

REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação	812 . Turismo e Lazer
Código e Designação da qualificação	812RA145 - Técnico/a de Turismo
Modalidades de Educação e Formação	Cursos Profissionais
Total de pontos de crédito	204,75 (inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)
Publicação e atualizações	Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 40 de 29 de outubro de 2025 com entrada em vigor a 29 de outubro de 2025.
Observações	

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Preparar, promover e comercializar produtos e serviços turísticos, de modo a garantir um serviço de atendimento, promoção, informação e programação turística seguro, de qualidade e a satisfação dos clientes.

2. Atividades Principais

- Implementar e organizar programas turísticos promovidos por empresas especializadas em turismo, operadores turísticos, agências de viagens, unidades de alojamento turístico e por conta própria.
- Conceber e planejar produtos turísticos em diferentes domínios de atividade, valorizando os recursos físicos, culturais e naturais do contexto em que atua.
- Conceber conteúdos de comunicação para divulgação de experiências turísticas.
- Promover e vender programas turísticos.
- Atender, prestar informações turísticas e assistência ao cliente. Gerir a carteira de clientes, dos destinos e produtos turísticos.
- Analisar os indicadores comerciais do serviço e avaliar a satisfação do cliente.

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0010S20	Português	320	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP00A1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A1		<input type="checkbox"/>	
DACP00A2S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Iniciação/A2		<input type="checkbox"/>	
DACP00B1S00	Português Língua Não Materna (PLNM) - Nível Intermédio/B1		<input type="checkbox"/>	
DACP0PL1S00	Língua Gestual Portuguesa (PL1)		<input type="checkbox"/>	
DACP0PL2S00	Português Língua Segunda (PL2) para Alunos Surdos		<input type="checkbox"/>	

Língua Estrangeira I, II ou III

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Formação Sociocultural

DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de Iniciação adotam-se apenas os seis primeiros módulos do respetivo Programa.

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notas:

Cada módulo deve ser constituído por três Temas-problema, um de cada Área

Formação Sociocultural

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0081000	Cidadania e Desenvolvimento			

Formação Científica

História da Cultura e das Artes

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0031C00	História da Cultura e das Artes	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geografia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0029C10	Geografia	200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Educação Moral e Religiosa

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0151000	Educação Moral e Religiosa	81		

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70

Componente Tecnológica

OBRIGATÓRIAS

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC03611	1	Analisar a oferta e a procura do mercado turístico	2,25
UC00056	2	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo	2,25
UC03612	3	Criar programas turísticos para diferentes tipos de cliente	4,5
UC03613	4	Criar itinerários turísticos	2,25
UC03614	5	Organizar e comercializar viagens	4,5
UC03615	6	Aplicar as tecnologias digitais na promoção, comercialização e criação de experiências turísticas diferenciadas	4,5
UC03616	7	Adotar as normas reguladoras da atividade turística	2,25
UC03617	8	Adotar práticas de gestão de qualidade nos serviços turísticos	4,5
UC03618	9	Efetuar a prospeção, análise e acompanhamento turístico	2,25
UC03619	10	Executar o serviço de acolhimento em empreendimentos turísticos	4,5
UC03620	11	Executar o serviço de atendimento e informação em empresas turísticas	4,5
UC03621	12	Executar o serviço de receção em alojamentos turísticos	4,5
UC00038	13	Prestar informação sobre o setor do turismo	2,25
UC03622	14	Implementar estratégias de marketing turístico	4,5
UC03623	15	Promover o território como destino turístico	4,5
UC03624	16	Implementar ações de comunicação organizacional	2,25

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC03625	17	Promover e divulgar serviços e produtos turísticos em canais digitais	2,25
UC03626	18	Promover serviços e produtos turísticos	2,25
UC03627	19	Implementar estratégias de comunicação e relações públicas no turismo	2,25
UC03628	20	Negociar e vender produtos e serviços turísticos	4,5
UC00433	21	Gerir e tratar reclamações	2,25
UC00033	22	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC00044	23	Interagir em inglês no serviço de informação turística	4,5
UC03629	24	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor do turismo	2,25
UC03630	25	Atuar em situações de emergência no turismo	2,25
UC00071	26	Interagir em língua estrangeira no serviço de informação turística	4,5
Total de pontos de crédito:			87,75

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

Para obter a qualificação de Técnico/a de Turismo, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 27 pontos de crédito.**

OPCIONAIS			
Opcional			
Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00031	1	Criar e desenvolver ideias de negócio	4,5
UC00032	2	Elaborar o plano de negócios	4,5

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00034	3	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC00062	4	Prestar assistência a clientes em campo de golfe	2,25
UC00063	5	Prestar informação sobre o turismo de saúde e bem-estar	2,25
UC03631	6	Criar e operacionalizar atividades de animação turística	4,5
UC03632	7	Produzir um evento turístico	2,25
UC00593	8	Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente	2,25
UC03633	9	Implementar as regras do protocolo oficial português	2,25
UC00055	10	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em hotelaria e restauração	2,25
UC00379	11	Comunicar em Língua Gestual Portuguesa	4,5
Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:			114,75

¹Os códigos assinalados a preto correspondem a UC específicas desta qualificação. Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC que são comuns a outras qualificações.

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

UC03611	Analisar a oferta e a procura do mercado turístico
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Analisar as variáveis e as tendências do setor turístico.
- Analisar as oportunidades de negócio no setor turístico.
- Segmentar o mercado de clientes por produtos/serviços turísticos.

Realizações

- **Elaborar ou atualizar informação turística.**

Conhecimentos

- A Indústria Turística - características, benefícios.
- Empresas Turísticas - classificação, tipologia.
- Serviços turísticos - características, tipologia.
- O mercado turístico.
- A procura turística - dimensão, características, tipos, necessidades, utilidade, elasticidade.
- Fatores determinantes da procura turística - estruturais e conjunturais.
- Consumo turístico - motivações do turista - Teoria de Swarbrooke Horner e teoria de Crompton e McKay.
- Comportamento do consumidor turista - fatores culturais, sociais e pessoais.
- Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo.
- Perspetivas da procura internacional.
- Oferta turística - características, componentes - transporte, alojamento, restauração e bebidas, visitas guiadas.
- Negócios turísticos.
- Outras componentes da oferta turística: atrações turísticas, eventos, conferências e seminários, atividades recreativas e entretenimento.
- Produtos Turísticos.
- Práticas de sustentabilidade no turismo.

Aptidões

- Descrever a Indústria Turística.
- Descrever as empresas turísticas.
- Distinguir os diferentes setores e serviços do turismo.
- Selecionar e analisar fontes de informação.
- Gerir e organizar informação.
- Interpretar dados da procura turística.
- Analisar dados de relatórios e outros documentos de organismos nacionais e internacionais do setor.
- Distinguir o papel dos diferentes tipos de turistas para a evolução da indústria turística.
- Interpretar as motivações e comportamento do consumidor.
- Identificar as determinantes da procura turística.
- Identificar as motivações do consumo turístico.
- Caracterizar o comportamento do consumidor.
- Identificar as tendências e os novos tipos de turismo.
- Analisar as perspetivas da procura internacional.
- Analisar as diferentes componentes da oferta turística.
- Diferenciar negócios turísticos.
- Selecionar produtos turísticos para diferentes perfis de cliente.
- Reconhecer as práticas de sustentabilidade no turismo.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Respeito pelas normas de qualidade.
- Respeito pelos princípios do Turismo Sustentável.

Aptidões

- Sintetizar informação turística.
- Efetuar atualizações sobre informação turística.

Critérios de Desempenho

Analisar a oferta e a procura do mercado turístico

- Selecionando e elaborando informação relevante sobre a oferta e a procura turísticas.
- Analisando informação sobre tendências e novos tipos de turismo.
- Avaliando as oportunidades de negócios na área do turismo.
- Avaliando o perfil dos diferentes tipos de clientes para segmentos do mercado turístico.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens, Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Sites: INE, PORDATA, Turismo de Portugal.
- Relatórios estatísticos da Organização Mundial do Turismo.
- Relatórios de atividade setorial.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Documentos com informação processada sobre o património e outros recursos, serviços e infraestruturas locais.
- Materiais promocionais e de comunicação.
- Legislação reguladora do setor do Turismo.

UC00056

Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- Reconhecer o quadro normativo aplicável ao turismo acessível e inclusivo.
- Identificar os tipos de limitações/necessidades especiais do cliente.
- Diagnosticar e responder às necessidades em termos de acessibilidade e de atendimento inclusivo.

Realizações

- **Atender o cliente com limitações e necessidades especiais.**

Conhecimentos

- Turismo acessível e inclusivo - conceito e designações utilizadas.
- Contexto político e enquadramento normativo do turismo acessível e inclusivo.
- Diretrizes da Organização Mundial do Turismo e da União Europeia.
- Público-alvo do turismo acessível e inclusivo.
- Direitos das pessoas com limitações - pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais.
- Diferenças individuais e condutas de cidadania.
- Tipos de limitações e necessidades especiais do cliente/turista - limitações motoras, visuais, auditivas e cognitivas.
- Tipos de limitações inerentes ao envelhecimento e a outras condições físicas ou gerais de saúde - pessoas grávidas, pais com crianças pequenas, pessoas com características físicas excepcionais, pessoas com sequelas de diversas patologias, pessoas com alergias e intolerâncias alimentares.
- Requisitos da oferta turística acessível e inclusiva.
- Requisitos de atendimento e serviço direcionados para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas.

Aptidões

- Identificar os conceitos, princípios e as especificidades do turismo acessível e inclusivo.
- Reconhecer a relevância do desenvolvimento do turismo acessível e inclusivo.
- Pesquisar e interpretar legislação aplicável ao turismo acessível e inclusivo.
- Distinguir as diferentes necessidades especiais do cliente/turista.
- Identificar os requisitos específicos dos diversos estabelecimentos em termos de acessibilidades.
- Conceder prioridade no atendimento ao cliente.
- Adequar o comportamento e a atitude à diferente tipologia de limitação.
- Comunicar com o cliente com limitações e necessidades especiais.
- Utilizar meios alternativos de comunicação para a prestação de informação.
- Selecionar produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação.
- Selecionar e dar instruções sobre a utilização de produtos e meios de apoio para o tipo de necessidades especiais.
- Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Assertividade.
- Disponibilidade.
- Conduta ética.
- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Respeito e valorização das diferenças individuais.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo

- Relacionando o tipo de limitação ou necessidade especial do cliente com os respetivos produtos e meios de apoio.
- Adequando o atendimento ao tipo de limitação ou necessidade especial do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Posto de turismo.
- Hotéis.
- Pousadas.
- Restaurantes.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação normativa europeia e nacional sobre o turismo acessível e inclusivo.
- Documentação sobre turismo acessível e inclusivo, em geral, e em específico no contexto da hotelaria, restauração e atividades turísticas.
- Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais.

UC03612 Criar programas turísticos para diferentes tipos de cliente

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Elaborar propostas de programas turísticos.**
- **Definir condições técnicas do programa.**
- **Propor programas turísticos.**
- **Auscultar e negociar com o cliente.**

Conhecimentos

- Programas turísticos - conceitos.
- Programas turísticos - tipologias - programas pré-definidos, por medida, mono e multiatividades, entre outras, fatores de diferenciação - atividades e serviços incluídos, meios físicos, grau de dificuldade, duração, objetivos do cliente, entre outros.

Aptidões

- Identificar as características das diferentes ofertas turísticas.
- Identificar o perfil e expectativas do turista.
- Pesquisar e gerir informação.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.

Conhecimentos

- Oferta de programas turísticos - Turismo Rural, Ecoturismo, Turismo Cultural, Turismo Religioso, Turismo de Aventura/Desporto, Turismo Gastronómico, Turismo Sol e praia, Balnear, Turismo de Negócios/Eventos.
- Clientes—alvo - perfil, necessidades, expectativas.
- Etapas da criação de programas turísticos - definição dos objetivos, seleção do período para viajar, tempo de duração, segurança e gestão de risco do programa, atividades e serviços a incluir no programa, informação sobre a zona a trabalhar, território ou local para a implantação do programa, programa final - atividades e serviços, calendarização.
- Qualidade e sustentabilidade do programa – condições físicas e ambientais, condições de segurança, normativos de qualidade aplicáveis, requisitos específicos (quando aplicável), técnicas de minimização de impactos ambientais.
- Orçamentação – tipos de produtos, recursos humanos e materiais, frequência da prestação de serviços, custos fixos e custos variáveis, canais de distribuição (comissões), meios de pagamento (comissões), determinação da margem de lucro (variáveis do mercado, análise da concorrência).
- Propostas comerciais de programas – técnicas e suportes de elaboração e apresentação de propostas, em função da tipologia do programa e dos destinatários.
- Comunicação e promoção de programas turísticos – estratégias de comunicação, plataformas, canais e meios utilizados no marketing digital, redes sociais, avaliação da relação custo-benefício dos instrumentos de promoção.
- Técnicas de negociação – estilos, variáveis e etapas.

