

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

## Técnico/a de Operações Turísticas

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 812 – Turismo e Lazer

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8121009

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 

## DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Conceber, organizar, promover e vender produtos e/ou serviços turísticos e prestar informação sobre recursos turísticos.

## MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

### ▪ CURSOS PROFISSIONAIS

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL	
DISCIPLINAS	HORAS
Português <i>(ver programa)</i>	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	220
Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Área de Integração <i>(ver programa)</i>	220
Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i>	100
Educação Física <i>(ver programa)</i>	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
História da Cultura e das Artes <i>(ver programa)</i>	<b>200</b>
Geografia <i>(ver programa)</i>	<b>200</b>
Matemática <i>(ver programa)</i>	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>

### MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO<sup>1</sup>:

#### UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				<b>01</b>	O setor do turismo em Portugal	<b>25</b>
				<b>02</b>	A atividade profissional de Técnico/a de Operações Turísticas	<b>25</b>
				<b>03</b>	Qualidade em turismo	<b>25</b>
				<b>04</b>	Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo	<b>25</b>
				<b>05</b>	Colaboração e trabalho em equipa em turismo	<b>25</b>
				<b>06</b>	Turismo inclusivo: conceitos e princípios	<b>25</b>
				<b>07</b>	Normas de segurança e saúde no trabalho em turismo	<b>25</b>
	<b>01</b>	Desenhar e atualizar programas turísticos		<b>08</b>	Desenho e atualização de programas turísticos <sup>2</sup>	<b>75</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Análise de necessidades e tendências no turismo	25
					<u>Subunidade 2.</u> Elaboração de programas turísticos	50
	<b>02</b>	Organizar e estruturar a oferta turística local		<b>09</b>	Organização e estruturação da oferta turística local <sup>3</sup>	<b>75</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Inventariação e valorização de recursos	50
					<u>Subunidade 2.</u> Divulgação de recursos turísticos	25
	<b>03</b>	Organizar a realização de eventos turísticos		<b>10</b>	Organização e realização de eventos turísticos <sup>4</sup>	<b>100</b>

				Subunidade 1. Planeamento de eventos turísticos	50
				Subunidade 2. Logística de organização de eventos turísticos	50
04	Prestar informação turística local	11	11	Informação turística local <sup>3</sup>	100
				Subunidade 1. Recolha e análise de informação	25
				Subunidade 2. Atendimento e informação ao turista	50
				Subunidade 3. Informação turística e os canais <i>online</i>	25
05	Divulgar os produtos e serviços turísticos e aconselhar o cliente na compra	12	12	Aconselhamento sobre produtos turísticos	25
06	Negociar e vender produtos e serviços turísticos	13	13	Negociação e venda de produtos e serviços turísticos	75
				Subunidade 1. A comercialização de serviços turísticos	50
				Subunidade 2. Gestão de reservas em agências de viagens	25
07	Prestar assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas	14	14	Assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas	125
				Subunidade 1. Gestão de imprevistos, alterações e cancelamentos em operações turísticas	50
				Subunidade 2. Gestão de reclamações em operações turísticas	25
				Subunidade 3. Assistência e satisfação do cliente em operações turísticas	50
08	Efetuar operações de tesouraria em operações turísticas	15	15	Operação de tesouraria em operações turísticas	50
09	Organizar o arquivo, as bases de dados e extrair indicadores em operações turísticas	16	16	Organização administrativa da informação em operações turísticas	50
				Subunidade 1. Arquivo e base de dados no contexto das operações turísticas	25
				Subunidade 2. Gestão de informação no contexto das operações turísticas	25
10	Comunicar e interagir em língua inglesa no serviço de operações turísticas (nível B2 do QECRL)	17	17	Comunicação em língua inglesa no serviço de operações turísticas <sup>5</sup>	50
<b>TOTAL</b>					<b>900</b>

**Para obter a qualificação de Técnico/a de Operações Turísticas, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 100 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais livres<sup>6</sup>.**

**BOLSA**  
**UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)**

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
	11	Comunicar e interagir em língua estrangeira no serviço de operações turísticas (nível B1 do QECRL)		18	Comunicação em língua estrangeira no serviço de operações turísticas <sup>5</sup>	50
			7852	19	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento	25
			7853	20	Ideias e oportunidades de negócio	50
			7854	21	Plano de negócio – criação de micro negócios	25
			7855	22	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50
			7847	23	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25
			8598	24	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25
			8599	25	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25
			8600	26	Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego	25
<b>TOTAL</b>						<b>300</b>

**CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA<sup>7</sup>**

**1000**

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

<sup>2</sup> A conclusão com sucesso da UFCD 08 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Agência de Viagens.

<sup>3</sup> A conclusão com sucesso das UFCD 09 e UFCD 11 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Informação Turística.

<sup>4</sup> A conclusão com sucesso da UFCD 10 permite a obtenção de uma Certificação Parcial em Organização de Eventos.

