PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo: 2026/2027

Disciplina: OTET Ano: 12ºF

GESTÃO DO TEMPO

UFCD Nº14		Nº de tempos	UFCD Nº		Nº de tempos	UFCD Nº		Nº de tempos
	Apresentação	2						
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	140		Desenvolvimento programático - referencial de competências			Desenvolvimento programático - referencial de competências	
	Avaliação	8		Avaliação			Avaliação	
	TOTAL	125h/150tmp		TOTAL			TOTAL	

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 Nº 14	125h/150tmp	**Assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas**	- 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.	SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1 - Gestão de imprevistos, alterações e cancelamentos em operações turísticas Alterações e cancelamentos - Noções e tipologia - Normas e legislação de suporte - Procedimentos de registo	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	- Informação e comunicação (B) - Raciocínio e resolução de problemas (C) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F)

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
			- 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. - 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. - 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	Imprevistos e contingências em agências de viagens - Noções e tipologia - Necessidades e expetativas 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 sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2- Gestão de reclamações em operações turísticas 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 expetativas do cliente queixoso	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. 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. 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	- 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
			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.	- 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 sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3 - Assistência e satisfação do cliente em operações turísticas 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)	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.	

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
				- 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		