Aptidões

- Definir os objetivos do programa turístico.
- Definir o período da realização do programa e a duração.
- Definir as atividades e serviços para o programa.
- Selecionar informação sobre a zona definida para a implantação de programas.
- Listar os recursos humanos, materiais, documentais, transporte e logística a envolver na criação do programa.
- Verificar o cumprimento dos normativos no programa.
- Selecionar o seguro de viagem e as normas de segurança para o programa.
- Identificar os custos de um programa turístico.
- Apresentar internamente uma proposta com as informações sobre os custos diretos do programa para orçamentação.
- Avaliar as condições logísticas, ambientais e do terreno.
- Aplicar técnicas de elaboração de programas turísticos.
- Propor medidas para diminuir os impactos ambientais previsíveis.
- Apresentar propostas ao cliente com recurso a suportes digitais.
- Divulgar os programas junto dos segmentos-alvo.
- Aplicar técnicas de negociação.

Atitudes

- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Sentido de organização.
- Respeito pela diferença.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Disciplina.
- Adaptabilidade e flexibilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelas regras e normas definidas.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Criar programas turísticos para diferentes tipos de cliente

- Definindo o programa de acordo com as características e solicitações do cliente, a calendarização, o local, as atividades e os serviços.
- Selecionando a informação a constar nas propostas, de acordo com o projeto empresarial e os segmentos-alvo.

- Avaliando a compatibilidade da proposta com os normativos aplicáveis e com os padrões de qualidade.
- Calculando custos e margens de comercialização.
- Ajustando as técnicas de marketing na divulgação do produto.
- Negociando as propostas apresentadas com o cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Programas turísticos (com itinerários, opções de alojamento, atividades, custos).
- Software de design de programas turísticos, sistemas de reservas online, cálculo de custos.
- Informação em suporte informático.
- Legislação aplicável.
- Formulários de informação ao cliente publicados em websites de empresas.
- Apresentações de propostas ao cliente em vários suportes.
- Websites institucionais e corporativos sobre produtos de turismo.

UC03613	Criar itinerários turísticos
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Planear itinerários turísticos.**
- **Elaborar propostas de itinerários turísticos.**
- **Propor itinerários turísticos.**

Conhecimentos

- Itinerários e circuitos turísticos - conceito, tipologias.
- Importância do citytour.
- Património UNESCO em Portugal.

Aptidões

- Identificar os diferentes tipos e formas de itinerários turísticos.
- Pesquisar e selecionar informação turística.

Atitudes

- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Respeito pela diferença.

Conhecimentos

- Técnicas de pesquisa de informação – canais online, fontes de informação, entre outras.
- Perfis de cliente.
- Tendências e segmentos no turismo.
- Itinerário e programa de viagens - aspetos distintivos e análise de quadro.
- Itinerários turísticos - nacionais - no Norte, no Centro de Portugal, no Sul, nos Açores e na Madeira, Internacionais.
- Experiências e atividades - visitas a museus, excursões, degustações, entre outras.
- Citybreak.
- Análise de casos: Londres, Paris, Berlim, Madrid/Barcelona.
- Informação turística - importância, formas e tipologias.
- Qualidade e sustentabilidade do programa – condições físicas, ambientais e cénicas, condições de segurança, normativos de qualidade aplicáveis, requisitos específicos a cumprir em Áreas Protegidas (quando aplicável), técnicas de minimização de impactos ambientais.
- Propostas de itinerários – técnicas e suportes de elaboração e apresentação de propostas.

Aptidões

- Interpretar e organizar a informação.
- Selecionar para diferentes perfis de cliente.
- Desenhar itinerários.
- Preparar a organização de itinerários nacionais e internacionais, das operações das agências de viagens e M&I (Meeting & Incentives).
- Preparar a realização de experiências.
- Reconhecer as características geográficas, os itinerários turísticos nacionais e internacionais.
- Analisar e validar a qualidade e sustentabilidade do itinerário.
- Caracterizar o património nacional e internacional dos diversos destinos turísticos.
- Preparar citybreaks.
- Apresentar proposta de itinerário.

Atitudes

- Iniciativa.
- Assertividade.
- Cooperação em equipa.
- Respeito pela sustentabilidade no turismo.

Critérios de Desempenho

Criar itinerários turísticos

- Utilizando técnicas de pesquisa de informação.
- Selecionando atrações e pontos de interesse relevantes para o itinerário turístico.
- Considerando as características dos contextos.
- Considerando as preferências e as necessidades do cliente.
- Planeando atividades e experiências.
- Apresentando propostas de itinerários.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Itinerários turísticos.
- Informação em suporte informático: site da UNESCO, sites de organizações nacionais e internacionais relacionadas com o setor do Turismo.
- Relatórios Anuais do Património Mundial da UNESCO.
- Legislação aplicável.
- Formulários de informação ao cliente publicados em websites de empresas.

UC03614	Organizar e comercializar viagens
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Vender pacotes e produtos turísticos distribuídos pelos operadores turísticos.**
- **Planear viagens para diferentes tipos de clientes e grupos.**
- **Realizar a organização e o acompanhamento dos programas.**
- **Gerir as reservas.**
- **Prestar assistência a passageiros.**

Conhecimentos

- A Agência de Viagens - legislação, organização interna.
- O incoming - características dos vários tipos de grupos, dados para a caracterização do cliente – grupo formal ou informal, nacionalidade, classe etária, experiência anterior, condição física, expetativas, objetivos da atividade, necessidades do cliente.
- Orçamentação para um grupo do estrangeiro.

Aptidões

- Identificar especificidades e condicionantes do trabalho de um agente de viagens.
- Pesquisar e gerir informação.
- Recolher dados de caracterização e necessidades do cliente.
- Verificar as condições dos recursos e dos meios necessários.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Respeito pelos procedimentos administrativos.
- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Rigor.
- Flexibilidade.

Conhecimentos

- Planeamento – vantagens, gestão de imprevistos, fichas de verificação (checklists).
- Organização de um programa: itinerário, meios de transporte, contratação de fornecedores, plano de segurança, serviços e preço fino, contratos com o cliente.
- O outgoing: atendimento, Departamento de Aviação, Departamento de Turismo, documentos de viagem.
- Programas dos Operadores Turísticos.
- Venda de um programa de viagem.
- Serviços administrativos.
- Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens aéreas.
- Procedimentos de emissão de bilhetes, vouchers, entre outros.
- Procedimentos de faturação.
- Sistemas informáticos em agências de viagens.
- Avaliação da atividade – processos de avaliação, tratamento de resultados e avaliação periódica.
- Gestão de reclamações - queixas, opiniões negativas e reclamações formais, Livro de Reclamações Eletrónico.

Aptidões

- Elaborar fichas de verificação dos procedimentos a cumprir durante a preparação de um programa.
- Informar o cliente sobre o produto turístico.
- Efetuar operações de reservas, orçamentação, faturação dos produtos e serviços turísticos.
- Identificar os custos de uma viagem.
- Resolver imprevistos e efetuar eventuais alterações ao programa.
- Definir a calendarização do programa.
- Verificar e acionar o cumprimento de normas legais.
- Efetuar a venda de uma viagem.
- Executar os procedimentos para a emissão de bilhetes, vouchers e outra documentação.
- Utilizar as técnicas de arquivo de documentação.
- Utilizar sistemas informáticos em agências de viagens.
- Efetuar reservas e emitir bilhetes online.
- Acompanhar e apoiar passageiros.
- Executar os procedimentos de chegada e de partida.
- Gerir o transfer de chegada e de partida.
- Aplicar as normas internacionais da prática da atividade de agência de viagens.
- Aplicar os processos de avaliação definidos para o programa.
- Analisar os inquéritos de satisfação ao cliente, formulários de avaliação de desempenho da equipa e comentários nas redes sociais.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Escuta ativa.
- Empatia,
- Assertividade.
- Respeito pela diferença.
- Sentido de organização.
- Proatividade.
- Cooperação com a equipa.

Critérios de Desempenho

Organizar e comercializar viagens

- Respeitando as normas de conduta e as regras de atendimento na comercialização.
- Considerando os objetivos comerciais.
- Fornecendo a documentação necessária e os produtos ou serviços contratados.
- Gerindo o processo logístico da viagem.
- Respeitando o planeamento previsto e a articulação entre atividades e serviços.
- Garantindo o cumprimento das normas e dos regulamentos do setor.

Contexto (de uso de competência)

- Agências de viagens.
- Companhias de transporte aéreo, marítimo, terrestre.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Contrato de prestação de serviços.
- Itinerários turísticos.
- Legislação aplicável ao setor.
- Manual de procedimentos para venda de produtos e serviços de turismo.
- Manuais de tarifas e da atividade turística.
- Documentação sobre condições, acordos especiais, termos contratuais para aquisição de produtos ou serviços.
- Apresentações de propostas de venda ao cliente em vários suportes.
- Websites institucionais e corporativos sobre produtos e serviços de turismo.
- Ferramentas para planeamento de viagens: software, sites de reservas de hotéis, passagens aéreas, vouchers, entre outras.

UC03615

Aplicar as tecnologias digitais na promoção, comercialização e criação de experiências turísticas diferenciadas

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Utilizar os diferentes sistemas de informação para gerir informação.**
- **Utilizar as tecnologias de informação e comunicação para as diferentes atividades profissionais.**
- **Utilizar a inovação, as tecnologias digitais e a Inteligência Artificial para tornar as experiências turísticas mais atrativas.**

Realizações

- Promover e vender experiências turísticas com recurso a tecnologias digitais.

Conhecimentos

- As ferramentas digitais como instrumento de trabalho - comunicação, produção de relatórios, fichas técnicas, fichas de clientes, gestão de redes sociais.
- As ferramentas digitais como instrumento da melhoria das experiências turísticas: as OTA - online travel agencies, as plataformas digitais de distribuição - Booking, Expedia, Trivago, entre outras, as Aplicações.
- Big Data - a gestão de informação.
- A utilização de Robô.
- Tecnologias de pesquisa e controlo de voz - Smartphones, alto falantes inteligentes e assistentes de inteligência artificial.
- Os chatbots com IA na relação com o cliente.
- Realidade virtual.
- Realidade aumentada.
- Quiosques digitais - de reservas, vendas, check-in, entre outros.
- Tecnologia de reconhecimento - impressões digitais, reconhecimento facial, retina.
- Geolocalização.

Aptidões

- Identificar a evolução tecnológica no turismo.
- Utilizar a tecnologia como uma mais-valia para o turismo.
- Gerir as diferentes ferramentas digitais nos serviços turísticos.
- Pesquisar e selecionar informação.
- Sistematizar informação.
- Preparar e apresentar uma comunicação.
- Elaborar relatórios e fichas com ferramentas digitais.
- Preencher fichas de clientes com ferramentas digitais.
- Utilizar tecnologias digitais na consulta e arquivo de dados.
- Utilizar as redes sociais na promoção de experiências turísticas.
- Divulgar experiências turísticas através de tecnologias digitais.
- Informar e esclarecer dúvidas do cliente através de tecnologias digitais.
- Criar e planear experiências turísticas.
- Adequar as experiências ao público-alvo.
- Executar operações de reservas e de vendas com ferramentas e dispositivos digitais.
- Utilizar o quiosque digital para check-in e outras operações.
- Utilizar a geolocalização nos serviços turísticos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações
- Sentido crítico
- Criatividade
- Sentido de organização
- Rigor
- Iniciativa
- Dinamismo
- Proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelo ambiente.

Critérios de Desempenho

Aplicar as tecnologias digitais na promoção, comercialização e criação de experiências turísticas diferenciadas

- Adotando diferentes sistemas de informação.
- Utilizando ferramentas e dispositivos digitais no planeamento, preparação e conceção
- Utilizando Realidade Aumentada (RA) e Realidade Virtual (RV) na apresentação. .
- Personalizando experiências turísticas com base em dados do cliente.
- Utilizando redes sociais na divulgação e promoção.
- Integrando ferramentas e dispositivos digitais na reserva e na venda online.
- Implementando Sistemas de geolocalização para prestar um serviço de excelência aos turistas.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivo eletrónico com acesso à internet.
- Softwares de gestão turísticas, de gestão hoteleira, redes sociais, entre outros.
- Ferramentas de inteligência artificial: realidade virtual, realidade aumentada.
- Estudos sobre análises de tendências tecnológicas na indústria do turismo.
- Outra documentação relevante.

UC03616	Adotar as normas reguladoras da atividade turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Executar a sua profissão tendo em conta a legislação reguladora da atividade turística.
- Aplicar a legislação reguladora da atividade turística.
- Aplicar as normas e práticas para garantir a qualidade e sustentabilidade na atividade turística.

Conhecimentos

- Atividades Turística - enquadramento jurídico.

Aptidões

- Reconhecer o enquadramento jurídico do turismo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Intervenção do Estado,
- Papel do Estado no setor do Turismo - a função legislativa.
- Papel do Turismo de Portugal IP na regulamentação turística.
- Legislação reguladora da atividade turística - empreendimentos turísticos, turismo em espaço rural, turismo de natureza, empresas de animação turística, agências de viagens, gastronomia como património cultural, estabelecimentos de restauração e bebidas.
- Caracterização e legislação relativa a produtos e serviços turísticos.
- Legislação e normas de segurança para a utilização adequada de equipamentos turísticos.
- Normas e Procedimentos de Segurança.
- Implementação de sistemas de controlo de qualidade.
- Transparência e Conformidade Legal.
- Desempenho Ambiental na atividade turística - Estratégia Turismo 2027. -
- As dimensões da sustentabilidade - económica, social, ambiental,
- Indicadores de monitorização da sustentabilidade.
- Recomendações internacionais (OMT, Eurostat).
- Sistema de Indicadores de Turismo Sustentável (SITS).
- Regras do Código do Trabalho - contratos de trabalho e suas características específicas.
- Direitos e deveres dos profissionais de Turismo.
- Sistemas de incentivos para o turismo.

