

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

10 ANO

| Modulo 1 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|
| As empresas Turísticas Tipologia | <p>1. As empresas turísticas</p> <p>1.1. Tipologia e classificação quanto ao segmento de mercado em que se enquadram</p> <p>1.2. Tipologia dos serviços prestados</p> <p>1.2.1. Operadores turísticos</p> <p>1.2.2. Transportadoras Aéreas e Ferroviárias</p> <p>1.2.3. Agências de Viagens</p> <p>1.2.4. Unidades Hoteleiras e de alojamento turístico</p> <p>1.2.5. Empresas de Organização e Gestão de Eventos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Compreender a importância da segmentação do mercado turístico • Identificar as empresas turísticas e conhecer as suas áreas de intervenção específicas • Definir o âmbito e o enquadramento legal das mesmas • Analisar a transversalidade da atividade turística nas suas várias componentes • Reconhecer os sinais e as características que poderão tornar uma empresa de serviços, numa empresa de utilidade turística. | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Projeção de acetatos com esquemas síntese • Análise de pequenos textos/notícias da imprensa regional e nacional • Quadro • Texto de apoio • Retroprojektor • Recortes de artigos de imprensa • Dossier – • Separadores • Micas | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p style="text-align: center;">22H 30 aulas de 45 minutos</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

10.º ANO

| Módulo 2 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|---|--|---|---|---|---|
| As Organizações da Indústria Hoteleira | <p>1. Organização Institucional do Turismo</p> <p>1.1. Organizações Internacionais</p> <p>1.2. Organizações Nacionais</p> <p>1.3. O papel da União Europeia e o Turismo</p> <p>1.4. O papel da Organização Mundial do Turismo</p> <p>2. A política Nacional do Turismo</p> <p>2.1. Diagnóstico e Prespetivas</p> <p>3. Entidades reguladoras do sector</p> <p>4. Formas de Organização da Indústria do turismo em Portugal.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar o turismo enquanto sistema composto por subsistemas; • Reconhecer o sujeito turístico (o turista / o cliente); • Conhecer o objeto turístico (empresa turística, localidade turística, organização turística); • Compreender o sistema económico, social e político-legal. | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Projeção de acetatos com esquemas síntese • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet sobre a Organização da Indústria Turística • Quadro • Textos de apoio • Retroprojektor • Dossier • Computador | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p style="text-align: center;">22H 30 aulas de 45 minutos</p> |

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

10ºANO

| Módulo 3 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|--|---|--|--|--|---|
| Agências de Viagens e Transportes | 1.A agência de viagens 1.1.A legislação que regulamenta a sua atividade; 1.2 A organização interna de uma agência de viagens 1.3. O “incoming” 1.3.1 Características dos vários tipos de grupos que visitam Portugal; 1.3.2. O orçamento para um grupo de estrangeiros 1.3.3 A elaboração de um programa – itinerário, serviço e preço final 1.3.4. Os contratos com os clientes 1.4. O “outgoing” 1.4.1 Atendimento 1.4.2 Departamento de aviação 1.4.3 Departamento de turismo 1.4.4. Documentos de viagem 1.4.5. Programas dos Operadores Turísticos 1.4.6. Elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem 2. Os serviços administrativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Conhecer o funcionamento de uma agência de viagens e a forma como se organiza; • Identificar especificidades e condicionantes do trabalho de um agente de viagens numa época de globalização; • Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; • Comercializar os pacotes turísticos distribuídos pelos operadores turísticos, proporcionando ao cliente uma informação correta e que revele um conhecimento profundo do produto que está a vender. | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Projeção de acetatos com esquemas síntese • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet • Elaboração de itinerários, pacotes e orçamentos em vários programas informáticos. • Quadro • Textos de apoio • Retroprojektor • Computador | A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo. Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar | 30H 40 aulas de 45 minutos |

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa
Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 4 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|---|--|--|---|---|---|
| <p>Operações Técnicas em Agências de Viagens</p> | <p>Software informático</p> <ul style="list-style-type: none"> • amadeus • Códigos de aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões • Disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia de aviões) • Reservas de viagens | <ul style="list-style-type: none"> • Compreender a importância das TIC aplicadas às agências de viagens; • Conhecer os principais programas utilizados nas agências de viagens; • Identificar as potencialidades e desenvolver competências decorrentes do domínio da aplicação das TIC no Turismo; • Dominar os programas mais usados pelos agentes de viagens e operadores turísticos; | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Projeção de Galileo • Explicação de exercícios de Galileo • Aplicação de exercícios práticos • Quadro • Computador • Vídeo projetor | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p>35H 47 aulas de 45 minutos</p> |

