

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		TOTAL	50h/60tmp		TOTAL	
	TOTAL	75h/90tmp						

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 Nº13	75h/90tmp	<p>Negociação e venda de produtos e serviços turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. 	<p>SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 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"> - 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 produtos e da prestação dos serviços - Métodos e técnicas - Características das ações promocionais - Tipo de necessidades e interesses dos clientes <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 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"> - 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"> - Procedimentos de registo, consulta e alterações - Emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação - Critérios e normas na gestão de reservas Sistema informático de reservas - Características - Funcionalidades <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
----------------	--------------	-----------	-----------	--	----------------------------------

<p>UFCD Nº16</p>	<p>50h/60tmp</p>	<p>Organização administrativa da informação em operações turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores. 	<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"> - 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 <p>Bases de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceito - Organização de bases de dados (clientes, fornecedores, vendas, contratações, concorrentes, outros) <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"> - Normas de utilização de bases de dados - Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados 	<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"> - Informação e comunicação (B) - Raciócinio 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">- Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dadosApuramento 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	
--	--	--	---	--