Aptidões

- Identificar e analisar as normas e legislação da atividade turística.
- Identificar as normas e práticas para a qualidade e sustentabilidade na atividade turística.
- Caracterizar e reconhecer a legislação relativa a produtos e serviços turísticos.
- Aplicar normas e procedimentos de segurança.
- Reconhecer as práticas de qualidade como fatores de diferenciação no mercado global.
- Reconhecer os deveres de informação ao cliente.
- Propor formas de melhorar o desempenho ambiental.
- Analisar práticas sustentáveis em programas de turismo.
- Selecionar e organizar documentação.
- Identificar as Regras do Código do Trabalho para Profissionais da atividade turística.
- Identificar os incentivos para investimento turístico.

Atitudes

- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Sentido crítico.
- Postura profissional.
- Respeito pelos princípios do Turismo Sustentável.

Critérios de Desempenho

Adotar as normas reguladoras da atividade turística

- Interpretando os regulamentos e leis que regem a atividade turística.
- Implementando políticas e procedimentos para garantir a conformidade com a legislação turística.
- Interpretando os incentivos para investimento turístico.
- Propondo formas de atuação para melhoria do desempenho ambiental no quotidiano da empresa e durante as atividades.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados
- Agências de Viagens
- Operadores Turísticos
- Unidades Hoteleiras

Recursos

- Legislação, regulamentos e códigos de conduta que regulam a atividade turística.
- Recursos online, como sites governamentais, turismo de Portugal

UC03617	Adotar práticas de gestão de qualidade nos serviços turísticos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Analisar o enquadramento legal, princípios, metodologia e referenciais da qualidade aplicados ao setor do turismo.**
- **Aplicar os requisitos das normas da qualidade aplicáveis ao setor do turismo.**
- **Monitorizar e avaliar processos, produtos e/ou serviços turísticos.**

Conhecimentos

- Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas.
- Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade.

Aptidões

- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade.
- Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa.

Conhecimentos

- Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema.
- Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional.
- Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão.
- Abordagem por processos - Ciclo de Deming/metodologia PDCA (plan, do, check, action).
- Procedimentos e manuais de qualidade – instruções, especificações, impressos, folhas de registo.
- Metrologia – medições, equipamentos de medição e monitorização.
- Requisitos de documentação e relatórios técnicos.
- Auditoria interna – objetivos, regras e responsabilidades.
- Monitorização e medição dos processos e produto – controlo dos dispositivos, controlo do produto não conforme (PNC), indicadores de desempenho.
- Resolução de problemas – definição, análise da situação e identificação de soluções, decisão e ação corretiva.
- Melhoria contínua e otimização dos processos – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas de segurança na organização e prestação de informação turística
- Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (atividades de animação, alojamento...)

Aptidões

- Utilizar ferramentas de garantia da qualidade.
- Aplicar as normas que regulam os requisitos da documentação física e digital.
- Preencher e registar a informação documental.
- Preparar processos de melhoria contínua.
- Aplicar ferramentas, fluxograma, folha de verificação e diagrama de Ishikawa relativos a problemas identificados na unidade ou área operacional.
- Aplicar a ferramenta PDCA.
- Aplicar ferramentas de monitorização de processos, produtos e/ou serviços turísticos.
- Selecionar e interpretar as informações sobre o problema identificado.
- Verificar e reportar a não conformidade de produtos.
- Preparar a documentação para a auditoria interna.
- Selecionar informações da documentação do sistema de qualidade interno em vigor.
- Aplicar os procedimentos de preparação da documentação a auditar identificando o período e a finalidade da auditoria, responsabilidades, intervenientes, registos de não-conformidade e suas causas, ações corretivas, comunicação de resultados.
- Aplicar procedimentos internos dos serviços turísticos.
- Analisar os indicadores de desempenho.
- Analisar problemas e propor ações corretivas/preventivas.
- Analisar o grau de satisfação do cliente.

Atitudes

- Sentido crítico.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Imparcialidade.
- Conduta ética.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pela legislação em vigor.
- Respeito pelas normas de qualidade.

Conhecimentos

- Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação

Aptidões

- Aplicar as normas de segurança, saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de segurança nos serviços turísticos.

Critérios de Desempenho

Adotar práticas de gestão de qualidade nos serviços turísticos

- Cumprindo as normas e requisitos da qualidade para o setor, referenciais e orientações internas.
- Cumprindo as fases, objetivos e bases comportamentais da auditoria.
- Garantindo a melhoria contínua e a perceção do risco.
- Avaliando a qualidade e o grau de satisfação do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados
- Agências de Viagens
- Operadores Turísticos

Recursos

- Legislação e normas aplicáveis ao setor do Turismo.
- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Software de gestão.
- Norma ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Manual da Qualidade e outra documentação técnica específica.
- Ferramentas de auditoria.
- Equipamentos de medição.
- Planos e normas de segurança e saúde no trabalho, proteção ambiental e biossegurança.

UC03618

Efetuar a prospeção, análise e acompanhamento turístico

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Aplicar técnicas de prospeção de visitas.**
- **Adequar os produtos ou serviços turísticos ao público-alvo.**

Realizações

- Organizar visitas de prospeção.
- Acompanhar os clientes.
- Aconselhar os clientes.

Conhecimentos

- Profissionais de informação turística - tipologias, perfis, funções.
- Os comportamentos de compra/perfis de clientes.
- Etapas do processo de venda - prospeção, preparação, abordagem, apresentação, gestão, fecho, Acompanhamento.
- Plano de visitas de prospeção.
- Etapas de estruturação de um itinerário e respetiva avaliação
- Incentivos, congressos e circuitos à medida.
- Técnicas de comunicação com os clientes.
- Técnica profissional de acompanhamento de grupos de em diferentes meios de transporte.
- Ferramentas de avaliação da satisfação do cliente.
- A relação - satisfação e qualidade do serviço.
- Normas de conduta e de imagem pessoal.

Aptidões

- Identificar as funções dos profissionais de informação turística.
- Pesquisar e selecionar informação.
- Utilizar estratégias de prospeção.
- Realizar prospeção.
- Identificar o público-alvo e o seu perfil.
- Selecionar os produtos e serviços para diferentes clientes.
- Identificar e distinguir circuitos, incentivos e congressos.
- Comparar eventos turísticos.
- Acolher os clientes.
- Aplicar técnicas de comunicação com os clientes.
- Estruturar um itinerário.
- Planear visitas de prospeção.
- Acompanhar grupos de visitantes.
- Prestar toda a informação requerida.
- Sugerir produtos ou serviços.
- Aplicar inquéritos de satisfação aos clientes.
- Reconhecer a qualidade e o desempenho do serviço como fatores decisivos na satisfação do cliente.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Comunicação assertiva.
- Escuta ativa.
- Curiosidade.
- Proatividade.
- Sentido crítico.
- Sentido de organização.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Respeito pelo outro.
- Respeito pela diferença.

Aptidões

- Aplicar normas de conduta profissional.

Critérios de Desempenho

Efetuar a prospeção, análise e acompanhamento turístico

- Desenvolvendo estratégias de prospeção para atingir mercados específicos.
- Comunicando de forma clara com potenciais clientes.
- Planeando visitas para potenciais clientes para apresentação de produtos ou serviços turísticos.
- Acompanhando grupos de clientes.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Documentação sobre os serviços de um operador turístico e itinerários turísticos (folhetos, brochuras, sites, outros).
- Recursos online: sites de marketing turístico, blogues de viagens e redes sociais relevantes.

UC03619	Executar o serviço de acolhimento em empreendimentos turísticos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Acolher os clientes em diferentes unidades hoteleiras.**
- **Gerir a receção e o registo dos serviços efetuados.**
- **Informar e esclarecer os clientes acerca da unidade turística, dos eventos e dos pontos turísticos.**

Conhecimentos

- Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento - conceito, estrutura, organização e hierarquias.
- Tipologia - Hotéis, Hostels, Pousadas, Estalagens, Apartamentos, Motéis, Pensões, Meios complementares de alojamento turístico, Aldeamentos turísticos, Apartamentos turísticos, Parques de Campismo.
- Empresas de Turismo em Espaço Rural - Turismo de Habitação, Turismo Rural, Agroturismo, Turismo de Aldeia, Casas de Campo, Hotéis rurais, Cadeias Hoteleiras.
- Organização dos departamentos - Alojamento, Governança, F&B (Food and Beverage), Marketing e Vendas, Departamento de Controlo e Gestão, Recursos Humanos, Manutenção e Segurança.
- Hierarquias e comunicação entre os departamentos.
- Acolhimento e atendimento de clientes - tipos de contextos, tipos de públicos.
- Postura profissional e apresentação na receção.
- Condições de estadia na unidade hoteleira - acordos prévios, condições de pagamento, clientes com e sem reserva, individuais ou em grupos
- Registo e atribuição dos quartos.
- Registos de reserva, Key pass, Fichas de cliente.
- Formas de pagamento - cartão de crédito, Voucher, Traveller's cheque, Moeda estrangeira.
- Informação sobre os serviços ou eventos prestados pelo estabelecimento.

Aptidões

- Caracterizar as diferentes unidades de alojamento.
- Diferenciar os departamentos da unidade de alojamento: organização e funções.
- Identificar a organização e os níveis hierárquicos entre os departamentos.
- Identificar os diferentes níveis de comunicação interna dentro dos departamentos da unidade de alojamento.
- Aplicar técnicas de acolhimento em situação de atendimento ao público em diferentes contextos.
- Informar acerca das acomodações da unidade turística, serviços e eventos.
- Efetuar o processo de registo do hóspede, preencher o cardex.
- Aplicar as diferentes formas de pagamento.
- Fornecer informações aos clientes sobre serviços ou eventos prestados pelo estabelecimento.
- Prestar esclarecimentos sobre serviços.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Cooperação com a equipa.
- Assertividade.
- Empatia.
- Flexibilidade.
- Escuta ativa.
- Sentido de organização.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Executar o serviço de acolhimento em empreendimentos turísticos

- Aplicando o serviço de acolhimento tendo em conta a tipologia de unidade hoteleira.
- Acolhendo os hóspedes de forma cordial e profissional.

- Fornecendo informações aos hóspedes sobre o empreendimento, serviços, instalações, área circundante, entre outras.
- Gerindo o serviço de reservas, check-in e check-out, atribuição de quartos, pagamentos, entre outros.

Contexto (de uso de competência)

- Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais com práticas de atendimento ao cliente e gestão de serviços de acolhimento.
- Recursos online: sites, blogs, entre outros, de unidades hoteleiras.

UC03620	Executar o serviço de atendimento e informação em empresas turísticas
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Efetuar o atendimento e o serviço de informação turística em empresas turísticas.**
- **Utilizar os equipamentos de informática e comunicação da recepção.**
- **Gerir o processo de reclamação.**

Conhecimentos

- A importância da comunicação não verbal no atendimento.
- O profissional de atendimento ao público - perfil e funções, características, qualidades.
- Vocabulário geral e específico no atendimento e informação turística.
- Recepção em Empreendimentos Turísticos - funções, procedimentos, documentação, equipamentos, ferramentas Informáticas.
- Técnicas de atendimento em Empreendimentos Turísticos - conceitos gerais, atendimento/venda, atitude/comportamento.

Aptidões

- Aplicar técnicas de comunicação verbal e não verbal em situação de atendimento ao público.
- Reconhecer as principais qualidades para atender o público.
- Reconhecer a importância do processo de atendimento para o sucesso do serviço ao cliente.
- Caracterizar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nos departamentos de recepção.
- Diferenciar os conceitos de atendimento/venda e atitude/comportamento.

Atitudes

- Assertividade na comunicação.
- Cooperação com a equipa.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Autoconfiança.
- Controlo emocional.
- Resiliência.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Diagnóstico de necessidades - origem das motivações/necessidades; análise prévia do perfil de cliente; estrutura de um guião de "perguntas tipo".
- Etapas do processo de atendimento - acolhimento do cliente, apresentação do estabelecimento/serviço/produto.
- Serviços especiais, prestação de informação turística, prestação de outro tipo de informação, despedida, operações de caixa.
- Atendimento na receção e por telefone.
- Tratamento de reclamações: ouvir o cliente, agradecer pela informação, confirmar as informações, reconhecer a situação e pedir desculpas, solucionar a situação, Follow up/acompanhar o processo, fidelizar com um upgrade.
- Informações em empreendimentos turísticos.
- Serviço de informação turística interna - serviço de Câmbios; atividades de animação/entretenimento.
- Serviço de informação turística externa - locais de interesse turístico da região; serviços turísticos prestados externos ao empreendimento turístico.