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

10ºANO

| Módulo 5 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|---|---|---|---|--|---|
| Estrutura e Organização de Unidades de Acolhimento | 1. Conceito e tipologia de Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento 1.1. Estrutura, Organização e departamentalização: 1.1.1 Departamento de Alojamento 1.1.2 Departamento de Governança 1.1.3 Departamento de F&B (Food and Beverage) 1.1.4. Departamento de Marketing e Vendas 1.1.5 Departamento de Controlo e Gestão 1.1.6. Departamento de Recursos Humanos 1.1.7. Departamento de Manutenção e Segurança 1.2. Conceitos, requisitos e características específicas 1.2.1 Hotéis 1.2.2 Pousadas 1.2.3. Estalagens | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar e especificar os diferentes departamentos e postos de trabalho existentes na estrutura organizacional de uma unidade de alojamento • Reconhecer e diferenciar os diferentes departamentos quanto á sua organização e funcionamento • Avaliar os diferentes níveis em que as relações de comunicação se estabelecem dentro de uma unidade de alojamento/hotel, bem como a forma como comunica com o exterior | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet • Elaboração de trabalhos sobre os vários departamentos • Elaboração de itinerários, pacotes e orçamentos em vários programas informáticos. • Projeção de acetatos com esquemas e síntese • Quadro • Textos de apoio • Retroprojektor • Computador | A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo. Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar | <p style="text-align: center;">22H 30 aulas de 45 minutos</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>1.2.4. Hotéis apartamentos 1.2.5. Motéis 1.2.6. Pensões 2. Meios complementares de alojamento turístico 2.1 Aldeamentos turísticos 2.2 Apartamentos turístico 3. Parques de campismo- conceitos, requisitos e características 4. Conjuntos turísticos - conceitos, requisitos e características 5. Empresas de Turismo em Espaço Rural- conceitos, requisitos e características 5.1. Turismo de Habitação 5.2. Turismo Rural 5.3. Agro-Turismo 5.4. Turismo de aldeia 5.5. Casas de Campo 5.6. Hotéis Rurais 6. Cadeias hoteleiras 6.1. Definição e conceito 6.2. Tipologia de contratos 6.3. Estrutura Organizacionais</p> | | | | |
|--|--|--|--|--|

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

10ºANO

| Módulo 6 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|--|--|---|---|--|---|
| Atendimento e Informações em Empreendimentos Turísticos | 1. Atendimento em Empreendimentos Turísticos 1.1. A receção 1.2 Tipologia das funções de receção/acolhimento 1.3. As comunicações 2.Equipamentos utilizados na receção em Empreendimentos Turísticos 2.1.Informáticos 2.2. Outros equipamentos na receção em Empreendimentos Turísticos 3. Informações em Empreendimentos Turísticos 3.1 Documentação específica de receção 3.2. Serviço de Informação Turística interna 3.2.1. Serviço de câmbios | <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nos departamentos de receção • Traçar o perfil para a execução profissional de funções relacionadas com a receção a clientes • Organizar e efetuar os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações • Identificar as instalações e serviços prestados pelo departamento de receção • Analisar e aplicar os procedimentos de gestão da informação que se utilizam nos departamentos de receção • Utilizar os equipamentos de informática e comunicações próprios da receção | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Projeção de acetatos com esquemas síntese • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet • Elaboração de trabalhos sobre a receção, pacotes. • Quadro • Textos de apoio • Retroprojeter • Computador | A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo. Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar | <p style="text-align: center;">22H 30 aulas de 45 minutos</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | <p>3.2.2. Funcionamento do Empreendimento Turístico</p> <p>3.2.3. Atividades de animação/entretenimento existentes</p> <p>3.3. Serviço de Informação Turística Externa</p> <p>3.3.1. Locais de interesse turístico da região</p> <p>3.3.2. Serviços turísticos prestados, externos ao empreendimento turístico.</p> | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 7 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|---|---|--|---|---|---|
| Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento Turístico | 1. Reservas 1.1. Conceitos básicos 1.2. Tipos de quartos, tarifas e descontos 1.3. Sistema de reservas 1.3.1. Yield Management 1.3.2. O Inventário 1.3.3. Ficheiro de Clientes 1.3.4. Contratos com agentes de viagens e operadores turísticos 1.3.5. Formulário de reservas 1.3.6. Lista Negra 1.4. Pedidos, alterações, anulações e cancelamentos de reservas 1.5. Situações especiais nas reservas 1.5.1. Ofertas alternativas 1.5.2. VIP's 1.5.3. Reclamações 1.6. Reservas de agências de viagens 1.7. Reservas de grupos 2. Check-in 2.1. Registo de hóspedes 2.2. Formas de pagamento e garantias | <ul style="list-style-type: none"> Reconhecer e desempenhar os procedimentos adotados numa unidade de alojamento desde o pedido de reserva, check in e check out do cliente Explicitar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estadia do hóspede. | <ul style="list-style-type: none"> Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno Exposição oral Leitura e análise de textos/ documentos. Pesquisa na Internet Elaboração de trabalhos sobre os vários departamentos Elaboração de itinerários, pacotes e orçamentos em vários programas informáticos. Projeção de acetatos com esquemas síntese Quadro Textos de apoio Retroprojektor Computador | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p>30H 40 aulas de 45 minutos</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | <p>de estadias</p> <p>2.3. Procedimentos administrativos durante o check-in</p> <p>2.4.Situações especiais durante o check-in</p> <p>2.5. Comunicação e coordenação com outros serviços de hotel</p> <p>3.Check-out</p> <p>3.1Controlo de chaves</p> <p>3.2 Gastos de última hora</p> <p>3.3 Apresentação e cobrança de contas</p> <p>3.4 Situações especiais durante o check-out</p> <p>3.5 Comunicação e coordenação com outros serviços de hotel</p> | | | | |
|--|---|--|--|--|--|

