PLANIFICAÇÃ0 – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo 2026/27

OTET 10ºF

GESTÃO DO TEMPO

UC Nº 03611		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	**30**

UC Nº 03616		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	**30**

UC Nº 03618		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	**30**

UC Nº 03630		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	**30**

UC Nº 03614		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	54
	Avaliação	4
	TOTAL	**60**

GESTÃO DAS APRENDIZAGENS

	Tempos Letivos	Nome da UC	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
UC 03611	30	**Analisar a oferta e a procura do mercado turístico**	- Analisar as variáveis e as tendências do setor turístico. - Analisar as oportunidades de negócio no setor turístico. - Segmentar o mercado de clientes por produtos/serviços turísticos. - Elaborar ou atualizar informação turística.	- A Indústria Turística - características, benefícios. - Empresas Turísticas - classificação, tipologia. - Serviços turísticos - características. tipologia. - O mercado turístico. - A procura turística - dimensão, características, tipos, necessidades, utilidade, elasticidade. - Fatores determinantes da procura turística - estruturais e conjunturais. - Consumo turístico - motivações do turista - Teoria de *Swarbrooke Horner* e teoria de *Crompton e McKay*. - Comportamento do consumidor turista - fatores culturais, sociais e pessoais. - Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo. - Perspetivas da procura internacional. - Oferta turística - características, componentes – transporte, alojamento, restauração e bebidas, visitas guiadas. - Negócios turísticos. - Outras componentes da oferta turística: atrações turísticas, eventos, conferências e seminários, atividades recreativas e entretenimento. - Produtos Turísticos. - Práticas de sustentabilidade no turismo.	Serão privilegiadas metodologias ativas, adequadas às características e aos diferentes ritmos de aprendizagem dos alunos. Serão diversificadas as estratégias e os recursos pedagógicos, recorrendo a: - Trabalho de pesquisa (individual e/ou grupo). - Apresentações (breves). - Role-play/ simulações de situações específicas. - Debates. - Análise de casos práticos/ reais. Será assegurado acompanhamento individualizado aos alunos que revelem maiores dificuldades, enquanto os alunos com maior autonomia terão acesso a conteúdo para aprofundarem os temas. Para monitorizar a progressão dos alunos e ajustar as estratégias de ensino será utilizada a avaliação formativa e o feedback contínuo.	- Linguagens e textos (A) - Informação e comunicação (B) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)

UC 03616	30	**Adotar as normas reguladoras da atividade turística**	- Executar a sua profissão tendo em conta a legislação reguladora da atividade turística. - Aplicar a legislação reguladora da atividade turística. - Aplicar as normas e práticas para garantir a qualidade e sustentabilidade na atividade turística.	- Atividades Turística - enquadramento jurídico. - Intervenção do Estado, - Papel do Estado no setor do Turismo - a função legislativa. - Papel do Turismo de Portugal IP na regulamentação turística. - Legislação reguladora da atividade turística - empreendimentos turísticos, turismo em espaço rural, turismo de natureza, empresas de animação turística, agências de viagens, gastronomia como património cultural, estabelecimentos de restauração e bebidas. - Caracterização e legislação relativa a produtos e serviços turísticos. - Legislação e normas de segurança para a utilização adequada de equipamentos turísticos. - Normas e Procedimentos de Segurança. - Implementação de sistemas de controlo de qualidade. - Transparência e Conformidade Legal. - Desempenho Ambiental na atividade turística - Estratégia Turismo 2027. - - As dimensões da sustentabilidade - económica, social, ambiental, - Indicadores de monitorização da sustentabilidade. - Recomendações internacionais (OMT, Eurostat). - Sistema de Indicadores de Turismo Sustentável (SITS). - Regras do Código do Trabalho - contratos de trabalho e suas características específicas. - Direitos e deveres dos profissionais de Turismo. - Sistemas de incentivos para o turismo.	Serão privilegiadas metodologias ativas, adequadas às características e aos diferentes ritmos de aprendizagem dos alunos. Serão diversificadas as estratégias e os recursos pedagógicos, recorrendo a: - Trabalho de pesquisa (individual e/ou grupo). - Apresentações (breves). - Role-play/ simulações de situações específicas. - Debates. - Análise de casos práticos/ reais. Será assegurado acompanhamento individualizado aos alunos que revelem maiores dificuldades, enquanto os alunos com maior autonomia terão acesso a conteúdo para aprofundarem os temas. Para monitorizar a progressão dos alunos e ajustar as estratégias de ensino será utilizada a avaliação formativa e o feedback contínuo.	- Informação e comunicação (B) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)0