Aptidões

- Identificar e aferir as motivações e necessidades de cada cliente.
- Atender presencialmente e por telefone.
- Informar os clientes sobre a unidade hoteleira, produtos e serviços.
- Prestar informações turísticas.
- Prestar informações de diversa ordem.
- Gerir o processo de reclamação.
- Prestar o serviço de informação turística.

Atitudes

- Sentido crítico.
- Respeito pelas regras e normas definidas
- Cuidado com a apresentação pessoal e a postura profissional.

Critérios de Desempenho

Executar o serviço de atendimento e informação em empresas turísticas

- Acolhendo e cumprimentando os clientes de forma cordial e profissional.
- Fornecendo informações, de forma cortês, sobre o empreendimento - serviços, instalações e atrações turísticas locais, entre outras.
- Avaliando as necessidades e preferências dos clientes.
- Gerindo reclamações dos clientes.
- Coordenando reservas para serviços e atividades turísticas.

Contexto (de uso de competência)

- Empresas turísticas.

Recursos

- Dispositivos eletrónicos com acesso à internet.
- Manuais de Atendimento ao Cliente (de preferência de empreendimentos turísticos).
- Livros sobre a comunicação oral e escrita.
- Fichas com os procedimentos específicos de atendimento e reclamação.
- Recursos online: site, blogue, redes sociais, entre outros.
- Códigos de conduta e ética profissional.

UC03621	Executar o serviço de receção em alojamentos turísticos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Gerir a receção e guarda de objetos e registo de serviços efetuados.
- Atender e responder a pedidos e esclarecimentos dos clientes sobre os diversos serviços da unidade hoteleira.
- Efetuar os processos de reservas, check-in e check-out, faturação, pagamento, mudanças de quartos.
- Gerir imprevistos durante a estadia dos hóspedes.

Conhecimentos

- Reservas - tipos, ficheiro de clientes, tipologia de quartos, formulários de reservas, Lista Negra, pedidos, alterações, anulações e cancelamentos, situações especiais nas reservas, ofertas alternativas, hóspedes VIP, reservas de grupos, reservas de agências de viagens e operadores turísticos, sistemas de reservas, Inventário, Yield Management.
- Check-in - registo de hóspedes, formas de pagamento e garantias, procedimentos administrativos durante o check-in, situações especiais durante o check-in, tarifas e descontos.
- Check-out - controlo de chaves; gastos de última hora, apresentação e cobrança de contas, situações especiais.
- Coordenação e comunicação entre os diferentes serviços do hotel.

Aptidões

- Executar as tarefas de receção.
- Organizar a informação.
- Identificar e desempenhar os procedimentos de reserva, check-in e check-out do cliente.
- Identificar e solucionar as diferentes situações durante a estadia do hóspede.
- Utilizar um sistema operativo de gestão hoteleira.
- Gerir a comunicação entre os diferentes departamentos do alojamento hoteleiro.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Resolução de problemas.
- Comunicação assertiva.
- Cooperação com as equipas.
- Iniciativa.
- Proatividade.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Empatia.
- Postura profissional
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade no turismo.

Critérios de Desempenho

Executar o serviço de recepção em alojamentos turísticos

- Acolhendo os hóspedes de forma profissional.
- Efetuando check-in e check-out de hóspedes.
- Prestando informações detalhadas sobre o alojamento, serviços disponíveis e atrações locais.
- Demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação das solicitações especiais dos hóspedes.
- Coordenando as reservas e a alocação de quartos.
- Processando pagamentos de forma segura.
- Gerindo o cardex de clientes.

Contexto (de uso de competência)

- Alojamentos Turísticos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de Recepção de diferentes alojamentos turísticos que descrevam os procedimentos padrão, políticas e diretrizes para a equipa de recepção.
- Sistemas de Reservas e PMS (Property Management System) para gerir reservas, atribuir quartos e outras operações de recepção.
- Recursos online: sites de gestão hoteleira, portais de reservas e redes sociais relevantes.

UC00038

Prestar informação sobre o setor do turismo

Pontos de crédito 2,25

Realizações

- **Analisar a informação requerida acerca do setor do turismo.**
- **Informar e esclarecer o cliente sobre o setor turístico.**

Conhecimentos

- Fenómeno turístico e seus antecedentes históricos.
- Turismo de massas.
- Influência socioeconómica do fenómeno turístico.

Aptidões

- Identificar a evolução e a influência socioeconómica do fenómeno turístico.
- Enumerar as novas tendências do turismo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.

Conhecimentos

- Tipos de turismo - turismo de lazer, de negócios, religioso, cultural, de saúde, de natureza e aventura, entre outros.
- Oferta turística nacional e regional.
- Novas tendências do turismo - novos produtos e serviços turísticos.
- Estratégias de produtos e serviços turísticos.
- Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal.
- Organismos internacionais do turismo.
- Organismos nacionais e locais de turismo.
- Entidades de informação e serviços turísticos.
- Guias turísticos do país, da região e da localidade.
- Definição, características e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento.
- Organização e divisão funcional do hotel - receção/portaria, andares, lavandaria, economato, cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação.
- Definição, características e classificação de restauração - tipos de estabelecimentos, organização funcional e pessoal.
- Definição e características de explorações para-hoteleiras - aldeias turísticas, pousadas de juventude, alojamentos locais, colónias de férias, parques de campismo e caravanismo.
- Definição, características e classificação de atividades turísticas - âmbito de atuação e pessoal.
- Comunicação e relacionamento interpessoal.
- Legislação da atividade turística.

Aptidões

- Descrever o setor do turismo a nível nacional e internacional.
- Comunicar com o cliente.
- Informar acerca dos organismos nacionais e internacionais do turismo.
- Informar acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais de turismo.
- Diferenciar a estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos de turismo.
- Distinguir a organização funcional dos estabelecimentos de restauração.
- Informar sobre as diferentes atividades turísticas.
- Interpretar legislação relativa à atividade turística.

Atitudes

- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.

Critérios de Desempenho

Prestar informação sobre o setor do turismo

- Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de produtos e serviços em expansão.
- Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor.

Contexto (de uso de competência)

- Posto de turismo.
- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Relatórios da atividade turística.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Legislação reguladora da atividade hoteleira, de restauração e turística.
- Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.
- Guias turísticos do país, da região e da localidade.

UC03622	Implementar estratégias de marketing turístico
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Analisar estrategicamente um produto ou serviço turístico.**
- **Definir ações de marketing turístico.**
- **Operacionalizar ações de marketing turístico.**

Conhecimentos

- Marketing - origem, definição, conceitos-chave.
- Os estudos de mercado - produtos e serviços.

Aptidões

- Descrever as relações entre marketing, comunicação e publicidade.
- Analisar estudos de mercado do setor de Turismo.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Sentido crítico.
- Criatividade.

Conhecimentos

- Segmentação de mercado.
- Posicionamento - dimensões e características.
- Planeamento do marketing.
- Papel da comunicação na sociedade de consumo.
- Estratégia de comunicação: objetivos, comunicação integrada, comunicação externa, estratégica e social.
- Estratégias de comunicação integrada de marketing de turismo.
- Análise SWOT.
- Etapas de um plano de marketing online e offline - os 4 P do Marketing Mix, os 7 P do Marketing dos Serviços, análise SWOT, definição da estratégia de marketing, estabelecimento do plano de ação, orçamentação.
- Instrumentos de comunicação física e digital.
- Concretização do plano de ação.
- Impacto da comunicação.

Aptidões

- Comparar produtos e serviços turísticos.
- Identificar os fatores determinantes de políticas de venda.
- Analisar um segmento de mercado.
- Analisar o posicionamento de uma marca ou serviço turístico.
- Analisar o comportamento do consumidor perante novos serviços e produtos turísticos.
- Definir estratégias de comunicação para um produto ou serviço.
- Identificar as etapas de um plano de marketing.
- Analisar as variáveis do marketing dos produtos e dos serviços.
- Identificar os componentes do Marketing Mix.
- Efetuar a análise SWOT.
- Definir a estratégia de marketing.
- Estabelecer o plano de ação.
- Orçamentar ações de marketing turístico.
- Operacionalizar a campanha de marketing e comunicação do serviço ou produto.
- Avaliar o impacto da comunicação.

Atitudes

- Sentido de organização.
- Proatividade.
- Autonomia nas suas funções.
- Iniciativa.

Crítérios de Desempenho

Implementar estratégias de marketing turístico

- Analisando o posicionamento de produtos e serviços turísticos, segmentos do mercado e comportamento dos consumidores.
- Definindo uma estratégia de comunicação e um plano de marketing.
- Operacionalizando ações de marketing e de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de Marketing Turístico.
- Estudos de caso de sucesso em marketing na indústria do turismo.
- Ferramentas de Marketing Digital: análise de dados, otimização de mecanismos de busca (SEO) e publicidade online.

UC03623 Promover o território como destino turístico

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Avaliar os atributos do património territorial.
- Definir estratégias de comunicação.
- Definir ações de marketing territorial.
- Operacionalizar ações de marketing territorial.

Conhecimentos

- Identidade territorial - a identidade dos habitantes locais, dos lugares, das tradições.
- Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no território.
- Valorização dos recursos do território.
- Comunicação Turística - funções.
- Modelo de comunicação integrada - comunicação online e offline.

Aptidões

- Explorar o território como um produto de interesse turístico.
- Reconhecer a identidade territorial.
- Selecionar oferta, recursos e atrações no território.
- Destacar atrativos nos recursos do território.
- Selecionar as ações promocionais de comunicação de apoio à divulgação.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Sentido de organização.
- Iniciativa.
- Sentido crítico.
- Criatividade.
- Proatividade.

Conhecimentos

- Marketing das cidades, Branding territorial.
- Posicionamento de um território.
- Comportamento do consumidor.
- Técnicas de promoção do território.

Aptidões

- Analisar o posicionamento do território.
- Aplicar estratégias de marketing territorial.
- Dinamizar ações promocionais do território.

Critérios de Desempenho

Promover o território como destino turístico

- Planeando estratégias de comunicação e ações de marketing.
- Gerindo meios de comunicação online e offline.
- Promovendo ofertas especiais e pacotes turísticos que valorizam o território.
- Concretizando ações de marketing das cidades e dos territórios.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de Marketing Territorial.
- Estudos de Caso - ações bem sucedidas de promoção de destinos e marketing territorial.
- Vídeos de campanhas de marketing territorial e branding de destinos.
- Recursos online, sites de marketing territorial, blogs de turismo.

UC03624

Implementar ações de comunicação organizacional

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Conceber peças de comunicação.**

Realizações

- Operacionalizar ações de comunicação.

Conhecimentos

- Comunicação organizacional - fundamentos gerais.
- Peças de comunicação - textos, ilustrações e fotos.
- Técnicas de produção de peças de comunicação - edição, carta gráfica, multimédia, montagem.
- Instrumentos de comunicação para o exterior - revista de imprensa, desdobrável e encarte, Publicidade de produto e institucional, Stand de exposição, painéis visuais, mobiliário urbano, redes sociais.
- Instrumentos de comunicação interna - organização virtual e física de palestras ou reuniões.
- Instrumentos de comunicação social - Dossiê de imprensa, comunicados de imprensa, press release, Newsletters, folhetos e desdobráveis.

Aptidões

- Analisar as necessidades de comunicação organizacional.
- Utilizar instrumentos de comunicação institucional.
- Conceber peças de comunicação.
- Redigir textos.
- Manusear equipamentos de comunicação.
- Preparar exposições.
- Organizar ações de comunicação virtual ou presencial.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Criatividade.
- Assertividade.
- Proatividade.
- Resiliência.
- Escuta ativa.
- Sentido de organização.
- Iniciativa.

Critérios de Desempenho

Implementar ações de comunicação organizacional

- Identificando as necessidades do cliente interno e externo.
- Adaptando as técnicas de comunicação ao público-alvo.
- Comunicando de forma clara e concisa.
- Gerindo os canais de comunicação tendo em conta o público.
- Desenvolvendo conteúdos e materiais de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Livros e artigos sobre comunicação eficaz, atendimento ao cliente e gestão de comunicação interna nas empresas de turismo.
- Slides sobre conceitos-chave relacionados com comunicação eficaz.

UC03625	Promover e divulgar serviços e produtos turísticos em canais digitais
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Definir estratégias de comunicação digital para promover serviços e produtos turísticos.
- Criar conteúdos sobre serviços e produtos turísticos.
- Divulgar conteúdos digitais através das plataformas digitais.

Conhecimentos

- Comunicação Turística -
- mudança de paradigma do offline ao online, novo modelo de comunicação integrada online e offline.
- Comunicação de experiências.
- Mudança de comportamento do turista - processo da procura, seleção, decisão, reserva, recomendação do destino, dos meios de transporte, do alojamento e das atividades e experiências de lazer e ócio.
- A promoção de um destino turístico - importância da narrativa da experiência, as trocas culturais e rituais entre visitante e anfitrião, a identidade dos habitantes locais, dos lugares, das tradições.
- As plataformas digitais de turismo - TripAdvisor, Booking, Expedia, entre outras.
- As redes sociais e o papel dos Influencers - Facebook, Instagram, LinkedIn, Tiktok, Twitter, blogues, vlogues, youtube, entre outras.

