

# PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

## Ano Letivo: 2023/2024

Disciplina: TICT Ano: 10ºF

### GESTÃO DO TEMPO

UFCD Nº1		Nº de tempos	UFCD Nº4		Nº de tempos	UFCD Nº8		Nº de tempos
	Apresentação	2						
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	25		Desenvolvimento programático - referencial de competências	25		Desenvolvimento programático - referencial de competências	82
	Avaliação	3		Avaliação	3		Avaliação	8
	<b>TOTAL</b>	<b>25h/30tmp</b>		<b>TOTAL</b>	<b>25h/30tmp</b>		<b>TOTAL</b>	<b>75h/90tmp</b>

### 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 Nº1	25h/30tmp	<p><b>O setor do turismo em Portugal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.</li> <li>- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do turismo.</li> <li>- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do turismo em Portugal.</li> <li>- Distinguir a estrutura organizativa e divisão funcional dos estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer.</li> <li>- Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade turística.</li> </ul>	<p>O fenómeno turístico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito de turismo</li> <li>- Aspectos fundamentais do fenómeno turístico</li> <li>- Antecedentes históricos</li> <li>- Desenvolvimento do turismo de massas</li> <li>- Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas</li> </ul> <p>Novas tendências do turismo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta turística nacional e regional</li> <li>- Tipos de turismo</li> <li>- Novos produtos e serviços turísticos</li> <li>- Estratégias de produtos e serviços turísticos</li> </ul> <p>Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal</p> <p>A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órgãos locais e nacionais de turismo</li> <li>- Entidades de informação turística e serviços turísticos</li> <li>- Guias turísticos do país, da região e da localidade</li> </ul> <p>Organismos Internacionais de turismo</p> <p>Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer</p> <p>A hotelaria</p>	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do turismo e dos subsectores de hotelaria e restauração, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do turismo em Portugal e ainda as novas tendências de evolução da prestação de serviço.</p> <p>Poderão ser realizadas visitas de estudo a estabelecimentos de diferentes tipologias para distinguir as áreas funcionais, a forma de articulação entre serviços e ainda os aspetos diferenciadores da prestação de serviço.</p> <p>Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de entidade, estrutura organizacional e áreas funcionais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Linguagens e textos (A)</li> <li>- Raciocínio e resolução de problemas (C)</li> <li>- Pensamento crítico e pensamento criativo (D)</li> <li>- Relacionamento interpessoal (E)</li> <li>-</li> <li>- Desenvolvimento pessoal e autonomia (F)</li> <li>- Saber científico, técnico e tecnológico (I)</li> </ul>
----------	-----------	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Definição, características e classificação</li><li>- Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais</li><li>- Os alojamentos turísticos</li><li>- Formas modernas de hospedagem e acolhimento</li></ul> <p>A organização funcional de um hotel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Recepção/portaria</li><li>- Andares</li><li>- Lavandaria</li><li>- Econmato</li><li>- Cozinha/pastelaria</li><li>- Restaurante</li><li>- Bar e animação</li></ul> <p>A restauração: restaurantes e cafetarias</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definição</li><li>- Características e classificação</li><li>- Funções</li><li>- Pessoal</li></ul> <p>Explorações para-hoteleiras</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aldeias turísticas</li><li>- Pousadas de juventude</li><li>- Colónias de férias</li><li>- Parques de campismo e caravanismo</li></ul> <p>As atividades turísticas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definição</li><li>- Âmbito de atuação</li><li>- Caracterização e classificação</li><li>- Pessoal</li></ul>	
--	--	--	---	--

			Legislação fundamental da atividade turística		
--	--	--	--	--	--

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

<b>UFCD Nº4</b>	25h/30tmp	<p><b>Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.</li> <li>- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.</li> <li>- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.</li> <li>- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.</li> </ul>	<p>Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funções da comunicação</li> <li>- Elementos intervenientes na comunicação</li> </ul> <p>Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal</p> <p>A importância da comunicação não-verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação cinésica</li> <li>- Comunicação paralinguística</li> <li>- Comunicação proxémica</li> </ul> <p>Imagem e comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoimagem e autoconceito</li> <li>- Formação das primeiras impressões</li> <li>- Expectativas e motivações</li> </ul> <p>A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico</p>	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, estudo de caso, jogos pedagógicos e outras técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, orientadas para a mudança de atitudes. No caso da formação inicial, poder-se-á conjugar com um trabalho de pesquisa de grupo acerca dos vários fatores facilitadores e dificultadores da comunicação, através de recolha de depoimentos, imagens ou gravações em vídeo. A construção de prática de uma grelha de análise com parâmetros desejáveis na comunicação e relacionamento interpessoal entre profissionais e clientes poderá ser aplicada e posteriormente apresentada, seguida de debate.</p> <p>Na formação de ativos, sugere-se o recurso a análise de casos, apresentados pelo/a formador/a ou sugeridos pelos/as formandos/as, de situações consideradas como Boas Práticas e Práticas a Evitar. Estes mesmos casos poderão ser alvo de dramatização, filmada ou não (técnica da autoscopia), para posterior análise, identificação dos comportamentos desejáveis e a corrigir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação e comunicação (B)</li> <li>- Raciocínio e resolução de problemas (C)</li> <li>- Pensamento crítico e pensamento criativo (D)</li> <li>- Relacionamento interpessoal (E)</li> <li>-</li> <li>- Desenvolvimento pessoal e autonomia (F)</li> <li>- Saber científico, técnico e tecnológico (I)</li> </ul>
-----------------	-----------	--	---	---	--	---