UC 03618	30	**Efetuar a prospeção, análise e acompanhamento turístico**	- Aplicar técnicas de prospeção de visitas. - Adequar os produtos ou serviços turísticos ao público-alvo. - Organizar visitas de prospeção. - Acompanhar os clientes. - Aconselhar os clientes. -	- Profissionais de informação turística - tipologias, perfis, funções. - Os comportamentos de compra/perfis de clientes. - Etapas do processo de venda - prospeção, preparação, abordagem, apresentação, gestão, fecho, Acompanhamento. - Plano de visitas de prospeção. - Etapas de estruturação de um itinerário e respetiva avaliação - Incentivos, congressos e circuitos à medida. - Técnicas de comunicação com os clientes. - Técnica profissional de acompanhamento de grupos de em diferentes meios de transporte. - Ferramentas de avaliação da satisfação do cliente. - A relação - satisfação e qualidade do serviço. - Normas de conduta e de imagem pessoal. -		

UC 03630	30	**Atuar em situações de emergência no turismo**	- Aplicar as normas e protocolos de atuação em situações de emergência. - Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima. - Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima. - Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico. - Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE). - Efetuar técnicas de socorrismo em situação de acidente e trauma. -	- Situações de emergência no turismo - princípios, tipos de emergência, âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados, Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM). - Protocolos de atuação em situações de emergência - doença súbita, acidente, incêndio e evacuação. - Protocolos de atuação e as condições de segurança do local, da vítima e do socorrista. - Socorro à vítima - exame primário e exame secundário. - Cadeia de sobrevivência. - Algoritmo de Suporte Básico de Vida Adulto e Pediátrico -Manobras de Suporte Básico de Vida, Posição lateral de segurança, Algoritmo de desobstrução da via aérea. - Algoritmo de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhador Automático Externo (DAE) - regras de segurança, Algoritmo de SBV com DAE. - Tipos de doença e acidentes mais frequentes - receção e andares, cozinha, bar e restaurante, spa, atividades lazer e desporto. - Primeiros socorros. - Técnicas de atuação - AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, cortes, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação e queimaduras, outras. - Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência. - Técnicas de gestão de stress em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras. - Regras de segurança e saúde no trabalho.		

				- Equipamentos de proteção individual – regras de utilização. - Procedimentos para a gestão de resíduos.		

UC03614	60	**Organizar e comercializar viagens**	- Vender pacotes e produtos turísticos distribuídos pelos operadores turísticos. - Planear viagens para diferentes tipos de clientes e grupos. - Realizar a organização e o acompanhamento dos programas. - Gerir as reservas. - Prestar assistência a passageiros.	- A Agência de Viagens - legislação, organização interna. - O incoming - características dos vários tipos de grupos, dados para a caracterização do cliente – grupo formal ou informal, nacionalidade, classe etária, experiência anterior, condição física, expetativas, objetivos da atividade, necessidades do cliente. - Orçamentação para um grupo do estrangeiro. - Planeamento – vantagens, gestão de imprevistos, fichas de verificação (checklists). - Organização de um programa: itinerário, meios de transporte, contratação de fornecedores, plano de segurança, serviços e preço fino, contratos com o cliente. - O outgoing: atendimento, Departamento de Aviação, Departamento de Turismo, documentos de viagem. - Programas dos Operadores Turísticos. - Venda de um programa de viagem. - Serviços administrativos. - Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens aéreas. - Procedimentos de emissão de bilhetes, vouchers, entre outros. - Procedimentos de faturação. - Sistemas informáticos em agências de viagens. - Avaliação da atividade – processos de avaliação, tratamento de resultados e avaliação periódica. - Gestão de reclamações - queixas, opiniões negativas e reclamações formais, Livro de Reclamações Eletrónico.		