

# PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

Ano Letivo: 2023/2024

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	54		Desenvolvimento programático - referencial de competências	
	Desenvolvimento programático - referencial de competências	80		Avaliação	6		Avaliação	
	Avaliação	8		<b>TOTAL</b>	<b>50h/60tmp</b>		<b>TOTAL</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
----------------	--------------	-----------	-----------	--	----------------------------------

<p>UFGD Nº13</p>	<p>75h/90tmp</p>	<p><b>Negociação e venda de produtos e serviços turísticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretar referenciais de preços de acordo com o segmento do cliente.</li> <li>- Aplicar técnicas de cálculo de preços de venda dos produtos e serviços.</li> <li>- Utilizar técnicas e métodos de negociação das condições de prestação do serviço com os clientes.</li> <li>- Operar técnicas de venda cruzada de produtos e serviços.</li> <li>- Interpretar os pedidos de reserva dos clientes.</li> <li>- Utilizar aplicações informáticas e aplicar procedimentos para realizar o registo, consultas e alterações de reservas.</li> <li>- 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.</li> <li>- Processar o registo das necessidades especiais dos clientes nos documentos.</li> </ul>	<p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO</p> <p>1. A comercialização de serviços turísticos</p> <p>Preços de venda de produtos e da prestação dos serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceitos</li> <li>- Tipos de tarifas e custos</li> <li>- Manuais de tarifas e referenciais de preços</li> <li>- Técnicas de cálculo de tarifas e preços</li> <li>- Aplicações informáticas de gestão de preços</li> <li>Negociação das condições venda de produtos e da prestação dos serviços</li> <li>- Métodos e técnicas</li> <li>- Características das ações promocionais</li> <li>- Tipo de necessidades e interesses dos clientes</li> </ul> <p>Técnicas de negociação e venda cruzada de produtos e serviços</p> <p>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação</p> <p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO</p> <p>2 - Gestão de reservas em agências de viagens</p> <p>Reservas em agências de viagens</p>	<p>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 individual de cálculo de preços de venda de produtos e da prestação de serviços e simulação de uma situação de negociação das condições de venda dos produtos e da prestação de serviços.</p> <p>Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a simulação de um caso que pressuponha a gestão de uma reserva de participação num dado programa turístico, incluindo a receção do pedido de reserva, realização da reserva num sistema informático e de emissão da documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados.</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>
------------------	------------------	--	--	---	---	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimentos de registo, consulta e alterações</li> <li>- Emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação</li> <li>- Critérios e normas na gestão de reservas Sistema informático de reservas</li> <li>- Características</li> <li>- Funcionalidades</li> </ul> <p>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados às reservas</p>		
--	--	--	--	--	--

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

UFCD Nº16	50h/60tmp	<b>Organização administrativa da informação em operações turísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar técnicas de arquivo.</li> <li>- Diferenciar as tipologias de documentação.</li> <li>- Interpretar normas de organização do arquivo geral e aplicar um plano de arquivo.</li> <li>- Utilizar os equipamentos e as tecnologias de arquivo.</li> <li>- Aplicar técnicas de organização de bases de dados.</li> <li>- Interpretar as normas de organização de bases de dados.</li> <li>- Interpretar as normas de utilização de bases de dados.</li> <li>- Utilizar aplicações informáticas para registar os dados.</li> <li>- Aplicar os procedimentos de registo em base de dados.</li> <li>- Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores.</li> </ul>	<p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1 - Arquivo e base de dados no contexto das operações turísticas</p> <p>Arquivo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas e métodos de arquivo</li> <li>- Operações com arquivos</li> <li>- Tipologia de documentação interna e externa</li> <li>- Sistemas de classificação de documentos</li> <li>- Equipamentos e tecnologias de arquivo</li> <li>- Plano e normas de organização de arquivo</li> </ul> <p>Bases de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito</li> <li>- Organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outros)</li> </ul> <p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2 - Gestão de informação no contexto das operações turísticas</p> <p>Bases de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de utilização de bases de dados</li> <li>- Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados</li> </ul>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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>- Raciócinio 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>- Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados</li><li>Apuramento de informação</li><li>- Plano de apuramento de indicadores por área (venda, reclamações, movimento nos canais online, outras)</li><li>- Procedimentos de extração de dados</li><li>- Métodos e técnicas de cálculo de indicadores</li></ul>	
--	--	--	---	--

O/A PROFESSOR/A

*Stou Vitor Vitor*

---

(19/09/2023)