD 3490 - Reserva de produtos e serviços turísticos		
14.1 - Efetua reservas de produtos e serviços turísticos	Reservas e seus procedimentos (UFCD 3490); Transportes aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário (UFCD 3490); Alojamento (UFCD 3490); Programas de viagem (UFCD 3490); Outros produtos e serviços turísticos - eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação (UFCD 3490).	5
14.2 - Emite bilhetes e vouchers	Procedimentos de back-office (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
UC 15 - Atender e acolher o cliente UFCD 7842 - Técnicas de atendimento		
15.1 - Acolhe os clientes detetando as suas necessidades	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); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua francesa - serviço de informação (UFCD 3487); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Língua francesa - serviço de atendimento (UFCD 3493).	5
UC 16 - Prestar assistência ao cliente no âmbito da actividade das agências de viagem UFCD 3800 - Assistência ao cliente - agências de viagem		
16.1 - Presta assistência ao cliente	Legislação – atividade turística (UFCD 3481). Assistência a passageiros (UFCD 3800); Normas internacionais da prática da atividade de agência de viagens e transportes (UFCD 3800); Âmbito e áreas de Ação (UFCD 3481); Regulamentação e código de ética (UFCD 3800); Passageiros em pontos de ligação (UFCD 3800); Procedimentos de partida e chegada (UFCD 3800); Conceito de no-show (UFCD 3800); Normas de tratamento de clientes menores de idade (UFCD 3800); Normas de tratamento de clientes idosos e deficientes (UFCD 3800); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
16.2 - Programa e executa transfers de chegada e partida	Programação do transfer chegada/partida e respetiva contratação (UFCD 3800); Cálculo dos preços e contratação do meio de transporte adequado ao serviço (UFCD 3800); Acompanhamento dos clientes durante o transfer (UFCD 3800); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5
16.3 - Aplica os procedimentos referentes a situações especiais	Alterações (UFCD 3800); Cancelamento do serviço (UFCD 3800); Procedimentos face a queixas, reclamações (UFCD 3800); Língua inglesa - serviço de informação (UFCD 3486); Língua inglesa - serviço de atendimento (UFCD 3492); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483).	5

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC) DA BOLSA ***

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

Área - Área A

- Deverão ser selecionadas 1 UC -

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
UC 17 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em francês		
UFCD 3487 - Língua francesa - informação		
17.1 - Presta informações em língua francesa	Vocabulário técnico em língua francesa (UFCD 3787).	3
UC 18 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em espanhol		
UFCD 6942 - Língua espanhola - informação		
18.1 - Presta informações em língua espanhola	Vocabulário técnico em língua espanhola (UFCD 6942).	3
UC 19 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em alemão		
UFCD 6943 - Língua alemã - informação		
19.1 - Presta informações em língua alemã	Vocabulário técnico em língua alemã (UFCD 6943).	3
UC 20 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em italiano		
UFCD 6944 - Língua italiana - informação		
20.1 - Presta informações em língua italiana	Vocabulário técnico em língua italiana (UFCD 6944).	3
UC 21 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em holandês		
UFCD 7429 - Língua holandesa - informação		
21.1 - Presta informações em língua holandesa	Vocabulário técnico em língua holandesa (UFCD 7429).	3
UC 22 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em finlandês		
UFCD 7430 - Língua finlandesa - informação		
22.1 - Presta informações em língua finlandesa	Vocabulário técnico em língua finlandesa (UFCD 7430).	3
UC 23 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em norueguês		
UFCD 7431 - Língua norueguesa - informação		
23.1 - Presta informações em língua norueguesa	Vocabulário técnico em língua norueguesa (UFCD 7431).	3
UC 24 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em sueco		
UFCD 7432 - Língua sueca - informação		
24.1 - Presta informações em língua sueca	Vocabulário técnico em língua sueca (UFCD 7432).	3
UC 25 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em chinês		
UFCD 8746 - Língua chinesa - informação		
25.1 - Presta informações em língua chinesa	Vocabulário técnico em língua chinesa (UFCD 8746).	3
UC 26 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em russo		
UFCD 8747 - Língua russa - informação		
26.1 - Presta informações em língua russa	Vocabulário técnico em língua russa (UFCD 8747).	3

Área - Área B

- Deverão ser selecionadas 1 UC -

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação** (1 a 5)
UC 27 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em francês		
UFCD 3493 - Atendimento - francês técnico		
27.1 - Presta atendimento em língua francesa	Vocabulário técnico em língua francesa (UFCD 3493).	3
UC 28 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em espanhol		
UFCD 6945 - Atendimento – espanhol técnico		
28.1 - Presta atendimento em língua espanhola	Vocabulário técnico em língua espanhola (UFCD 6945).	3
UC 29 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em alemão		
UFCD 6946 - Atendimento – alemão técnico		
29.1 - Presta atendimento em língua alemã	Vocabulário técnico em língua alemã (UFCD 6946).	3
UC 30 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em italiano		
UFCD 6947 - Atendimento – italiano técnico		
30.1 - Presta atendimento em língua italiana	Vocabulário técnico em língua italiana (UFCD 6947).	3

UC 31 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em holandês		
UFCD 7441 - Atendimento – holandês técnico		
31.1 - Presta atendimento em língua holandesa	Vocabulário técnico em língua holandesa (UFCD 7441).	3
UC 32 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em finlandês		
UFCD 7442 - Atendimento – finlandês técnico		
32.1 - Presta atendimento em língua finlandesa	Língua finlandesa (UFCD 7442).	3
UC 33 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em norueguês		
UFCD 7443 - Atendimento – norueguês técnico		
33.1 - Presta atendimento em língua norueguesa	Língua norueguesa (UFCD 7443).	3
UC 34 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em sueco		
UFCD 7444 - Atendimento – sueco técnico		
34.1 - Presta atendimento em língua sueca	Vocabulário técnico em língua sueca (UFCD 7444).	3
UC 35 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em chinês		
UFCD 8748 - Atendimento – chinês técnico		
35.1 - Presta atendimento em língua chinesa	Vocabulário técnico em língua chinesa (UFCD 8748).	3
UC 36 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em russo		
UFCD 8749 - Atendimento – russo técnico		
36.1 - 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 carácter 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 seleccionar da bolsa.