<sup>5</sup> As UFCD de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

<sup>6</sup> UFCD Opcionais “livres” (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

<sup>7</sup> À carga horária da Formação Tecnológica podem ser acrescentadas horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01**

### **O SETOR DO TURISMO EM PORTUGAL**

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** O setor do turismo em Portugal

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.
- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do turismo.
- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do turismo em Portugal.
- Distinguir a estrutura organizativa e divisão funcional dos estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer.
- Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade turística.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

O fenómeno turístico

- Conceito de turismo
- Aspectos fundamentais do fenómeno turístico
- Antecedentes históricos
- Desenvolvimento do turismo de massas
- Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas

Novas tendências do turismo

- Oferta turística nacional e regional
- Tipos de turismo
- Novos produtos e serviços turísticos
- Estratégias de produtos e serviços turísticos

Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal

A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local

- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Entidades de informação turística e serviços turísticos
- Guias turísticos do país, da região e da localidade

Organismos Internacionais de turismo

Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer

A hotelaria

- Definição, características e classificação
- Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais
- Os alojamentos turísticos

- Formas modernas de hospedagem e acolhimento

A organização funcional de um hotel

- Receção/portaria
- Andares
- Lavandaria
- Economato
- Cozinha/pastelaria
- Restaurante
- Bar e animação

A restauração: restaurantes e cafetarias

- Definição
- Características e classificação
- Funções
- Pessoal

Explorações para-hoteleiras

- Aldeias turísticas
- Pousadas de juventude
- Colónias de férias
- Parques de campismo e caravanismo

As atividades turísticas

- Definição
- Âmbito de atuação
- Caracterização e classificação
- Pessoal

Legislação fundamental da atividade turística

## 6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do turismo e dos subsectores de hotelaria e restauração, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do turismo em Portugal e ainda as novas tendências de evolução da prestação de serviço.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a estabelecimentos de diferentes tipologias para distinguir as áreas funcionais, a forma de articulação entre serviços e ainda os aspetos diferenciadores da prestação de serviço.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de entidade, estrutura organizacional e áreas funcionais.

## 7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o turismo, restauração e hotelaria em Portugal. Documentos estratégicos e informativos sobre as regiões, os produtos e serviços turísticos. Documentos sobre tipos de turismo e suas características. Legislação reguladora da atividade hoteleira, restauração e turismo. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (por ex.: entidades regionais de turismo). Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.



**FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02**  
**A ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS**  
[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** A atividade profissional de Técnico/a de Operações Turísticas

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores em termos contratuais.
- Contrato coletivo para a restauração.
- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do Técnico/a de Operações Turísticas.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios da organização do trabalho  
Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho

Postura e imagem profissional do/a técnico/a de operações turísticas

Apresentação

- Imagem
- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Funções
- Categorias profissionais
- Regulamento interno

Funções do/a técnico/a de operações turísticas: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a realidade do serviço de operações turísticas em diversas tipologias de estabelecimentos (agências de viagem, operadores, entre outras). Esta abordagem será mais relevante no caso da formação inicial de qualificação.

Para formação de ativos, a estratégia poderá passar pelo trabalho de projeto, desta feita orientado para a construção de um portfólio individual em que o/a participante seja chamado a elencar as suas funções e responsabilidades, bem como direitos e deveres. A pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a técnica da discussão orientada, deverão ser privilegiadas como forma de estimular o sentido crítico e a adoção de posturas profissionais pró-ativas.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Regulamentos e normativos do trabalho em turismo. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos. Filme pedagógico sobre postura profissional. Exemplos de boas práticas no serviço de restauração. Computador com acesso à internet.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03**

### **QUALIDADE EM TURISMO**

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** *Qualidade em turismo*

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em turismo.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nos estabelecimentos de turismo.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade no turismo

- A qualidade percebida pelo cliente
- Necessidades e expectativas dos clientes
- Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a análise de casos, por forma a permitir aos/as formandos/as apreenderem os conceitos e princípios acerca da qualidade genericamente, e especificamente no setor do turismo. Caso se trate de formação inicial, poder-se-á realizar uma sessão de “tempestade de ideias” ou até jogo pedagógico para recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a.

Caso se trate de formação para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora de partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Exemplo de normas ISO (9000:2001). Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da qualidade.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04**

### **TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM TURISMO**

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** **Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo**

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.
- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.
- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal

- Funções da comunicação
- Elementos intervenientes na comunicação

Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal

A importância da comunicação não-verbal

- Comunicação cinésica
- Comunicação paralíngüística
- Comunicação proxémica

Imagem e comunicação

- Autoimagem e autoconceito
- Formação das primeiras impressões
- Expetativas e motivações

A programação neurolingüística na comunicação em contexto turístico

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, estudo de caso, jogos pedagógicos e outras técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, orientadas para a mudança de atitudes. No caso da formação inicial, poder-se-á conjugar com um trabalho de pesquisa de grupo acerca dos vários fatores facilitadores e dificultadores da comunicação, através de recolha de depoimentos, imagens ou gravações em vídeo. A construção de prática de uma grelha de análise com parâmetros desejáveis na comunicação e relacionamento interpessoal entre profissionais e clientes poderá ser aplicada e posteriormente apresentada, seguida de debate.