Aptidões

- Reconhecer o papel da comunicação.
- Reconhecer o novo comportamento do consumidor.
- Pesquisar destino turístico.
- Selecionar destino.
- Aplicar o novo modelo de comunicação integrada ao turismo.
- Preparar a promoção de um destino turístico.
- Interpretar os conteúdos digitais de diferentes plataformas digitais.
- Analisar os SEO - Otimização de Mecanismos de Busca e o ranking nos mecanismos de busca.
- Analisar publicidade online.
- Avaliar ferramentas de análise para medir o desempenho de campanhas de marketing digital.
- Redigir textos para conteúdos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Criatividade.
- Assertividade.
- Sentido crítico.
- Proatividade.
- Iniciativa.

Conhecimentos

- SEO - Otimização de Mecanismos de Busca e o ranking nos mecanismos de busca.
- Publicidade online - publicidade paga por clique (PPC), campanhas de anúncios em redes sociais, entre outras.

Aptidões

- Conceber conteúdos digitais de turismo.
- Utilizar as redes sociais e as plataformas digitais de turismo.
- Estabelecer parcerias com Influencers.

Critérios de Desempenho

Promover e divulgar serviços e produtos turísticos em canais digitais

- Planeando estratégias de marketing de conteúdo.
- Criando conteúdos digitais.
- Otimizando o conteúdo digital para mecanismos de busca (SEO) para visibilidade online.
- Utilizando plataformas digitais e redes sociais.
- Estabelecendo parcerias estratégicas online com influenciadores digitais, blogueiros de viagem, entre outros.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Livros e e-books sobre marketing digital e promoção de experiências turísticas online.
- Estudos de caso: ações de divulgação digital de experiências turísticas com sucesso.

UC03626	Promover serviços e produtos turísticos
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Conceber ações promocionais.**
- **Operacionalizar ações promocionais.**

Realizações

- **Orçamentar ações promocionais.**

Conhecimentos

- Promoção como instrumento de comunicação turística - serviços, produto turístico, "Negócios", congressos e incentivos.
- Técnicas de promoção - vales de descontos, oferta de voucher ou pontos, oferta de noites numa unidade, de milhas, entre outras.
- Estratégias de marketing multicanal - médias, redes sociais, e-mail marketing, publicidade online, offline, entre outras.
- Ações promocionais - objetivos estratégicos, planeamento das atividades.
- Orçamentação.

Aptidões

- Identificar as técnicas de promoção como um instrumento de comunicação.
- Analisar campanhas promocionais.
- Aplicar as técnicas de promoção.
- Adequar a atividade promocional ao público e ao destino.
- Aconselhar e promover os serviços ou o produto.
- Prestar informações sobre os serviços ou o produto.
- Pesquisar parceiros ou fornecedores.
- Estimar os custos das ações promocionais.

Atitudes

- Criatividade.
- Responsabilidade pelas suas ações.
- Zelo.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Assertividade.
- Empatia.

Critérios de Desempenho

Promover serviços e produtos turísticos

- Criando ações promocionais e pacotes promocionais apelativos.
- Utilizando estratégias de marketing multicanal.
- Efetuando estimativas de custo das ações promocionais.
- Aplicando as técnicas promocionais para promover ofertas especiais, pacotes turísticos e descontos.
- Estabelecendo parcerias estratégicas com outras empresas e partes interessadas na indústria do turismo.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

- Estudos de caso sobre técnicas promocionais para promover serviços turísticos.

UC03627	Implementar estratégias de comunicação e relações públicas no turismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Operacionalizar ações de relações públicas no turismo.
- Criar conteúdos offline e online nas plataformas digitais.
- Gerir conflitos e situações imprevistas.

Conhecimentos

- Relações Públicas - conceitos, atitude; notoriedade; opinião pública.
- O papel das relações públicas como ferramenta - aproximação ao público, interno, externo e comunicação social; gestão de crise.
- Princípios éticos e deontológicos.
- Ferramentas de comunicação das relações públicas - press release, Press Kit, eventos.
- Pesquisas de mercado, gestão de contatos e relacionamentos.
- Produção de conteúdo.
- Press Trips e cobertura de média segmentadas, feiras e exposições, social media.
- Relações Públicas como ferramenta de comunicação do turismo - parceria com agências de viagens e entidades de Turismo.
- Participação em feiras e organização de eventos.
- Gestão de conflitos.
- Gestão das emoções.

Aptidões

- Reconhecer o papel das relações públicas.
- Reconhecer a componente ética da atividade.
- Redigir press releases.
- Conduzir pesquisas de mercado a nível da oferta e procura turística.
- Aferir o grau de satisfação dos clientes.
- Gerir conflitos e situações imprevistas.
- Promover a qualidade do serviço prestado.
- Gerir situações de comunicação de crise.
- Gerir contactos e relacionamentos.

Atitudes

- Escuta ativa.
- Comunicação assertiva.
- Empatia.
- Cooperação com a equipa.
- Cuidado com a imagem pessoal e a postura profissional.
- Gestão de conflitos.
- Controlo emocional.
- Persistência na resolução de problemas.

Critérios de Desempenho

Implementar estratégias de comunicação e relações públicas no turismo

- Identificando públicos-chave.
- Desenvolvendo mensagens estratégicas de acordo com os objetivos das relações públicas.
- Estabelecendo relações com os meios de comunicação social, editores, influenciadores, entre outros.
- Aplicando as técnicas de comunicação de crise.
- Desenvolvendo conteúdo de media - comunicados de imprensa, press release, histórias de destaque, entre outros.
- Planeando e organizando eventos de relações públicas para promover destinos e serviços turísticos.
- Respeitando os princípios éticos e deontológicos.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados
- Agências de Viagens
- Operadores Turísticos
- Unidades Hoteleiras

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Livros e manuais de relações públicas no turismo.
- Estudos de caso de campanhas bem sucedidas de relações públicas no setor de Turismo.

UC03628

Negociar e vender produtos e serviços turísticos

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- **Definir tarifas e preços de venda presencial e em canais online.**
- **Acordar as condições do serviço com o cliente.**
- **Definir e operacionalizar estratégias de fidelização.**
- **Gerir as reservas.**
- **Gerir o serviço pós-venda.**

Conhecimentos

- Tipos de comportamento de compra, perfis de clientes.
- Necessidades e interesses do cliente.
- Etapas do processo de venda - prospeção, preparação, abordagem, apresentação, gestão das objeções, fecho, acompanhamento.
- Tipos de tarifas e percursos.
- Técnicas de cálculo de tarifas e preços.
- Política de preços da entidade.
- Manuais de tarifas.
- Sistemas de informação específicos.
- Aplicações informáticas na venda de serviços e produtos turísticos.
- Ofertas turísticas disponíveis - características e condições técnicas.
- Ações promocionais - características.
- Técnicas e métodos de negociação.
- Regulamentação específica da atividade.
- Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes.
- Normas de conduta e de imagem pessoal.
- Sistemas de reserva - características.
- Meios informáticos e de comunicação utilizados no serviço de reservas e na emissão da documentação.
- Procedimentos de consulta, registo e alterações da reserva de transportes, alojamento, programas de viagem e outros produtos e serviços turísticos.

Aptidões

- Identificar as características dos clientes.
- Interpretar as necessidades dos clientes.
- Identificar os diferentes tipos de compra.
- Aplicar as etapas de venda.
- Pesquisar informação sobre tarifas.
- Aplicar técnicas de cálculo.
- Aplicar as normas de política de preços.
- Interpretar tabelas de preços para cada segmento de cliente.
- Interpretar os manuais de tarifas.
- Utilizar dispositivos e ferramentas digitais.
- Aplicar técnicas e métodos de negociação.
- Interpretar a regulamentação específica da atividade.
- Aplicar as técnicas de comunicação ajustadas ao perfil do cliente.
- Aplicar as normas de conduta e imagem pessoal.
- Interpretar os pedidos de reserva dos clientes.
- Interpretar e aplicar os procedimentos de registo de reservas, consultas, alterações, entre outros.
- Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária.
- Registrar nos documentos as necessidades especiais dos clientes.
- Aplicar técnicas de negociação e venda cruzada.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Respeito pelas diferenças individuais dos clientes.
- Flexibilidade.
- Escuta ativa.
- Comunicação assertiva.
- Empatia.
- Controlo emocional.
- Resiliência perante os problemas e situação de insatisfação do cliente.

Conhecimentos

- Procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária.
- Normas gerais e internas de gestão das reservas.
- Procedimentos de comunicação com os fornecedores.
- Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.
- Características e condições de aquisição dos produtos ou serviços.
- Técnicas de negociação e venda cruzada.
- Política comercial e promocional.
- Técnicas de serviços pós-venda - Follow up, acompanhamento, criação de relação com o cliente, contactos e ofertas em datas comemorativas, linha de apoio.
- Ferramentas de avaliação da satisfação do cliente.
- Ferramentas de fidelização do cliente - questionários, programas de fidelização, ofertas de experiências personalizadas, CRM.U

Aptidões

- Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação.
- Interpretar as características e condições de aquisição dos produtos ou serviços.
- Aplicar estratégias do serviço pós-venda.
- Aplicar estratégias de fidelização.

Critérios de Desempenho

Negociar e vender produtos e serviços turísticos

- Considerando a política de preços da entidade para os vários segmentos de cliente e para o produto ou serviço turístico.
- Comunicando de forma eficaz e clara os benefícios e características do produto ou serviços.
- Procedendo aos processos de reserva e venda.
- Considerando a política promocional e comercial da entidade.
- Executando o follow up com o cliente.
- Avaliando a satisfação do cliente.
- Gerindo as técnicas de fidelização.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Livros e manuais de vendas no Setor do Turismo.
- Material de escritório.
- Regulamentação do setor.
- Documentos de tráfico e formulários administrativos standard.
- Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

UC00433

Gerir e tratar reclamações

Pontos de crédito

2,25

Realizações

- **Atender reclamações.**
- **Implementar o protocolo de gestão de reclamações.**
- **Realizar o tratamento de reclamações.**
- **Monitorizar o acompanhamento e a satisfação do cliente.**

Conhecimentos

- Normas legais e regulamentares aplicáveis ao setor.
- Legislação relativa ao direito do consumidor.
- Reclamação – razões, tipos, etapas da reclamação, impacto das reclamações não geridas.
- Sistema de gestão e tratamento das reclamações – metodologia base, tratamento da reclamação, gestão atempada, tipos de erros a evitar, tratamento da informação, plano de melhoria.
- Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação.

Aptidões

- Aplicar a legislação relativa à área de reclamações.
- Reconhecer o direito dos consumidores nos processos de reclamação.
- Identificar a tipologia de reclamação.
- Caracterizar as fases da reclamação.
- Definir estratégias de gestão da reclamação.
- Aplicar os procedimentos de gestão e tratamento de reclamações.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e apresentação profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais e privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.
- Empatia.
- Escuta ativa.

Conhecimentos

- Dimensões comportamentais e comunicacionais da reclamação - fatores facilitadores e dificultadores da comunicação e da relação interpessoal.
- Instrumentos de tratamento de reclamações - Sistema de Gestão de Ocorrências e Reclamações, Livro de Reclamações (físico e eletrónico).
- Procedimentos de preenchimento de formulários ou registo de reclamações.
- Atendimento ao cliente - princípios e práticas, perfis de cliente, comunicação verbal e não verbal, gestão de stress.
- Técnicas de mediação e resolução de conflitos.
- Serviço de pós-venda - acompanhamento, satisfação e fidelização do cliente.

Aptidões

- Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações.
- Identificar os perfis de cliente.
- Adaptar a atuação ao perfil de cliente.
- Aplicar os instrumentos de registo e tratamento de reclamações.
- Efetuar o follow-up ao cliente.
- Aferir a satisfação do cliente.
- Sistematizar informação relativa às reclamações.
- Apresentar propostas de planos de melhoria.

Atitudes

- Assertividade.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.

Critérios de Desempenho

Gerir e tratar reclamações

- Cumprindo as orientações e os procedimentos definidos internamente.
- Respondendo e esclarecendo assertivamente o cliente.
- Demonstrando controlo emocional perante situações de reclamação do cliente.
- Registando e documentando todas as etapas do processo.
- Implementando a solução acordada e monitorizando a satisfação do cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a vários contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Normas e orientações para reclamações.
- Fichas de registo de ocorrências e Livro de Reclamações.
- Manuais de procedimentos e regulamentos internos.
- Formulários e sistemas de registo.
- Legislação e documentação específica do setor.
- Legislação relativa aos direitos do consumidor.

UC00033

Comunicar e interagir em contexto profissional

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.
- Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

Conhecimentos

- Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes.
- Fatores facilitadores e inibidores da comunicação.
- Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”.
- Comunicação através das internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas.
- Comunicação escrita – normas.
- Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo.
- Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas.
- Escuta ativa, empatia e controlo emocional.
- Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático).

Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.
- Adaptar a comunicação oral e escrita em função do interlocutor e do contexto.
- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interlocução orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.
- Respeito pela diferença.
- Autoconhecimento.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação.
- Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação.
- Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação.
- Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação.
- Relações interpessoais no trabalho.
- Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.