<p>UFCD Nº8</p>	<p>75h/90tmp</p>	<p><b>Desenho e atualização de programas turísticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisar, interpretar e sistematizar informação sobre destinos turísticos.</li> <li>- Analisar e comparar os recursos, equipamentos e serviços turísticos em cada destino turístico.</li> <li>- Identificar e caracterizar o tipo de interesses, motivações e condições dos clientes.</li> <li>- Interpretar tendências da procura turística e as preferências e necessidades especiais dos clientes.</li> <li>- Interpretar resultados de diagnósticos de potencial turístico.</li> <li>- Aplicar os procedimentos de elaboração de um programa turístico.</li> <li>- Selecionar componentes da oferta turística de modo a compor um programa turístico.</li> <li>- Aplicar métodos de análise comparada de diferentes condições técnicas de programas.</li> <li>- Pesquisar e consultar condições de contratação de fornecedores.</li> <li>- Calcular e estimar custos e tarifas associados ao programa.</li> </ul>	<p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO</p> <p>1 - Análise de necessidades e tendências no turismo</p> <p>Caraterísticas gerais de mercados turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nacional</li> <li>- Internacionais</li> </ul> <p>Tipos de turismo e de produtos turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Férias (banhar, de saúde, rural, desportivo, ecoturismo, cultural, entre outros)</li> <li>- Negócios</li> </ul> <p>Noções e tipos de património turístico</p> <p>Fluxos de procura turística atual e emergente</p> <p>Tipologia de componentes de oferta turística</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de transporte (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)</li> <li>- Tipos de alojamento</li> <li>- Tipos de restauração e bebidas</li> <li>- Tipos de visitas guiadas, rotas e itinerários</li> <li>- Tipos de atrações turísticas</li> <li>- Tipos de eventos, de atividades de animação e de atividades recreativas e entretenimento</li> <li>- Tipos de conferências e seminários</li> </ul> <p>Técnicas de pesquisa, interpretação e sistematização de informação sobre destinos turísticos</p>	<p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho de grupo de diagnóstico do potencial turístico de um destino turístico, de modo a proporcionar a apropriação das dimensões técnicas e processuais de elaboração de um diagnóstico no mercado nacional ou num mercado internacional. Poderá ser dado um caso hipotético de uma empresa e da sua estratégia de mercado para que o formando seleccione o destino turístico para o qual irá realizar o diagnóstico. 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 conceção de um programa turístico à medida das necessidades de um grupo de indivíduos sugerido, tendo como ponto de partida um dado diagnóstico do seu potencial. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informação e comunicação (B)</li> <li>- Raciocínio e resolução de problemas (C)</li> <li>- Pensamento crítico e pensamento criativo (D)</li> <li>- Relacionamento interpessoal (E)</li> <li>- Desenvolvimento pessoal e autonomia (F)</li> <li>- Saber científico, técnico e tecnológico (I)</li> </ul>
-----------------	------------------	---	---	---	--	--

Técnicas de auscultação dos interesses, motivações e condições de clientes

SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO  
2 - Elaboração de programas turísticos

Caraterísticas específicas do mercado e dos produtos turísticos

- Portugal
- Europa
- Américas

Caraterísticas específicas dos produtos turísticos

- Férias
  - Negócios
- Tipologia de condições técnicas associadas a programas turísticos
- Tipos de seguros
  - Tipos de modalidades de pagamento

- Tipos de financiamento disponíveis

- Tipos de condições de reservas e cancelamento

Métodos de análise comparada de componentes da oferta e de condições técnicas associadas

Técnicas de elaboração e organização de programas turísticos

Técnicas de orçamentação e de estimativa de custos

Conceitos e princípios

fundamentais sobre turismo

			inclusivo aplicados à conceção de programas turísticos		
--	--	--	--	--	--