Na formação de ativos, sugere-se o recurso a análise de casos, apresentados pelo/a formador/a ou sugeridos pelos/as formandos/as, de situações consideradas como Boas Práticas e Práticas a Evitar. Estes

mesmos casos poderão ser alvo de dramatização, filmada ou não (técnica da autoscopia), para posterior análise, identificação dos comportamentos desejáveis e a corrigir.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Textos de apoio sobre técnicas de comunicação. Documentação sobre técnicas de programação neurolinguística aplicada ao turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

**FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05**  
**COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA EM TURISMO**  
[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Colaboração e trabalho em equipa em turismo

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa em contexto de turismo.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. Equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo

- Restauração
- Hotelaria
- Turismo

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel no líder na condução das equipas de trabalho

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, as simulações e ainda o recurso a jogos pedagógicos, por forma a permitir aos/as formandos/as vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância

da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Textos de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em hotelaria, restauração e turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).



**FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06**  
**TURISMO INCLUSIVO: CONCEITOS E PRINCÍPIOS**  
[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Turismo inclusivo: conceitos e princípios

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Definir o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o sector 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.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Turismo inclusivo – causas e objetivos

- Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo
- Contexto normativo internacional/UE: Legislação europeia e 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
- 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

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

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 algumas 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

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

## 6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Tendo esta unidade de formação o duplo objetivo de dotar os/as formandos/as do conceitos e princípios relativos ao turismo inclusivo e simultaneamente sensibilizar para a adoção de práticas de serviço e atendimento específicas para as necessidades destes públicos, sugere-se a conjugação de técnicas de pesquisa individual ou de grupo, com a discussão e debate. Desta forma promove-se o contacto com a diversidade de requisitos do serviço e produtos turísticos a produzir e a reflexão individual e grupal necessária à mudança de atitudes.

## 7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Normativos relativos ao turismo inclusivo. Material de apoio específico para a hotelaria, restauração e atividades turísticas. Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (casos para analisar, outros).

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07**

### **NORMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM TURISMO**

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Normas de segurança e saúde no trabalho em turismo

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho, em contexto de turismo.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho

Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à segurança e saúde em turismo

- Legislação
- Manuais de segurança
- Plano de segurança

Meios e regras de segurança

- Supressão da negligência e falta de atenção
- Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)

Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais do estabelecimento

- Prevenção de choques elétricos
- Movimentação de pesos e objetos manualmente

Plano de segurança do estabelecimento de operações turísticas

- Plano de prevenção de acidentes
- Plano de prevenção de incêndios
- Plano de evacuação
- Plano contra roubos

Causas de acidentes no trabalho

- Acidentes de movimentação
- Choques e quedas
- Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
- Choques elétricos
- Acidentes provocados por químicos e gases
- Queimaduras

Componentes da caixa de primeiros socorros

- Desinfetantes

- Pensos e garrotes
- Tesouras, pinças e outros

#### Tipos de feridas

- Ferida aberta e ferida fechada
- Queimadura
- Choque elétrico

#### Atuação em situações de emergência

- Perda de sentidos
- Feridas
- Eletrocussões
- Ataque cardíaco
- Entorses ou distensões
- Envenenamento
- Queimadura

#### Noções gerais sobre os fogos

##### Causas de risco de incêndio

- Sistema de aquecimento e cozedura
- Chaminé e tubos de fumo
- Materiais inflamáveis
- Aparelhos elétricos
- Trabalhadores e outras pessoas fumadoras

##### Tipos de incêndio

- Incêndios provocados por uma explosão
- Incêndio de hidrocarbonetos
- Incêndio de matérias sólidas
- Incêndio causado por curto-circuito elétrico

##### Sistemas de deteção

##### Tipos de extintores

- Extintores automáticos, ditos de água
- Extintores de pó químico
- Extintores de espuma
- Outros

##### Atuação em caso de incêndio

- Plano de ataque
- Manipulação dos extintores
- Acionamento do sistema automático

##### Técnicas de extinção de incêndio de gás

## **6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos/as formandos/as apreender os conceitos e princípios acerca da segurança e saúde no trabalho e contextualizar face à realidade do setor do turismo. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de emergência, solicitando aos/as formandos/as que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas. Poderão também ser organizados grupos de trabalho para pesquisar informação relativamente aos tipos de acidentes de trabalho e suas medidas preventivas principais, para posterior apresentação e discussão em grupo.

## **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Legislação fundamental sobre segurança e saúde no trabalho. Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho para o turismo. Exemplos de planos de emergência. Exemplos de EPI. Folhetos e brochuras sobre segurança e saúde no trabalho. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da segurança e saúde no trabalho.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08**

### **DESENHO E ATUALIZAÇÃO DE PROGRAMAS TURÍSTICOS**

[Associada à UC 01. Desenhar e atualizar programas turísticos]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Desenho e atualização de programas turísticos
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Análise de necessidades e tendências no turismo

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Pesquisar, interpretar e sistematizar informação sobre destinos turísticos.
  - Analisar e comparar os recursos, equipamentos e serviços turísticos em cada destino turístico.
  - Identificar e caracterizar o tipo de interesses, motivações e condições dos clientes.
  - Interpretar tendências da procura turística e as preferências e necessidades especiais dos clientes.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Caraterísticas gerais de mercados turísticos