Critérios de Desempenho

Comunicar e interagir em contexto profissional

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Ferramentas de interação e de comunicação.
- Boas práticas na comunicação.

UC00044

Interagir em inglês no serviço de informação turística

Pontos de crédito

4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados de informação turística.
- Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito de informação turística.
- Redigir textos articulados e coesos relacionados com informação turística.

Conhecimentos

- Léxico (Vocabulário) – artesanato e etnologia local, património artístico, gastronomia local, paisagem natural, atividades turísticas, património histórico, serviços turísticos locais, recursos turísticos locais, transportes, serviços de saúde, canais para divulgar a informação turística local.
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Fluência da leitura.
- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação para transmitir ao cliente informação turística local
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas para apresentar a informação turística local ao cliente.
- Atender o cliente presencialmente, online e por telefone.
- Iniciar, manter e terminar conversas durante a apresentação ao cliente da informação turística.
- Informar o cliente acerca do património histórico e artístico local, da gastronomia e da paisagem natural, dos recursos, dos transportes, dos serviços de saúde e dos serviços turísticos locais.
- Informar o cliente acerca das disponibilidades de programas turísticos e das condições de reserva através de uma exposição clara.
- Efetuar marcações de viagens, excursões e passeios turísticos, alugar veículos e/ou adquirir bilhetes para espetáculos, visitas, entre outros.
- Responder a perguntas diretas durante a prestação da informação turística.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico durante a prestação da informação turística.
- Decodificar perguntas e pedidos de informação acerca da informação turística local.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Trocar, verificar e confirmar informações durante o serviço de informação turística.
- Transmitir informações concretas e diretas durante a prestação da informação turística.
- Utilizar linguagens não verbais durante todas as comunicações com o cliente.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Escrever ou responder a uma carta, email e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Redigir notas, relatórios e preencher formulários.

Critérios de Desempenho

Interagir em inglês no serviço de informação turística

- Identificando o contexto, a ideia principal, distinguindo informações simples e de maior complexidade do discurso oral.
- Comunicando oralmente de forma precisa e eficaz, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido, com ritmo e entoação apropriados e adaptando o discurso ao registo do interlocutor.
- Utilizando vocabulário, estruturas frásicas diversas e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a sua finalidade e público-alvo.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.
- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Programas turísticos locais, regionais, outros.

- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários entre outros.
- Informação/bibliografia.

UC03629	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor do turismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.**
- **Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho.**

Conhecimentos

- Princípios de segurança e saúde no trabalho.
- Normas e disposições relativas à segurança e saúde no setor do Turismo – legislação.
- Plano de segurança do estabelecimento.
- Plano de prevenção de acidentes.
- Plano de prevenção de incêndios.
- Plano de evacuação.
- Plano contra roubos.
- Manuais de segurança.
- Meios e regras de segurança no setor do Turismo.
- Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia.
- Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas.

Aptidões

- Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho.
- Interpretar o plano de segurança do estabelecimento.
- Reconhecer os manuais de segurança.
- Aplicar medidas de prevenção do risco.
- Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho.
- Aplicar os procedimentos de emergência.
- Aplicar medidas de prevenção de roubo.
- Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção.
- Aplicar medidas de prevenção de incêndios.
- Utilizar o extintor.
- Utilizar equipamentos de proteção individual.
- Reportar a situação de emergência.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas de segurança.

Conhecimentos

- Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras.
- Caixa de primeiros socorros.
- Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras.
- Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras.
- Tipos de incêndio.
- Sistemas de deteção.
- Tipos de extintores.
- Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático.
- Técnicas de extinção de incêndio de gás.

Critérios de Desempenho

Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor do turismo

- Considerando os tipos de risco existentes no posto de trabalho e respetivas medidas de segurança e preventivas.
- Cumprindo as medidas de atuação em situação de emergência.
- Respeitando o protocolo interno definido.

Contexto (de uso de competência)

- Agências de Viagens, Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação sobre segurança e saúde no trabalho.
- Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho.
- Documentação sobre segurança e saúde no trabalho - relatórios, folhetos, brochuras, outros.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Planos de prevenção de acidentes, de incêndios, de evacuação e de roubo.
- Planos de emergência.

UC03630	Atuar em situações de emergência no turismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Aplicar as normas e protocolos de atuação em situações de emergência.**
- **Efetuar os procedimentos vitais da cadeia de sobrevivência do adulto e pediátrica para recuperar a vítima.**
- **Assegurar as condições de segurança para o reanimador e para a vítima.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida (SBV) adulto e pediátrico.**
- **Executar o algoritmo de Suporte Básico de Vida com utilização de Desfibrilhador Automático Externo (SBV-DAE).**
- **Efetuar técnicas de socorrismo em situação de acidente e trauma.**

Conhecimentos

- Situações de emergência no turismo - princípios, tipos de emergência, âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados, Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM).
- Protocolos de atuação em situações de emergência - doença súbita, acidente, incêndio e evacuação.
- Protocolos de atuação e as condições de segurança do local, da vítima e do socorrista.
- Socorro à vítima - exame primário e exame secundário.
- Cadeia de sobrevivência.

Aptidões

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.
- Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma de clientes ou colaboradores.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança do reanimador, vítima e terceiros.
- Retificar as condições de segurança
- Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração.

Atitudes

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.
- Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma de clientes ou colaboradores.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança do reanimador, vítima e terceiros.
- Retificar as condições de segurança
- Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração.

Conhecimentos

- Algoritmo de Suporte Básico de Vida Adulto e Pediátrico -Manobras de Suporte Básico de Vida, Posição lateral de segurança, Algoritmo de desobstrução da via aérea.
- Algoritmo de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhador Automático Externo (DAE) - regras de segurança, Algoritmo de SBV com DAE.
- Tipos de doença e acidentes mais frequentes - recepção e andares, cozinha, bar e restaurante, spa, atividades lazer e desporto.
- Primeiros socorros.
- Técnicas de atuação - AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, cortes, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação e queimaduras, outras.
- Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Técnicas de gestão de stress em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras.
- Regras de segurança e saúde no trabalho.
- Equipamentos de proteção individual - regras de utilização.
- Procedimentos para a gestão de resíduos.

Aptidões

- Transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança.
- Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento.
- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.
- Aplicar técnicas de gestão de stress.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Atitudes

- Transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança.
- Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento.
- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.
- Aplicar técnicas de gestão de stress.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Critérios de Desempenho

Atuar em situações de emergência no turismo

- Cumprindo os protocolos internos com respeito pelos limites de atuação, sigilo e privacidade do cliente.
- Cumprindo o planeamento de contingência e de resposta em emergência, de acordo com as orientações de abordagem à vítima e reanimação (SBV e/ou DAE).
- Mantendo o controlo emocional e promovendo a calma entre os presentes.
- Cumprindo as regras de comunicação de suporte em contexto de intervenção.
- Agindo ativamente na prevenção de acidentes e gestão de situações de emergência, de acordo com o protocolo organizacional.

Contexto (de uso de competência)

- Espaços, ambientes onde se realizam atividades de animação turística.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Manual de primeiros socorros.
- Protocolos de atuação em situações de emergência.
- Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente.
- Contactos dos serviços de emergência.
- Equipamentos de socorrismo – máscara de bolso com válvula unidirecional (ou similar), desfibrilhador automático externo de treino, equipado, material de insuflação/via aérea/oxigenoterapia.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).
- Procedimentos para a gestão de resíduos.

UC00071

Interagir em língua estrangeira no serviço de informação turística

Pontos de crédito 4,5

Realizações

- Interpretar e selecionar informação relevante simples, verbal e não verbal, em suportes variados de informação turística.
- Transmitir enunciados orais simples no âmbito de informação turística.
- Redigir textos simples relacionados com informação turística.

Conhecimentos

- Léxico (Vocabulário) – artesanato e etnologia local, património artístico, gastronomia local, paisagem natural, atividades turísticas, património histórico, serviços turísticos locais, recursos turísticos locais, transportes, serviços de saúde, canais para divulgar a informação turística local.
- Funções da linguagem.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação para transmitir ao cliente informação turística local com expressões simples.
- Atender o cliente presencialmente, online e por telefone na receção hoteleira com expressões simples.
- Participar em conversas elementares durante o atendimento ao cliente na receção.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empatia
- Assertividade.
- Escuta ativa.

Conhecimentos

- Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Regras básicas de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Informar o cliente, de forma simples, acerca do património histórico e artístico local, da gastronomia e da paisagem natural, dos recursos, dos transportes, dos serviços de saúde e dos serviços turísticos locais.
- Informar o cliente, através de uma exposição simples, acerca das disponibilidades de programas turísticos e das condições de reserva.
- Efetuar marcações de viagens, excursões e passeios turísticos, alugar veículos e/ou adquirir bilhetes para espetáculos, visitas, entre outros.
- Responder a perguntas diretas simples durante a prestação da informação turística.
- Reconhecer e utilizar o vocabulário específico durante a prestação da informação turística.
- Descodificar perguntas e pedidos de informação simples acerca da informação turística local.
- Trocar, verificar e confirmar informações simples durante o serviço de informação turística.
- Transmitir informações concretas e diretas durante a prestação da informação turística.
- Utilizar linguagens não verbais durante todas as comunicações com o cliente aquando da prestação da informação turística.
- Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados.
- Escrever ou responder de forma simples a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Redigir notas e mensagens simples e curtas, e preencher formulários.

Atitudes

- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Sentido crítico.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Interagir em língua estrangeira no serviço de informação turística

- Identificando o contexto, a ideia principal e informações simples do discurso oral, comunicados de forma clara e pausada.

- Comunicando oralmente de forma simples, ao longo de toda a atividade, com recurso ao vocabulário técnico requerido.
- Usando vocabulário e formas de tratamento adequados à situação comunicativa oral e escrita e ao público-alvo.
- Identificando a informação essencial num texto escrito de cariz profissional.
- Aplicando técnicas de redação de documentos profissionais simples e curtos e usando as regras de ortografia, de pontuação e de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.
- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Programas turísticos locais, regionais, outros.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários entre outros.
- Informação/bibliografia.

UC OPCIONAIS

Opcional

UC00031	Criar e desenvolver ideias de negócio
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Efetuar a prospeção de mercado e oportunidades de negócio.**
- **Analisar ideias de criação de negócios.**
- **Desenvolver a ideia de negócio.**

Realizações

- Avaliar a viabilidade da ideia de negócio.

Conhecimentos

- Empreendedorismo – princípios.
- Criatividade – definição e processo criativo.
- Inovação e seus tipos.
- Modelos e técnicas de geração de ideias – design thinking, análise das tendências de mercado e do público-alvo.
- Criação de valor - nível individual, social e económico.
- Identificação e satisfação de necessidades de produtos/serviços.
- Propriedade intelectual – importância, vantagens da proteção.
- Transformação de uma ideia numa oportunidade de negócio.
- Negócio e suas etapas.
- Formas de recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado – forma direta (clientes, concorrência, eventuais parceiros ou promotores) e indireta (estudos de mercado, viabilidade e informação disponível online ou noutros suportes).
- Tipo de informação a recolher - negócio, mercado (nacional, europeu e internacional), concorrência, produtos, serviços, local, instalações e equipamento, transporte, armazenamento e gestão de stocks, meios de promoção e clientes, financiamento, custos, vendas, lucros e impostos.
- Modelo de negócio - “Canvas”, “Cadeia de valor de Porter”, outros.
- Definição do negócio, clientes e mercados a atingir.
- Tipo de negócio - natureza e constituição jurídica do negócio.

Aptidões

- Recolher e analisar informação sobre ideias e oportunidades de negócio.
- Aplicar a técnica de benchmarking.
- Identificar necessidades, tendências e desafios.
- Descrever a ideia de negócio.
- Identificar as etapas da criação do negócio.
- Caracterizar as atividades, potenciais clientes e mercado do negócio.
- Proceder à análise da viabilidade da ideia do mercado e oportunidade do negócio e/ou produto.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconfiança.
- Visão empreendedora.
- Iniciativa.
- Sentido criativo.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Persistência.
- Autocontrolo.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios - meios e recursos de apoio à criação de negócios, serviços e apoios públicos e privados, capitais próprios, parcerias.
- Validação da ideia de negócio – análise crítica do mercado (estudos de mercado, segmentação de mercado), do negócio e/ou produto (vantagens e desvantagens, potencial de desenvolvimento, consequências e efeito no mercado/sociedade/ambiente).
- Boas práticas na criação de negócios.

Critérios de Desempenho

Criar e desenvolver ideias de negócio

- Analisando o mercado para a identificação de novos produtos/serviços.
- Definindo metas e etapas de organização e monitorização do plano operacional.
- Identificando fatores críticos de sucesso.
- Realizando a análise da sua viabilidade.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação contendo exemplos de negócios.
- Boas práticas na criação de negócios.
- Modelo de negócios - "Canvas", "Cadeia de valor de Porter", entre outros.

UC00032	Elaborar o plano de negócios
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Estabelecer o âmbito de atuação e os objetivos estratégicos do negócio a desenvolver.
- Planear e descrever os recursos humanos, físicos e financeiros necessários ao projeto.

