

PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo: 2023/2024

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/150t mp		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
----------------	--------------	-----------	-----------	--	----------------------------------

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.
- 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.

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
- Imprevistos e contingências em agências de viagens
- Noções e tipologia
 - Necessidades e expectativas 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

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 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 inquérito de satisfação, reclamações/elogios), o/a formador/a deverá elaborar uma análise e

- 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)

		<ul style="list-style-type: none"> - 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 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. 	<p>Queixas e reclamações</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 expectativas do cliente queixoso - Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões <p>Gestão de conflitos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principais focos de conflito decorrentes de queixas e reclamações - Técnicas de resolução de conflitos e de negociação <p>Conceitos e princípios sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação</p> <p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3 - Assistência e satisfação do cliente em operações turísticas</p> <p>Assistência ao cliente no local</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Protocolo e técnicas de comunicação - Dados, documentação e registos relevantes 	<p>produzir conclusões sobre a satisfação do cliente, identificando os aspetos a melhorar e sinalizando sugestões de melhoria.</p>	
--	--	---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- 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)- Programa de assistência no local <p>Avaliação da satisfação do cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Procedimentos e métodos de avaliação- Técnicas de redação de relatórios de satisfação <p>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação</p>	
--	--	--	--	--