  - Nacional
  - Internacionais

Tipos de turismo e de produtos turísticos

  - Férias (balnear, de saúde, rural, desportivo, ecoturismo, cultural, entre outros)
  - Negócios

Noções e tipos de património turístico

Fluxos de procura turística atual e emergente

Tipologia de componentes de oferta turística

  - Tipos de transporte (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
  - Tipos de alojamento
  - Tipos de restauração e bebidas
  - Tipos de visitas guiadas, rotas e itinerários
  - Tipos de atracões turísticas
  - Tipos de eventos, de atividades de animação e de atividades recreativas e entretenimento
  - Tipos de conferências e seminários

Técnicas de pesquisa, interpretação e sistematização de informação sobre destinos turístico

Técnicas de auscultação dos interesses, motivações e condições de clientes

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho de grupo de diagnóstico do potencial turístico de um destino turístico, de modo a proporcionar a apropriação das dimensões técnicas e processuais de elaboração de um diagnóstico no mercado nacional ou num mercado internacional. Poderá ser dado um caso hipotético de uma empresa e da sua estratégia de mercado para que o formando selecione o destino turístico para o qual irá realizar o diagnóstico. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computadores e *software*. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Estrutura/Modelo de diagnóstico do potencial turístico. Diagnósticos turísticos exemplificativos. Plano estratégico exemplificativo de uma entidade.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Elaboração de programas turísticos

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar resultados de diagnósticos de potencial turístico.
- Aplicar os procedimentos de elaboração de um programa turístico.
- Selecionar componentes da oferta turística de modo a compor um programa turístico.
- Aplicar métodos de análise comparada de diferentes condições técnicas de programas.
- Pesquisar e consultar condições de contratação de fornecedores.
- Calcular e estimar custos e tarifas associados ao programa.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Caraterísticas específicas do mercado e dos produtos turísticos

- Portugal
- Europa
- Américas

Caraterísticas específicas dos produtos turísticos

- Férias
- Negócios

Tipologia de condições técnicas associadas a programas turísticos

- Tipos de seguros
- Tipos de modalidades de pagamento
- Tipos de financiamento disponíveis
- Tipos de condições de reservas e cancelamento

Métodos de análise comparada de componentes da oferta e de condições técnicas associadas

Técnicas de elaboração e organização de programas turísticos

Técnicas de orçamentação e de estimativa de custos

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à conceção de programas turísticos



### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual de conceção de um programa turístico à medida das necessidades de um grupo de indivíduos sugerido, tendo como ponto de partida um dado diagnóstico do seu potencial. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Computadores e *software*. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones, redes telemáticas de distribuição e intercâmbio de informação de oferta turística. Exemplo de diagnóstico do potencial turístico. Estrutura/Modelo de programas turísticos. Manuais de aviação, hoteleiros, ferroviários, marítimos e guias internacionais de viagens. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência. Tabelas de tarifas e custos.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 09**

### **ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DA OFERTA TURÍSTICA LOCAL**

[Associada à UC 02. Organizar e estruturar a oferta turística local]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Organização e estruturação da oferta turística local
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Inventariação e valorização de recursos

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas

- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar um plano de desenvolvimento de turismo local.
- Descrever as tendências da procura e preferências dos turistas/visitantes locais.
- Recolher, tratar e mapear informação turística local.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Plano de desenvolvimento do turismo local

- Conceito
- Estrutura

Património turístico e serviços e infraestruturas locais de apoio turístico

- Conceitos
- Tipologias
- Especificidades locais

Fluxos turísticos locais e perfil do turista/visitante

- Tendências
- Fontes de informação

Técnicas de recolha, tratamento e mapeamento de informação turística local

Técnicas de elaboração de rotas, itinerários e percursos locais

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo nas atividades turísticas

- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/das participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso. Para uma dada comunidade local poderá ser solicitado o mapeamento de recursos, serviços e infraestruturas locais. O estudo de caso poderá, para além da análise de informação proveniente de fontes de natureza secundária,

envolver uma visita de estudo ao terreno com visionamento dos elementos e um conjunto de entrevistas locais às entidades de natureza pública, bem como a outras entidades com responsabilidades no domínio da cultura, turismo e património local.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Equipamento informático: computadores e *software*. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Mobiliário de escritório. Plano estratégico e/ou de ação para o desenvolvimento do turismo local. Documentos com história local. Estatísticas locais. Estrutura/Modelo de mapa.

## **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2** Divulgação de recursos turísticos

#### **4. DURAÇÃO:** 25 horas

#### **5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar, selecionar e aplicar técnicas de *marketing* e promoção turística local.
- Redigir conteúdos para o material de divulgação de informação turística local.
- Comunicar e conduzir reuniões com intermediários turísticos locais com vista a partilhar a informação turística local.