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 8 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|---|--|---|---|--|---|
| Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento Turístico | 1. Serviços eletrónicos de reservas em Amadeus ou Galileo 1.1 Introdução ao sistema de reservas 1.2 Assinar e dessainar o terminal 1.3 O IWS – Intelligent Workstation 1.4 Codificação e descodificação 1.5 Timetable 1.6 Availability 1.7 O Booking File 1.8 Venda(Sell) 1.9 OSI (Other service information) 1.10 Vendor Remarks 1.11 Enhanced booking file serving(RQ) 1.12 Os SSR's (pedidos especiais) 1.13 Recuperação de uma reserva 1.14 A divisão de um Booking File (Divide) 1.15 Queues 1.16 Informações diversa 1.17 Currency 1.18 Global Fares 1.19 A produção de documentos 1.20 Problemas com impressão de | - Dominar os sistemas de informação das empresas turísticas - Compreender a abrangência da informática nas empresas turísticas - Entender a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis - Compreender a dimensão e poder da informação na sociedade da informação - Explicar a abrangência da informática nas empresas turísticas - Demonstrar e explicar a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis - Utilizar sistemas informáticos em agências de viagens- Galileo, Amadeus, Worldspan - Utilizar pelo menos um sistema informático - Perceber como diversos sistemas operativos apresentam, gerem, armazenam e partilham a informação. | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Projeção de Galileo • Explicação de exercícios de Galileo • Aplicação de exercícios práticos • Quadro • Computador • Vídeo projetor | A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo. Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar | <p style="text-align: center;">35H 46 aulas de 45 minutos</p> |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | bilhetes e itinerários 2.Novos desafios(e-commerce) | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 9 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|--|--|---|---|---|--|
| Empresas de Animação Turística e Desportiva | <p>1. Definição e enquadramento da atividade das empresas de animação turística e desportiva:</p> <p>1.1 Atividades e conceitos relacionados com a animação</p> <p>1.2 Principais características da animação</p> <p>1.3 Noção e enquadramento da animação no turismo</p> <p>1.4 Noção e enquadramento de atividade de animação desportiva: tipologias</p> <p>2. O planeamento de atividades de animação</p> <p>3. A comunicação na animação turística e desportiva</p> <p>4. O perfil do animador turístico e do animador desportivo</p> <p>5. O enquadramento legal e legislação</p> <p>5.1 Legislação relevante para animação turística e desportiva.</p> | <p>- Entender o conceito de animação, a sua importância e a sua aplicação;</p> <p>- Conhecer a diversidade de atividades de animação turística, a sua aplicabilidade a cada situação, considerando os objetivos, os destinatários, as estratégias e os respectivos requisitos humanos e materiais para a sua implementação;</p> <p>- Compreender a valorização cultural e turística dos lugares, dos sítios históricos e dos espaços patrimoniais numa perspectiva de utilidade turística;</p> <p>- Conhecer e adquirir conhecimentos que estimulem o desenvolvimento de atividades desportivas e recreativas com o objetivo de complementar o produto turístico da região em que se insere;</p> <p>- Reconhecer a importância do animador turístico / desportivo como complemento indispensável à sustentabilidade e desenvolvimento da atividade turística.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet • Elaboração de trabalhos sobre as empresas de animação turística e desportiva • Projeção de acetatos com esquemas síntese • Quadro • Textos de apoio • Retroprojektor • Computador | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p>35H 47 aulas de 45 minutos</p> |



Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 10 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|--|--|--|---|---|--|
| Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos | 1. Contexto de evento 1.1 Eventos especiais 1.2 Tipos de eventos 2. Estratégia de evento 2.1 Planeamento 2.2 Marketing estratégico do evento 3. Administração do evento 3.1 Patrocínio de eventos 3.2 Controlo e orçamentos 4. Coordenação de eventos 4.1 Logística 4.2 Montagem de eventos 4.3 Avaliação de eventos | <ul style="list-style-type: none"> • Definir eventos especiais; • -Reconhecer as motivações que levam à evolução dos eventos especiais no contexto de atividade turística; • Compreender o crescimento de empresas de eventos e da indústria de eventos; • Distinguir os diferentes tipos de eventos especiais; • Reconhecer os atributos e utilizar os conhecimentos necessários para a gestão de um evento: o marketing dos eventos; • Conhecer as técnicas de planeamento, orçamentação e logística associada à organização de eventos; | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet • Elaboração de trabalhos sobre Organização e Gestão de eventos; • Projeção de documentos • Projeção de acetatos com esquemas síntese • Quadro • Textos de apoio • Retroprojektor • Computador | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p style="text-align: center;">35H 47 aulas de 45 minutos</p> |



Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 11 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|---|--|--|---|---|---|
| Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística | 1. Critérios e métodos para as tarefas de programação e animação 2. Técnicas de administração e coordenação da animação 3. Gestão legal e de riscos (segurança, seguros e licenças) 4. Logística 5. Orçamentação | <ul style="list-style-type: none"> Desenvolver competências técnicas ao nível da organização, gestão e funcionamento de uma empresa de animação turística; Adequar o tipo de atividades e os recursos necessários à satisfação da procura turística tendo em conta a faixa etária e os níveis sócio -culturais diversificados. | <ul style="list-style-type: none"> Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno Exposição oral Leitura e análise de textos/ documentos. Pesquisa na Internet Elaboração de trabalhos sobre operações técnicas em empresas de animação e organização turística Projeção de acetatos com esquemas síntese Quadro Textos de apoio Retroprojektor Computador | <p>A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo.</p> <p>Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar</p> | <p align="center">28H 38 aulas de 45 minutos</p> |

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: **Operações Técnicas em Empresas Turísticas – OTET**

| Módulo 12 | Conteúdos Programáticos | Objetivos Específicos /Metas Curriculares | Estratégias/Recursos | Modalidades e Instrumentos de Avaliação | Nº de Aulas Previstas |
|--|--|--|--|--|---|
| Marketing Territorial e Empresarial | 1 1. O marketing Operacional 1.1 Política d Produto 1.2 Política do Preço 1.3 Política da Distribuição 1.4 Política de Comunicação 1.4.1 Relações Públicas 1.4.2 Publicidade 2- Marketing de serviços 2.1-Setor de serviços e sua abrangência 2.2. Características dos serviços 2.3 Análise de capacidade de serviços 3. O Marketing de Lugares 3.1 A especificidade do Marketing de Lugares 3.2 Atração de visitantes e turistas através do Marketing de Lugares 3.3 Fidelização de visitantes e turistas através do Marketing de Lugares. | <ul style="list-style-type: none"> • Rever conceitos de marketing • Conhecer conceitos de marketing operacional • Identificar as características do ciclo de vida do produto • Promover os produtos e identificar a importância da marca no mercado • -Reconhecer e utilizar ferramentas marketing operacional • -Adaptar as ferramentas do marketing e operacional à problemática do marketing dos lugares • Saber identificar um serviço. • Distinguir serviços de bens. • Identificar as características de um serviço • Enquadrar o marketing como atividade de auscultação do cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno • Exposição oral • Leitura e análise de textos/ documentos. • Pesquisa na Internet • Elaboração de trabalhos sobre o marketing estratégico e operacional. • Quadro • Textos de apoio • Retroprojektor • Computador | A avaliação dos alunos baseia-se na formação contínua evidenciando-se a avaliação formativa com a realização de trabalhos individuais e de grupo e a avaliação sumativa através de teste escrito, a realizar no final do módulo. Também as atitudes na sala de aula, nomeadamente a assiduidade, o espírito de cooperação e a participação crítica, o empenho no trabalho e a postura deverão ser considerados na avaliação a efetuar | 28h 38 aulas de 45 minutos |