

PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo: 2025/2026

Disciplina: OTET Ano: 10ºF

GESTÃO DO TEMPO

UFCD Nº4		Nº de tempos	UFCD Nº5		Nº de tempos	UFCD Nº7		Nº de tempos
	Apresentação	2						
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	25		Desenvolvimento programático - referencial de competências	27		Desenvolvimento programático - referencial de competências	27
	Avaliação	3		Avaliação	3		Avaliação	3
	TOTAL	25h/30tmp		TOTAL	25h/30tmp		TOTAL	25h/30tmp

UFCD Nº15		Nº de tempos
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	54
	Avaliação	6
	TOTAL	50h/60tmp

GESTÃO DAS APRENDIZAGENS

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
UFCD Nº4	25h/30tmp	A atividade profissional de Técnico/a de Operações Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Conceitos e princípios da organização do trabalho</p> <p>Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho</p> <p>Postura e imagem profissional do/a técnico/a de operações turísticas</p> <p>Apresentação</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagem - Postura/comportamento profissional - Hierarquia profissional - Funções - Categorias profissionais - Regulamento interno <p>Funções do/a técnico/a de operações turísticas: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informação e comunicação (B) - Raciocínio e resolução de problemas (C) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
UFCD Nº5	25h/30tmp	Colaboração e trabalho em equipa em turismo	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grupo vs. Equipa de trabalho - Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução - Formas de organização: cooperação e colaboração <p>Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauração - Hotelaria - Turismo <p>Fenómenos de dinâmica de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influência social e papel social - Normas sociais - Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores - Gestão de conflitos <p>A importância da comunicação no trabalho entre equipas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluxos de comunicação - Comunicação vertical e horizontal <p>Papel no líder na condução das equipas de trabalho</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informação e comunicação (B) - Raciocínio e resolução de problemas (C) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)

UFGD Nº7	25h/30tmp	<p>Normas de segurança e saúde no trabalho em turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho</p> <p>Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à segurança e saúde em turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislação - Manuais de segurança - Plano de segurança <p>Meios e regras de segurança</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supressão da negligência e falta de atenção - Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia) <p>Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais do estabelecimento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevenção de choques elétricos - Movimentação de pesos e objetos manualmente <p>Plano de segurança do estabelecimento de operações turísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plano de prevenção de acidentes - Plano de prevenção de incêndios - Plano de evacuação - Plano contra roubos <p>Causas de acidentes no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acidentes de movimentação - Choques e quedas 	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informação e comunicação (B) - Raciocínio e resolução de problemas (C) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F) - Bem-estar, saúde e ambiente (G) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)
----------	-----------	--	--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> - Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento - Choques elétricos - Acidentes provocados por químicos e gases - Queimaduras <p>Componentes da caixa de primeiros socorros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desinfetantes - Pensos e garrotes - Tesouras, pinças e outros <p>Tipos de feridas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ferida aberta e ferida fechada - Queimadura - Choque elétrico <p>Atuação em situações de emergência</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perda de sentidos - Feridas - Eletrocussões - Ataque cardíaco - Entorses ou distensões - Envenenamento - Queimadura <p>Noções gerais sobre os fogos</p> <p>Causas de risco de incêndio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de aquecimento e cozedura - Chaminé e tubos de fumo - Materiais inflamáveis - Aparelhos elétricos - Trabalhadores e outras pessoas fumadoras <p>Tipos de incêndio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incêndios provocados por uma explosão 	
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- Incêndio de hidrocarbonetos- Incêndio de matérias sólidas- Incêndio causado por curto-circuito elétrico Sistemas de deteção Tipos de extintores <ul style="list-style-type: none">- Extintores automáticos, ditos de água- Extintores de pó químico- Extintores de espuma- Outros Atuação em caso de incêndio <ul style="list-style-type: none">- Plano de ataque- Manipulação dos extintores- Acionamento do sistema automático Técnicas de extinção de incêndio de gás		
--	--	--	--	--	--

UFCD Nº15	50h/60tmp	<p>Operação de tesouraria em operações turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Faturação, cobrança e reembolsos a clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Pagamento a fornecedores</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Contratos de crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minutas de contratos de crédito - Direitos e deveres do beneficiário 	<p>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 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Raciocínio e resolução de problemas (C) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)
-----------	-----------	--	---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- Protocolos com instituições de crédito- Regras e procedimentos de preenchimento		
--	--	--	--	--	--