#### **6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

*Marketing* e promoção turística local

- Conceitos e terminologia
- Objetivos e ciclo de uma política e de um plano de *marketing*
- *E-marketing* aplicado ao turismo local
- Técnicas de promoção turística local

Divulgação e comunicação de informação turística local

- Tipologia de materiais de divulgação
- Técnicas de redação de conteúdos para material de divulgação
- Técnicas de comunicação e de condução de reuniões com intermediários turísticos locais (empresas de turismo, operadores turísticos, agências de viagens, outros serviços turísticos públicos ou privados com intervenção local)

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente a redação de conteúdos de informação turística local para integrar um material de divulgação e a realização da simulação de uma sessão de divulgação de informação turística local junto de intermediários turísticos locais (empresas de turismo, operadores turísticos, agências de viagens, outros serviços turísticos públicos ou privados com intervenção local). Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Equipamento informático: computadores e *software*. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Mobiliário de escritório. Exemplo de uma política e de um plano de *marketing*. Exemplos de materiais de divulgação (físicos e digitais). Listagem de entidades intermediárias locais.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10**

### **ORGANIZAÇÃO E REALIZAÇÃO DE EVENTOS TURÍSTICOS**

[Associada à UC 03. Organizar a realização de eventos turísticos]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Organização e realização de eventos turísticos
- 2. DURAÇÃO:** 100 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

#### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

##### **Planeamento de eventos turísticos**

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**  
*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar as diretrizes gerais de um evento.
- Identificar os recursos necessários e disponíveis para operacionalizar um evento.
- Redigir o plano de trabalho de um evento.
- Desenhar um cronograma detalhado de um evento.
- Interpretar o orçamento indicativo para a realização de um evento.
- Estimar custos, receitas e margens de lucro associados a um evento.
- Identificar fontes de financiamento de um evento.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Eventos turísticos

- Conceitos
- Tipos e características de eventos turísticos

Planeamento físico de eventos turísticos

- Objetivos
- Tipologia de recursos logísticos, administrativos e humanos a considerar na organização de um evento
- Técnicas de elaboração de um plano de trabalho e de um cronograma

Planeamento financeiro de eventos turísticos

- Objetivos
- Tipologia de fontes de financiamento de eventos turísticos
- Técnicas de estimativas de custos, receitas e margens de lucro

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à organização de eventos turísticos

- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual de conceção de um plano de trabalho e de um cronograma de um evento a partir de um conjunto de diretrizes gerais do evento, que podem constar de um contrato de prestação de serviços, de um programa preliminar do evento ou de orientações gerais. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computadores. Aplicações informáticas de apoio à gestão. Internet. Impressoras. Fax. Telefones. Estrutura/Modelo de plano de trabalho e de plano financeiro. Modelos de cronogramas.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Logística de organização de eventos turísticos

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Selecionar recursos logísticos, administrativos e humanos necessários para o desenvolvimento das atividades de preparação, realização e encerramento do evento.
- Demonstrar como se recebe e acolhe os participantes de um evento.
- Empregar técnicas de coordenação das equipas de trabalho durante a realização do evento.
- Fazer as atividades logísticas e administrativas associadas à preparação, realização e encerramento do evento.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Logística associada a um evento turístico

- Tipos de recursos logísticos (espaços/recintos, materiais e equipamentos)
- Atividades associadas à logística de um evento

Coordenação de recursos humanos em eventos turísticos

- Critérios e técnicas de seleção das equipas de trabalho
- Técnicas de supervisão e coordenação do trabalho das equipas

Tarefas administrativas de um evento

- Procedimentos administrativos de apoio aos participantes
- Tipo de serviços externos a subcontratar
- Técnicas de negociação com fornecedores
- Procedimentos administrativos de apoio ao encerramento do evento

Receção num evento

- Noções e princípios
- Técnicas de receção e acolhimento num evento

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à organização de eventos turísticos

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização da simulação das atividades logísticas associadas à realização de um dado evento, desde a preparação do espaço/recinto, dos materiais e dos equipamentos ao encerramento do evento. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computadores. Aplicações informáticas de gestão. Internet. Impressoras. Fax. Telefones. Planta do recinto/equipamento. Catálogos de materiais audiovisuais e informáticos, de materiais de exposição e montagem. Exemplo de um plano de trabalho de um evento. Normas de segurança e saúde no trabalho.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11**

### **INFORMAÇÃO TURÍSTICA LOCAL**

[Associada à UC 04. Prestar informação turística local]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Informação turística local

**2. DURAÇÃO:** 100 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Recolha e análise de informação

**4. DURAÇÃO:** 25 horas

**5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Pesquisar, interpretar e sistematizar informação turística local.
- Identificar e interpretar as características e interesses predominantes dos turistas e visitantes.
- Categorizar as tendências da procura turística local e as preferências e necessidades especiais dos clientes.
- Operar em contextos de redes de informação turística local.

