PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo 2026/27

TICT 11ºF

GESTÃO DO TEMPO

UFCD Nº 6		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	30

UFCD Nº 3		Nº de tempos
		2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	30

UFCD Nº 9		Nº de tempos
	Apresentação	4
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	80
	Avaliação	6
	TOTAL	90

UFCD Nº 11		Nº de tempos
		6
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	105
	Avaliação	9
	TOTAL	120

UFCD Nº 12		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	24
	Avaliação	4
	TOTAL	30

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
UFCD Nº 6	30	**Turismo inclusivo: conceitos e princípios**	- 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.	**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)	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.	- Linguagens e textos (A) - Informação e comunicação (B) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - 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
				- 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		

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

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

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

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
				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 - Caraterísticas 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		
UFCD Nº 3	30	**Qualidade em turismo**	- 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.	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	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. Poder-se-á realizar uma sessão de	- Linguagens e textos (A) - Informação e comunicação (B) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - 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
				- Necessidades e expetativas 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	"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.	
UFCD Nº 9	90	**Organização e estruturação da oferta turística local** <u>Subunidade 1.</u> Inventariação e valorização de recursos <u>Subunidade 2.</u> Divulgação de recursos turísticos	- 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. - 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	**<u>Subunidade 1. Inventariação e valorização de recursos</u>** 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	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica do estudo de caso. 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	- Informação e comunicação (B) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - 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
			partilhar a informação turística local.	- 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 **<u>Subunidade 2. Divulgação de recursos turísticos</u>** 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	no domínio da cultura, turismo e património local. Sugere-se 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.	

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
				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		
UFCD Nº 11	120	**Informação turística local** <u>Subunidade 1.</u> Recolha e análise de informação <u>Subunidade 2.</u> Atendimento e informação ao turista <u>Subunidade 3.</u> Informação turística e os canais online	- Pesquisar, interpretar e sistematizar informação turística local. - Identificar e interpretar as caraterísticas 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. - 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	**Subunidade 1. Recolha e análise de informação** 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 **Subunidade 2. Atendimento e informação ao turista** Atendimento e acolhimento de turistas e visitantes	Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho de grupo de caraterização dos turistas e visitantes de uma dada comunidade local, identificando as suas caraterísticas 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. Sugere-se 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.	- Informação e comunicação (B) - 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
			e orientações acerca da oferta turística local. - Utilizar técnicas de realização de apresentações em ações de promoção da oferta turística local. - 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.	- 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 **Subunidade 3. Informação turística e os canais online** Marketing digital em informação turística local - Conceitos - Planeamento Plataformas e canais online - Atributos e funcionalidades	Sugere-se o recurso a metodologias pedagógicas ativas, como por exemplo, a realização de um trabalho de projeto em que, partindo de uma dada estratégia de marketing e de um dado segmento de mercado predefinido, seja incentivada a produção de conteúdos de promoção turística local.	

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
				- 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		
UFCD Nº 12	30	**Aconselhamento sobre produtos turísticos**	- 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.	Produtos e serviços turísticos de uma agência de viagens - Conceitos - Tipologia - Aspetos 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	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.	- Linguagens e textos (A) - Informação e comunicação (B) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - 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
			- Distinguir os diferentes mecanismos de gestão de conteúdos em plataformas e canais online.	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		