Realizações

- Planear e descrever a estratégia comercial.
- Estabelecer a forma de gestão e controlo do negócio.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura. • Tipos de planos de negócios. • Planeamento de ação - a visão e a missão, o mercado subjacente, a nova ideia e o seu posicionamento no mercado. • Estudos de mercado - tipologias e segmentação de mercado, técnicas de estudo de mercado. • Objetivos SMARTER. • Análise, formulação e posicionamento estratégico - análise SWOT. • Estratégias de penetração no mercado. • Modelo de negócios. • Tecnologia/processo. • Concorrentes. • Marketing – marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo. • Circuitos e canais de vendas – diretos e indiretos. • Canais de distribuição. • Imagem e comunicação. • Plano de comercialização – etapas, atividades, recurs • Recursos humanos. • Plano de investimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes. • Apresentar a ideia de negócio. • Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia. • Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes. • Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia. • Descrever o processo produtivo. • Calcular os custos de produção. • Identificar os concorrentes. • Definir a estratégia de marketing. • Definir os canais de venda e distribuição. • Identificar potenciais fornecedores. • Definir a estrutura de recursos humanos a envolver. • Calcular os investimentos iniciais. • Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento. • Realizar a projeção de vendas. • Calcular as projeções de cash-flow. • Aferir a viabilidade económico-financeira e sustentabilidade do projeto. • Definir o cronograma de implementação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconfiança. • Visão empreendedora. • Iniciativa. • Sentido criativo. • Sentido crítico. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Persistência. • Autocontrolo. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

Conhecimentos

- Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento.
- Projeções/modelo financeiro – vendas, cash-flow, rentabilidade.
- Plano de gestão e controlo do negócio – vendas, produção, informação financeira.

Aptidões

- Definir medidas de controlo e ações corretivas para eventuais desvios.
- Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.

Critérios de Desempenho

Elaborar o plano de negócios

- Apresentando um documento completo, claro e simples, com uma proposta de valor única, viável e sustentável.
- Descrevendo a ideia/produto/projeto, o mercado e os recursos necessários.
- Descrevendo a estratégia comercial.
- Apresentando o planeamento ao nível do investimento e ao nível financeiro.
- Apresentando o planeamento de gestão e controlo do negócio.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Estudos de mercados, estatísticas nacionais e internacionais, meios de comunicação social.
- Ferramentas de planeamento estratégico e operacional.
- Software de análise e tratamento de dados (base de dados, folha de cálculo, outros).
- Sistema de informação de apoio ao planeamento e avaliação.
- Ferramentas de apoio à construção do modelo financeiro do plano de negócios.

UC00034	Colaborar e trabalhar em equipa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.**
- **Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.**

Realizações

- Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Identidade pessoal, social e profissional. • Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. • Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. • Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. • Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores, canais de comunicação presencial e não presencial. • Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, com comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho. • Técnicas de negociação, resolução de problemas e de tomada de decisão. • Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. • Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. • Saúde no trabalho. • Organização das equipas na área profissional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. • Identificar as competências individuais. • Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. • Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. • Identificar os valores e as principais competências necessárias para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). • Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa. • Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. • Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. • Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. • Utilizar ferramentas de comunicação. • Partilhar informação presencialmente e/ou online. • Discutir ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. • Trocar conhecimentos e experiências. • Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online. • Reconhecer sinais de burnout próprio e/ou dos colegas. • Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconhecimento. • Automotivação. • Assertividade. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Sentido crítico • Sentido criativo. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Disponibilidade para aprender. • Respeito e valorização das diferenças individuais. • Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Selecionar e utilizar técnicas de análise e tomada de decisão.
- Analisar problemas e tomar decisões.

Critérios de Desempenho

Colaborar e trabalhar em equipa

- Mobilizando os recursos pessoais para a obtenção dos melhores resultados da equipa.
- Aplicando técnicas de comunicação e negociação adequadas aos interlocutores e ao contexto.
- Gerando oportunidades de desenvolvimento e aprendizagem colaborativa.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC00062	Prestar assistência a clientes em campo de golfe
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- Esclarecer o cliente acerca dos equipamentos de golfe e instalações.
- Utilizar as funcionalidades da aplicação informática de registo de resultados e handicaps.
- Cobrar os serviços prestados.
- Aplicar estratégias de gestão de reclamações.

Conhecimentos

- Receção de campos de golfe - conceitos e princípios.

Aptidões

- Descrever os equipamentos de golfe e suas finalidades ao cliente.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Organização da receção do campo de golfe - secretariado e arquivo - e documentação de registo dos serviços.
- Procedimentos relativos ao aluguer dos equipamentos de golfe.
- Características dos equipamentos de golfe.
- Funcionamento do golfe - terminologia, regras, equipamentos, etiqueta do golfe.
- Tipologia de clientes de campos de golfe - características e necessidades.
- Técnicas de atendimento e comunicação ao cliente via canais convencionais - presencial e telefone - e canais online - email, site, redes sociais, extranets, outros.
- Tabelas de preços e condições do aluguer de material de golfe.
- Normas de contabilidade e faturação para cobrança dos serviços prestados.
- Sistema informático e funcionalidades do sistema de registo de resultados e handicaps.
- Gestão das reclamações dos clientes - conceitos e princípios.
- Gestão das situações de reclamação – estratégias e procedimentos.

Aptidões

- Interpretar os procedimentos e normas aplicáveis ao aluguer dos equipamentos de golfe.
- Arquivar os documentos e tratar da informação referente à área do golfe na receção.
- Acolher e saudar o cliente.
- Informar e esclarecer o cliente sobre os horários, serviços e produtos disponíveis.
- Aconselhar, registar e encaminhar o cliente.
- Registar o aluguer dos equipamentos de golfe.
- Registar os resultados e handicaps do cliente.
- Atualizar as tabelas de preços.
- Efetuar a cobrança dos serviços prestados ao cliente.
- Utilizar as funcionalidades do sistema informático.
- Selecionar os mecanismos existentes para encaminhar e/ou solucionar situações de reclamação.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido de organização.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Sentido crítico.
- Controlo emocional perante situações de reclamação.

Critérios de Desempenho

Prestar assistência a clientes em campo de golfe

- Cumprindo os procedimentos internos para o aluguer, registo de equipamentos, de resultados e handicaps.
- Demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do pedido do cliente.
- Executando os procedimentos para efetuar a cobrança dos serviços prestados ao cliente.

Contexto (de uso de competência)

- Receção de campos de golfe.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Computador e sistema informático para registo, aluguer e cobrança dos equipamentos de golfe.
- Folhetos informativos sobre a área do golfe com propostas, nomeadamente como escolher os melhores tacos, os melhores sapatos para a prática de golfe, quais as melhores bolas, entre outras.
- Manual de procedimentos sobre aluguer de equipamentos.
- Manual de procedimentos para faturação dos serviços prestados.
- Normativos aplicáveis à gestão de reclamações.

UC00063	Prestar informação sobre o turismo de saúde e bem-estar
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar a informação requerida acerca do turismo de saúde e bem-estar.**
- **Informar e esclarecer o cliente sobre os diferentes produtos e serviços de saúde e bem-estar.**

Conhecimentos

- Turismo de saúde e bem-estar – conceito e importância na atividade turística nacional.
- Produtos e serviços do turismo de saúde e bem-estar.
- Tipologias do turismo de saúde e bem-estar - talassoterapia, wellness ocupacional, termas/ spa/lazer, holístico, entre outros.
- Oferta nacional de turismo de saúde e bem-estar - termalismo e spa.
- Termalismo - conceito e evolução histórica, social e cultural e papel na saúde e no turismo.
- Termalismo em Portugal e no mundo.
- Importância do termalismo no desenvolvimento nacional e regional.
- Dicionário termal.
- A água natural e o processo de mineralização - principais tipos de água mineral em Portugal e suas indicações terapêuticas.
- Recurso hidrogeológico e a organização da atividade termal.

Aptidões

- Caracterizar o turismo de saúde e bem-estar no país.
- Reconhecer a relevância do turismo de saúde e bem-estar na atividade turística nacional.
- Identificar a evolução do turismo de saúde e bem-estar.
- Distinguir os produtos e serviços do turismo de saúde e bem-estar.
- Definir o papel do turismo de saúde e bem-estar para o desenvolvimento regional e nacional.
- Comunicar e interagir com o cliente.
- Interpretar a legislação relativa ao turismo de saúde e bem-estar.
- Apresentar produtos e serviços de apoio ao cliente

Atitudes

- Responsabilidade e autonomia no âmbito da sua atividade.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Spa e centros de bem-estar - conceito, características, evolução histórica, tendência wellness e tipologias.
- Importância do spa para o bem-estar e para o desenvolvimento regional e nacional.
- Comunicação e relacionamento interpessoal.
- Legislação sobre turismo de bem-estar.

Critérios de Desempenho

Prestar informação sobre o turismo de saúde e bem-estar

- Evidenciando a importância da atividade para o turismo nacional.
- Associando as características dos recursos hidrogeológicos nacionais com a oferta de produtos e serviços.
- Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor

Contexto (de uso de competência)

- Hotel & SPA.
- Termas.
- SPA e centros de estética e bem-estar.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação normativa da atividade turística.
- Documentos estratégicos sobre o turismo de saúde e bem-estar, nomeadamente o Plano Estratégico Nacional do Turismo, entre outros.
- Legislação e documentos normativos sobre o turismo de saúde e bem-estar.
- Sites para pesquisa de informação, nacional e internacional, nomeadamente da Associação do Turismo de Saúde e Bem-Estar, do Turismo de Portugal, entre outros.

UC03631	Criar e operacionalizar atividades de animação turística
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Desenhar atividades de animação turística.**

Realizações

- Planear atividades de animação turística.
- Participar na organização e acompanhamento de atividades de animação turística.
- Calcular os custos das atividades de animação turística.

Conhecimentos

- Animação turística - principais características, enquadramento.
- Programas de animação.
- Técnicas de administração e coordenação, tarefas de programação, critérios e métodos para as tarefas.
- Perfis dos clientes - faixa etária, níveis socioculturais, interesses.
- Definição de atividades e programas de animação - objetivos estratégicos, destinatários, requisitos humanos e materiais.
- Gestão legal e de riscos - segurança, seguros e licenças.
- Atividade das empresas de animação turística e desportiva - definição e enquadramento, atividades e conceitos.
- Atividades de animação desportiva - conceito e tipologias, atividades desportivas e recreativas como complemento dos produtos turísticos regionais.
- Comunicação na animação turística e desportiva.
- Perfil do animador turístico e do animador desportivo.
- Enquadramento legal e regulamentos.
- Logística - espaços, recursos técnicos e humanos.
- Orçamentação.

Aptidões

- Caracterizar a animação turística.
- Identificar o enquadramento da animação turística.
- Descrever a organização e gestão de uma empresa de animação.
- Dinamizar atividades de animação turística para diferentes grupos de clientes em diferentes espaços.
- Planear e gerir as tarefas.
- Gerir a calendarização.
- Adequar o tipo de atividades e recursos à satisfação da procura turística.
- Reconhecer a importância da animação e da sua aplicação no turismo.
- Diferenciar e implementar as atividades de animação turística.
- Utilizar técnicas de desenvolvimento de atividades desportivas e recreativas.
- Identificar os custos de um programa de animação.
- Orçamentar as atividades ou o programa de animação turística.

Atitudes

- Autonomia nas suas funções.
- Sentido crítico.
- Autoconfiança.
- Sentido de organização.
- Respeito pela diferença.
- Iniciativa.
- Proatividade.
- Criatividade.
- Dinamismo.
- Assertividade.
- Interajuda.
- Empatia
- Ter consciência das suas limitações e das dos outros.
- Cooperação com diferentes equipas.
- Respeito pelo ambiente
- Respeito pela cultura.

Critérios de Desempenho

Criar e operacionalizar atividades de animação turística

- Concebendo diferentes programas de animação turística.
- Planeando atividades e programas de animação turística.
- Colaborando na organização de atividades de animação turística.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Legislação da atividade turística.
- Estratégico Nacional do Turismo, entre outros.

UC03632	Produzir um evento turístico
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Conceber um evento turístico.**
- **Colaborar na organização de um evento turístico.**

Conhecimentos

- Os eventos: caracterização, importância, tipologia, objetivos.
- A indústria de eventos e a sua relação com o turismo.
- A gestão e organização de eventos do setor turístico e hoteleiro, desportivo, corporativo e oficial.
- Etapas na organização de eventos turísticos - estratégia, planeamento, organização, administração dos eventos, coordenação dos eventos.

Aptidões

- Reconhecer a importância e o papel dos eventos para a dinamização de um destino turístico.
- Reconhecer o fenómeno de Turismo de Eventos como fator de renovação da oferta turística.
- Identificar tipologias de eventos turísticos.
- Diferenciar filosofia e objetivos dos diferentes de eventos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Flexibilidade.
- Rigor.
- Autonomia nas suas funções.
- Proatividade.
- Controlo emocional.
- Adaptabilidade.