**6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Informação turística local

- Rede institucional de suporte
- Tipo de serviços de informação

Património turístico e serviços e infraestruturas locais de apoio turístico

- Conceitos
- Fontes de informação
- Técnicas de pesquisa e sistematização de informação

Turistas e visitantes

- Conceitos
- Fluxos
- Técnicas para traçar o perfil

**7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho de grupo de caracterização dos turistas e visitantes de uma dada comunidade local, identificando as suas características socioeconómicas, as suas preferências, as suas motivações e as suas necessidades específicas, de modo a traçar perfis por segmentos de visitantes e turistas e ensaiar uma correspondência de necessidades-tipo de informação turística para cada segmento.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos informáticos: computador, internet. Meios de comunicação: telefone, fax. Estatísticas locais sobre fluxos de visitantes e turistas.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2 Atendimento e informação ao turista

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento.
- Identificar e selecionar a informação relevante e os suportes de comunicação adequados aos turistas e visitantes.
- Aplicar técnicas de comunicação de informações e orientações acerca da oferta turística local.
- Utilizar técnicas de realização de apresentações em ações de promoção da oferta turística local.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Atendimento e acolhimento de turistas e visitantes

- Normas de conduta e imagem pessoal
- Técnicas de acolhimento e comunicação com turistas e visitantes

Canais e suportes de comunicação de informação turística local

- Tipos e potencialidade de diferentes canais
- Suporte de comunicação
- Produtos de apoio à comunicação com pessoas com necessidades especiais

Turistas e visitantes locais

- Tipologia de interesses e necessidades

Técnicas de realização de apresentações em público

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a técnicas ativas, como por exemplo a simulação de uma situação-problema que implique a realização de acolhimento e prestação de informação turística mediante a solicitação de um visitante ou turista e a simulação de uma apresentação em público de informação turística de apoio à promoção local.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos informáticos: computador, internet. Meios de comunicação: telefone, fax. Expositores de material informativo e promocional. Equipamento audiovisual. *Stands*. Exemplos de materiais promocionais e de comunicação.



### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

#### Informação turística e os canais *online*

#### 4. DURAÇÃO: 25 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Mobilizar os recursos necessários à elaboração de conteúdos de promoção turística local para canais *online*.
- Preparar conteúdos de promoção turística local para canais *online*.
- Empregar técnicas de otimização de mecanismos de funcionamento das plataformas e canais *online*.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

*Marketing digital em informação turística local*

- Conceitos
- Planeamento

*Plataformas e canais online*

- Atributos e funcionalidades
- Técnicas de indexação de conteúdos
- Técnicas de otimização para mecanismos de pesquisa em canais *online*
- Técnicas e códigos de comunicação nos canais *online*
- Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se o recurso a metodologias pedagógicas ativas, como por exemplo, a realização de um trabalho de projeto em que, partindo de um dada estratégia de *marketing* e de um dado segmento de mercado predefinido, seja incentivada a produção de conteúdos de promoção turística local.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamentos informáticos: computador, internet. Meios de comunicação: telefone, fax. Expositores de material informativo e promocional. Equipamento audiovisual. *Stands*. Exemplo de estratégia de *marketing* (*e-marketing*). Listagem de plataformas e canais *online*. Portefólios de recursos, serviços e infraestruturas locais.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12**

### **ACONSELHAMENTO SOBRE PRODUTOS TURÍSTICOS**

[Associada à UC 05. Divulgar os produtos e serviços turísticos e aconselhar o cliente na compra]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Aconselhamento sobre produtos turísticos

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento.
- Identificar a informação relevante sobre mercados e destinos turísticos e selecionar os suportes de comunicação adequados aos clientes.
- Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos.
- Interpretar tabelas de preços e condições de venda de acordo com o segmento do cliente.
- Aconselhar o cliente na escolha dos produtos e/ou serviços turísticos.
- Produzir conteúdos relativos aos produtos e/ou serviços para canais *online*.
- Distinguir os diferentes mecanismos de gestão de conteúdos em plataformas e canais *online*.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Produtos e serviços turísticos de uma agência de viagens

- Conceitos
- Tipologia
- Aspectos técnicos da contratação dos serviços e aquisição dos produtos

Custos e tarifas em agências de viagens

- Conceitos
- Tabelas de preços e condições de venda
- Técnicas de cálculo orçamental

Métodos e técnicas de promoção de produtos e serviços turísticos

Métodos e técnicas de aconselhamento e orientação do cliente na escolha do produto e/ou serviço turístico

Plataformas e canais *online* em agências de viagens

- Atributos e funcionalidades
- Técnicas de indexação de conteúdos
- Técnicas de otimização para mecanismos de pesquisa em canais *online*
- Técnicas e códigos de comunicação nos canais *online*

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

#### **6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o recurso à simulação de uma situação de acolhimento, de prestação de informação sobre mercados e destinos turísticos e de aconselhamento de produtos e serviços turísticos.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Meios de comunicação: fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplos de fichas técnicas dos produtos e serviços. Exemplos de programas turísticos. Outra documentação informativa. Material promocional.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13**

### **NEGOCIAÇÃO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS**

[Associada à UC 06. Negociar e vender produtos e serviços turísticos]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Negociação e venda de produtos e serviços turísticos
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

#### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

A comercialização de serviços turísticos

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas

- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar referenciais de preços de acordo com o segmento do cliente.
- Aplicar técnicas de cálculo de preços de venda dos produtos e serviços.
- Utilizar técnicas e métodos de negociação das condições de prestação do serviço com os clientes.
- Operar técnicas de venda cruzada de produtos e serviços.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Preços de venda de produtos e da prestação dos serviços

