PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo: 2026/2027

Disciplina: TICT Ano: 12ºF

GESTÃO DO TEMPO

UFCD Nº13		Nº de tempos	UFCD Nº16		Nº de tempos	UFCD Nº		Nº de tempos
	Apresentação	2						
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	80		Desenvolvimento programático - referencial de competências	54		Desenvolvimento programático - referencial de competências	
	Avaliação	8		Avaliação	6		Avaliação	
	TOTAL	75h/90tmp		TOTAL	50h/60tmp		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 13	75h/90tmp	**Negociação e venda de produtos e serviços turísticos**	- 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.	SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1. A comercialização de serviços turísticos 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	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	- 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
			- 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.	produtos e da prestação dos serviços - Métodos e técnicas - Caraterísticas 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 SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2 - Gestão de reservas em agências de viagens 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 - Caraterísticas - Funcionalidades Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados às reservas	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 clientes (por ex.: respostas ao	

	Tempos Letivos	Nome da UFCD	Objetivos	Conteúdos	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
					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.	
UFCD Nº16	50h/60tmp	**Organização administrativa da informação em operações turísticas**	- 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. - 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.	SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1 - Arquivo e base de dados no contexto das operações turísticas 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)	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.	- 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
			- Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores.	SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2 - Gestão de informação no contexto das operações turísticas 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		