Conhecimentos

- Abordagem aos novos processos e estratégias de comunicação em eventos turísticos.
- Estudos de caso - eventos turísticos nacionais e internacionais, experiências empresariais em eventos turísticos, os eventos durante o período da COVID e pós-COVID.
- As regras de um evento - planeamento de eventos nas fases de pré-evento, evento e pós-evento.
- Contactos com fornecedores - serviços de catering, fornecedores de entretenimento, empresas de logística,
- Logística de um evento - transporte, alojamento, inscrições, convidados, entre outros.
- As regras de protocolo na organização de eventos oficiais, corporativos, desportivos e eventos do setor turístico e hoteleiro.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Medidas de atuação em situação de emergência.

Aptidões

- Definir a estratégia para um evento turístico.
- Desenhar um evento turístico.
- Elaborar um guião básico para a organização de um evento turístico.
- Aplicar as regras de planeamento de eventos.
- Participar na organização de um evento.
- Aplicar técnicas de comunicação e marketing.
- Contactar e negociar com fornecedores.
- Participar na gestão da logística do evento.
- Aplicar as regras de protocolo na organização de eventos.
- Interagir e fornecer informações aos participantes do evento.
- Respeitar as normas de segurança e saúde no trabalho.
- Cumprir as medidas de atuação em situação de emergência.

Atitudes

- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Resiliência.
- Cooperação com a equipa.

Crítérios de Desempenho

Produzir um evento turístico

- Definindo objetivos para eventos turísticos.
- Concebendo e planeando eventos turísticos de acordo com o público-alvo e o destino.
- Participando na organização e na coordenação da logística do evento.
- Promovendo o evento turístico por meio de estratégias de marketing e comunicação.
- Operacionalizando as normas do protocolo.
- Cumprindo as normas e os regulamentos de segurança do evento.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Livros e manuais sobre gestão de eventos.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Estudos de Caso de eventos turísticos de eventos turísticos bem sucedidos, como festivais, exposições, conferências e feiras.
- Tecnologia de gestão e produção de eventos turísticos, como aplicações de eventos e experiências virtuais.
- Manuais de boas práticas na comunicação.

UC00593	Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Aplicar as regras de cortesia e etiqueta.**
- **Aplicar as regras do protocolo no atendimento.**
- **Avaliar a eficácia da implementação das normas e regras estabelecidas.**

Conhecimentos

- Protocolo no turismo – cultura e identidade de marca.
- Características do atendimento no turismo – foco no cliente e na personalização do serviço, na oferta de experiência memorável para o cliente, na disponibilidade e atendimento contínuo (24/7), na hospitalidade e criação de ambiente profissional acolhedor.
- Características do atendimento empresarial – foco na eficácia, eficiência e resolução de problemas do serviço, horário comercial, ambiente profissional menos personalizado.
- Postura e imagem profissional – apresentação (etiqueta e higiene pessoal e vestuário/uniforme), conduta (respeito, discrição) e comportamento (organização, prontidão e eficiência).

Aptidões

- Distinguir as características do atendimento prestado no setor do turismo e em contexto empresarial.
- Diferenciar os produtos e serviços oferecidos.
- Definir a política de comunicação com o cliente.
- Definir as regras de apresentação pessoal e postura profissional de acordo com o tipo de serviço.
- Definir as normas protocolares específicas para diferentes tipos de cliente.
- Definir tempos de resposta ao cliente.
- Trocar informação com a equipa para diagnóstico das dificuldades e pontos fortes no atendimento.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Autocontrolo,
- Sentido de organização.
- Iniciativa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.

Conhecimentos

- Cortesia e educação no atendimento – regras de comunicação com o cliente, cordialidade, respeito e tratamentos honoríficos escritos e verbais (formas de tratamento oficiais, empresariais, eclesiásticas).
- Técnicas de comunicação clara, assertiva e positiva – informação oral e escrita.
- Satisfação e fidelização do cliente - diferenciação.
- Atendimento de qualidade e diferenciação – etapas, formação e feedback da equipa, manual de procedimentos, análise de reclamações e elogios, avaliação de desempenho e melhoria contínua.
- Normas protocolares de atendimento.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Identificar soluções de atendimento para diferentes problemas de clientes.
- Disseminar internamente os procedimentos para resolução de problemas dos clientes.
- Transmitir internamente as regras específicas definidas para o atendimento ao cliente.
- Aplicar as técnicas de comunicação personalizadas.
- Aplicar as normas protocolares para clientes especiais.
- Selecionar instrumentos e ferramentas de otimização da comunicação com o cliente.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Monitorizar e avaliar internamente, o cumprimento das regras e normas estabelecidas.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Atitudes

- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente

- Em conformidade com as regras e protocolo adotados e em uso.
- Diagnosticando e resolvendo situações inesperadas.
- Comunicando, interagindo e motivando as equipas internas para a melhoria da qualidade do atendimento e satisfação e fidelização do cliente.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua do serviço.

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Unidades hoteleiras.

- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de atendimento.
- Normas protocolares para clientes especiais, grupos e comitivas.
- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Ferramentas de auditoria.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).

UC03633	Implementar as regras do protocolo oficial português
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Examinar as regras do protocolo oficial português.**
- **Formalizar o protocolo oficial português em diferentes contextos.**

Conhecimentos

- Símbolos e precedências.
- Símbolos nacionais.
- Colocação de bandeiras.
- Precedências.
- Órgãos de soberania.
- Organigrama do governo constitucional.
- Oficiais – Lei de Precedências do Protocolo de Estado.
- Comunicações oficiais.
- Correspondência oficial.
- Convites oficiais e não oficiais.

Aptidões

- Identificar as regras do protocolo oficial português.
- Reconhecer símbolos nacionais.
- Interpretar normativos relativos a regras de colocação de bandeiras.
- Analisar normas e regras oficiais de precedências.
- Analisar comunicações oficiais.
- Preparar comunicações e correspondência.
- Interpretar e elaborar convites.
- Aplicar regras em convites e cartões de visita.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia nas suas funções.
- Flexibilidade.
- Zelo.
- Proatividade.
- Resiliência.
- Assertividade na comunicação.
- Adequação ao contexto profissional.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.

Conhecimentos

- Cartões de visita.
- Regras da comunicação telefónica.
- Protocolo em refeições e viaturas.
- Regras de ordenação.

Aptidões

- Aplicar regras na comunicação telefónica.
- Executar regras do protocolo oficial português em diferentes contextos.

Critérios de Desempenho

Implementar as regras do protocolo oficial português

- Considerando as regras e as normas vigentes.
- Analisando a legislação e as normas a aplicar.
- Demonstrando cuidado com a imagem pessoal e profissional.

Contexto (de uso de competência)

- Departamentos de turismo em organismos públicos e privados.
- Agências de Viagens.
- Operadores Turísticos.
- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Livros e manuais sobre gestão do protocolo português.
- Documentos oficiais sobre protocolo português - manual sobre colocação de bandeiras, Lei nº40/2006, Lei de Precedências do Protocolo de Estado, entre outros.

UC00055	Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em hotelaria e restauração
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Reconhecer os tipos de riscos, anomalias e incidentes que possam colocar em causa a segurança de pessoas e bens.**
- **Aplicar os protocolos de atuação em emergências relacionadas com a segurança de pessoas e bens.**
- **Selecionar e transmitir informação relativa à situação de risco e anomalia detetada.**

Conhecimentos

- Princípios de gestão de situações de emergência em hotelaria e restauração.
- Procedimentos de segurança de pessoas e bens na hotelaria e restauração - controlo de entrada e saídas para deteção de situações anómalas, controlo de acesso de pessoas não autorizadas nas áreas restritas ou reservadas, reporte ao responsável de situações anómalas ou incidentes, gestão de alarmes de intrusão e incêndio.
- Riscos mais frequentes em contexto de hotelaria e restauração - riscos naturais, tecnológicos ou relacionados com o ambiente de trabalho, condições de segurança, carga de trabalho.
- Medidas de apoio a pessoas e grupos em situações de risco e de emergência.
- Medidas de prevenção e correção de anomalias - vigilância para situações de furto, agressões, incêndios, inundações, explosões, objetos perdidos, ameaças de bomba, entre outros.
- Protocolos de atuação em situações de emergência - furtos, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bomba, pessoas perdidas (crianças, pessoas com deficiência, outras), sismo, entre outras.
- Procedimentos de primeira intervenção em situações de emergência - garantia de desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação, prontidão dos meios de intervenção, comunicação e reporte das situações ocorridas.
- Âmbito de intervenção dos profissionais de hotelaria e restauração em situações de emergência.
- Técnicas de gestão de stress em situações de emergência - inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras.
- Segurança e saúde no trabalho - medidas de proteção e prevenção.
- Equipamentos de proteção individual - regras de utilização.

Aptidões

- Enumerar princípios de gestão de situações de emergência em hotelaria e restauração no âmbito da segurança de pessoas e bens.
- Distinguir as situações de risco mais frequentes.
- Controlar entradas e saídas e o acesso de pessoas não autorizadas em áreas restritas ou reservadas.
- Reportar situações anómalas ou incidentes.
- Gerir alarmes de intrusão e incêndio e verificar a desobstrução e visibilidade dos meios e caminhos de evacuação.
- Aplicar os procedimentos relativos aos protocolos de atuação em situações de risco e de emergência.
- Prevenir furtos, agressões, incêndios, inundações, explosões, ameaças de bombas, outras.
- Aplicar técnicas de gestão de stress e das emoções em caso de doença súbita ou acidente.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.
- Informar relativamente à situação de emergência.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Controlo emocional perante situações de emergência.
- Prontidão em caso de emergência.
- Autorregulação.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pelas normas e protocolos de segurança de pessoas e bens.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Atuar em situações de segurança de pessoas e bens em hotelaria e restauração

- Zelando pela sua segurança e de terceiros.
- Mantendo o controlo emocional perante situações de emergência.
- Respeitando as regras de comunicação de suporte em situações de emergência.
- Respeitando os protocolos de atuação para cada situação específica de emergência.

Contexto (de uso de competência)

- Hotéis.
- Apartamentos turísticos.
- Pousadas.
- Aldeamentos turísticos.

Recursos

- Normas e orientações para prevenção e vigilância de situações de risco.
- Protocolos de atuação em caso de emergência – segurança de pessoas e bens.
- Contactos dos serviços de emergência.
- Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis.
- Manual de procedimentos sobre técnicas de autocontrolo e gestão de stress em situações de alta tensão.
- Equipamentos de proteção individual (EPI).

UC00379	Comunicar em Língua Gestual Portuguesa
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- Integrar aspetos históricos e socioculturais da população surda.
- Compreender enunciados simples.
- Usar enunciados simples para comunicar.
- Interagir em diálogos breves e simples.

Conhecimentos

- Língua Gestual Portuguesa (LGP) – história dos Surdos; ensino da Língua Gestual e da Língua Gestual Portuguesa.

Aptidões

- Identificar a importância e evolução da LGP ao longo dos tempos.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- Biologia e neuropsicologia da surdez – perspetivas.
- O cérebro surdo – linguagem e cognição na surdez; processamento linguístico e cognitivo; aquisição da linguagem e surdez; surdez e literacia.
- Surdez e implante coclear.
- Espaço visual e gramatical da Pessoa Surda – disposição de mobiliário e iluminação, apropriação do espaço visual, eliminação de ruídos visuais, outros.
- Nomes gestuais e datilologia – alfabeto manual, significados de gestos, pausas, sequências de gestos, elementos naturais e não naturais no gesto, simetria dos movimentos a duas mãos, expressões faciais e corporais, gestos para pessoas e para ações.
- Léxico – apresentação e identificação de pessoas; cumprimentos, agradecimentos e felicitações; números cardinais, ordinais e de identificação; cores; meses, estações do ano.
- Gramática – género e número; pronomes pessoais; determinantes e pronomes possessivos; conjunções; advérbios; estrutura frásica; classes de gestos; campos semânticos.
- Avaliação do processo de comunicação em LGP – feedback, resposta e reação.

Aptidões

- Reconhecer a organização do espaço visual e gramatical da Pessoa Surda.
- Eliminar barreiras visuais.
- Reconhecer a importância do olhar na Pessoa Surda.
- Estabelecer e manter contacto visual para a comunicação.
- Reconhecer as regras de conversação.
- Reconhecer a datilologia.
- Organizar a informação a comunicar.
- Executar gestos claros e inequívocos.
- Soletrar palavras com recursos à datilologia.
- Receber, cumprimentar e despedir-se do cliente. Estabelecer diálogos muito simples.
- Expressar concordância e discordância.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação em LGP.

Atitudes

- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Disponibilidade para aprender.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Cooperação.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cuidado com a apresentação pessoal e a postura profissional.
- Respeito pelas diferenças individuais.
- Respeito pela privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Crítérios de Desempenho

Comunicar em Língua Gestual Portuguesa

- Usando um repertório elementar de gestos e expressões simples relativo ao contexto profissional.
- Compreendendo e comunicando de forma lenta e distinta, incluindo longas pausas para a assimilação do significado, assegurando uma comunicação empática.
- Aplicando as boas práticas de comunicação visual, recorrendo a um posicionamento correto e a recursos gestuais e não gestuais, a expressões faciais e corporais.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização
- Avaliando o seu desempenho contribuindo para a melhoria da comunicação em LGP.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais técnicos específicos de LGP.
- Documentação de apoio (escrita, audiovisual, multimédia) das técnicas de comunicação em LGP.