- Conceitos
- Tipos de tarifas e custos
- Manuais de tarifas e referenciais de preços
- Técnicas de cálculo de tarifas e preços
- Aplicações informáticas de gestão de preços

Negociação das condições venda de produtos e da prestação dos serviços

- Métodos e técnicas
- Características das ações promocionais
- Tipo de necessidades e interesses dos clientes

Técnicas de negociação e venda cruzada de produtos e serviços

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente a realização de um trabalho individual de cálculo de preços de venda de produtos e da prestação de serviços e simulação de uma situação de negociação das condições de venda dos produtos e da prestação de serviços.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplo de política de preços. Manuais de tarifas. Referenciais de preços. Exemplo de campanhas promocionais. Exemplos de objetivos comerciais.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Gestão de reservas em agências de viagens

#### 4. DURAÇÃO: 25 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar os pedidos de reserva dos clientes.
- Utilizar aplicações informáticas e aplicar procedimentos para realizar o registo, consultas e alterações de reservas.
- Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de *vouchers*, bilhetes e outra documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados.
- Processar o registo das necessidades especiais dos clientes nos documentos.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Reservas em agências de viagens

- Procedimentos de registo, consulta e alterações
- Emissão de *vouchers*, bilhetes e outra documentação
- Critérios e normas na gestão de reservas

Sistema informático de reservas

- Características
- Funcionalidades

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados às reservas

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a simulação de um caso que pressuponha a gestão de uma reserva de participação num dado programa turístico, incluindo a receção do pedido de reserva, realização da reserva num sistema informático e de emissão da documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico para a gestão de reservas, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplo de normas internas de gestão de reservas (rentabilidade, ocupação dos programas, outras). Manuais do *software* específico para a gestão de reservas.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14**

### **ASSISTÊNCIA AO CLIENTE, TURISTA E/OU VISITANTE EM OPERAÇÕES TURÍSTICAS**

[Associada à UC 07. Prestar assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas
- 2. DURAÇÃO:** 125 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Gestão de imprevistos, alterações e cancelamentos em operações turísticas

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a imprevistos e contingências.
  - Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos.
  - Identificar as entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas.
  - Acionar os meios de assistência a turistas, articulando com parcerias e entidades em rede.
  - Mobilizar os recursos necessários para operar alterações, cancelamentos, resolução de imprevistos e contingências.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Alterações e cancelamentos

  - Noções e tipologia
  - Normas e legislação de suporte
  - Procedimentos de registo

Imprevistos e contingências em agências de viagens

  - Noções e tipologia
  - Necessidades e expectativas do cliente
  - Procedimentos de resolução
  - Recursos a mobilizar

Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas

  - Tipologia de entidades
  - Responsabilidades e atribuições
  - Meios de assistência a turistas

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de debate ou discussão orientada pelo/a formador/a através da colocação de perguntas, de modo a promover a partilha de experiências e conhecimento entre os participantes. As questões terão como foco os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos e aos imprevistos e contingências.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplos de contratos de prestação de serviços ao cliente. Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens. Exemplos de manuais de apoio e assistência aos clientes.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Gestão de reclamações em operações turísticas

#### 4. DURAÇÃO: 25 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar e aplicar procedimentos, normas e legislação de resolução de queixas e reclamações.
- Interpretar e aplicar procedimentos de tratamento de sugestões.
- Aplicar técnicas de negociação e de gestão de conflitos.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Queixas e reclamações

- Noções e tipologia
- Procedimentos de registo e resolução de queixas e reclamações
- Normas e legislação de suporte à resolução de queixas e reclamações
- Necessidades e expectativas do cliente queixoso
- Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões

Gestão de conflitos

- Principais focos de conflito decorrentes de queixas e reclamações
- Técnicas de resolução de conflitos e de negociação

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a simulação de uma situação de queixa ou reclamação no contexto da prestação de serviço de um operador turístico, de modo a estimular a utilização de técnicas de gestão de conflitos e a aplicar os procedimentos e mobilizar os recursos necessários à assistência ao cliente nestas situações.

Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Formulários de reclamações, queixas e sugestões. Manuais de procedimentos internos de assistência ao cliente. Livro de reclamações.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

#### Assistência e satisfação do cliente em operações turísticas

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas do cliente no local.
- Interpretar os dados de reserva, a documentação e os registos associados.
- Interpretar e aplicar o programa e os procedimentos de assistência no local (aeroportos, unidades turísticas, entre outros) e em ligações (*transfer* de chegada e partida).
- Aplicar procedimentos e métodos de avaliação da satisfação dos clientes.
- Redigir relatórios de satisfação dos clientes.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Assistência ao cliente no local

- Conceito
- Protocolo e técnicas de comunicação
- Dados, documentação e registos relevantes
- Tipo de necessidades e motivações dos clientes
- Direitos e deveres dos clientes
- Procedimentos de assistência ao cliente no local (aeroportos, unidades turísticas, entre outros)
- Procedimentos de assistência ao cliente em ligações (*transfer* de chegada e partida)
- Programa de assistência no local

Avaliação da satisfação do cliente

- Procedimentos e métodos de avaliação
- Técnicas de redação de relatórios de satisfação

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual de elaboração de um relatório de avaliação de satisfação. Partindo de um conjunto de elementos de informação sobre a satisfação dos clientes (por ex.: respostas ao inquérito de satisfação, reclamações/elogios), o/a formando/a deverá elaborar uma análise e produzir conclusões sobre a satisfação do cliente, identificando os aspetos a melhorar e sinalizando sugestões de melhoria.



#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Minutas de inquirição da satisfação do cliente. Manuais de apoio e assistência aos clientes. Formulários de reclamações, queixas e sugestões. Exemplos de um conjunto de respostas ao inquérito de satisfação. Exemplos de sugestões, queixas e reclamações dos clientes.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 15**

### **OPERAÇÃO DE TESOUREARIA EM OPERAÇÕES TURÍSTICAS**

[Associada à UC 08. Efetuar operações de tesouraria em operações turísticas]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Operações de tesouraria em operações turísticas

**2. DURAÇÃO:** 50 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Aplicar métodos, técnicas e procedimentos de faturação e cobrança e reembolso de clientes.
- Aplicar métodos, técnicas e procedimentos de pagamento aos fornecedores.
- Utilizar os equipamentos e instrumentos de apoio à faturação, à cobrança e ao pagamento.
- Processar o preenchimento de contratos de crédito aos clientes.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Faturação, cobrança e reembolsos a clientes

- Conceitos e normas de contabilidade
- Regras de tesouraria
- Métodos e técnicas de faturação, cobrança e reembolso
- Equipamentos de apoio à faturação e cobrança
- Documentos de suporte à faturação, cobrança e reembolso
- Procedimentos de faturação, cobrança e reembolso
- Saldos em dívida dos clientes

Pagamento a fornecedores

- Conceitos e normas de contabilidade
- Regras de tesouraria
- Métodos e técnicas de pagamento
- Meios de pagamento
- Equipamentos e instrumentos de apoio ao pagamento
- Documentos de suporte ao pagamento
- Procedimentos de pagamento aos fornecedores
- Créditos dos fornecedores
- Contratos de fornecimento

Contratos de crédito

- Minutas de contratos de crédito
- Direitos e deveres do beneficiário
- Protocolos com instituições de crédito
- Regras e procedimentos de preenchimento

## 6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de simulação de operações de faturação e cobrança a clientes, que permita aos/as formandos/as aplicar os métodos, técnicas e procedimentos e utilizar os equipamentos e instrumentos de apoio à faturação e cobrança. Sugere-se que esta metodologia seja combinada com uma metodologia de exposição conjugada com a técnica das perguntas.

## 7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Terminais de pagamento. Legislação contabilística. Exemplos de protocolos com instituições de crédito. Minutas de contratos de crédito. Minutas de fatura e recibo.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16**

### **ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DA INFORMAÇÃO EM OPERAÇÕES TURÍSTICAS**

[Associada à UC 09. Organizar o arquivo, as bases de dados e extrair indicadores em operações turísticas]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Organização administrativa da informação em operações turísticas
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Arquivo e base de dados no contexto das operações turísticas

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Aplicar técnicas de arquivo.
  - Diferenciar as tipologias de documentação.
  - Interpretar normas de organização do arquivo geral e aplicar um plano de arquivo.
  - Utilizar os equipamentos e as tecnologias de arquivo.
  - Aplicar técnicas de organização de bases de dados.
  - Interpretar as normas de organização de bases de dados.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Arquivo

  - Técnicas e métodos de arquivo
  - Operações com arquivos
  - Tipologia de documentação interna e externa
  - Sistemas de classificação de documentos
  - Equipamentos e tecnologias de arquivo
  - Plano e normas de organização de arquivo

Bases de dados

  - Conceito
  - Organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outros)
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho de grupo que permita organizar o arquivo geral de acordo com um dado plano de arquivo com recurso a equipamentos e tecnologias de arquivo.

Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico de apoio ao arquivo, internet. Material de escritório diverso. Equipamentos e tecnologias de arquivo. Plano de arquivo geral. Manual de suporte às bases de dados. Plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão.

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2**

#### **Gestão de informação no contexto das operações turísticas**

#### **4. DURAÇÃO:** 25 horas

#### **5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar as normas de utilização de bases de dados.
- Utilizar aplicações informáticas para registar os dados.
- Aplicar os procedimentos de registo em base de dados.
- Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores.

#### **6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Bases de dados

- Normas de utilização de bases de dados
- Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados
- Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados

Apuramento de informação

- Plano de apuramento de indicadores por área (venda, reclamações, movimento nos canais *online*, outras)
- Procedimentos de extração de dados
- Métodos e técnicas de cálculo de indicadores

#### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual que permita, a partir de um dado plano de apuramentos e de uma dada base de dados, extrair os dados necessários para o cálculo dos indicadores. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Material de escritório diverso. Equipamentos e tecnologias de arquivo. Manual de suporte às bases de dados. Plano de apuramentos de indicadores de apoio ao controlo de gestão. Arquitetura do arquivo geral.