

# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

## Técnico/a em Animação de Turismo

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 812 – Turismo e Lazer

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 8121010

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: 4

## DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Planear, promover, vender, organizar e acompanhar a prestação de serviços de animação turística.

## MODALIDADE DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

- CURSOS PROFISSIONAIS

COMPONENTE DE FORMAÇÃO SOCIOCULTURAL	
DISCIPLINAS	HORAS
Português <i>(ver programa)</i>	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	220
Inglês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Francês <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Espanhol <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Alemão <i>(ver programa iniciação) (ver programa continuação)</i>	
Área de Integração <i>(ver programa)</i>	220
Tecnologias da Informação e Comunicação <i>(ver programa)</i>	100
Educação Física <i>(ver programa)</i>	140
TOTAL	1000

\* 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 os seis primeiros módulos.

## COMPONENTE DE FORMAÇÃO CIENTÍFICA

DISCIPLINAS	HORAS
História da Cultura e das Artes <i>(ver programa)</i>	200
Geografia <i>(ver programa)</i>	200
Matemática <i>(ver programa)</i>	100
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>

## COMPONENTE DE FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

### MAPEAMENTO DE UNIDADES DE FORMAÇÃO<sup>1</sup>:

#### UFCD OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
				<b>01</b>	O setor do turismo em Portugal	<b>25</b>
				<b>02</b>	A atividade profissional de Técnico/a em Animação de Turismo	<b>25</b>
				<b>03</b>	Qualidade em turismo	<b>25</b>
				<b>04</b>	Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo	<b>25</b>
				<b>05</b>	Colaboração e trabalho em equipa em turismo	<b>25</b>
				<b>06</b>	Turismo inclusivo: conceitos e princípios	<b>25</b>
				<b>07</b>	Normas de segurança e saúde no trabalho em turismo	<b>25</b>
	<b>01</b>	Desenhar programas de animação turística		<b>08</b>	Desenho de programas de animação turística	<b>125</b>
			<u>Subunidade 1.</u> Recolha e análise de informação sobre oportunidades de mercado		25	
			<u>Subunidade 2.</u> Conceção de programas de animação		50	
			<u>Subunidade 3.</u> Planear a realização, monitorização e avaliação de atividades de animação		50	
	<b>02</b>	Apresentar e aconselhar o cliente sobre os programas e atividades de		<b>09</b>	Acolhimento, informação e aconselhamento sobre atividades de	<b>25</b>

		animação turística			animação turística	
	<b>03</b>	Negociar e vender produtos e/ou serviços de animação turística		<b>10</b>	Negociação e venda de serviços de animação turística	<b>75</b>
					<u>Subunidade 1.</u> A comercialização de produtos e/ou serviços turísticos	50
					<u>Subunidade 2.</u> Gestão de reservas de produtos e /ou serviços turísticos	25
	<b>04</b>	Prestar assistência ao cliente no contexto de animação turística		<b>11</b>	Assistência ao cliente no contexto de animação turística	<b>50</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Gestão de imprevistos e alterações no contexto de animação turística	25
					<u>Subunidade 2.</u> Gestão de reclamações no contexto de animação turística	25
	<b>05</b>	Planear e organizar a realização de programas de animação turística		<b>12</b>	Planeamento e organização da realização de programas de animação turística	<b>100</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Planeamento de atividades de animação turística	50
					<u>Subunidade 2.</u> Organização de atividades de animação turística	50
	<b>06</b>	Acompanhar e dinamizar programas de jogos populares e tradicionais		<b>13</b>	Acompanhamento e dinamização de programas de jogos populares e tradicionais	<b>75</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Organização logística e administrativa de programas de jogos populares e tradicionais	25
					<u>Subunidade 2.</u> Monitorização de jogos populares e tradicionais	50
	<b>07</b>	Acompanhar grupos em atividades de animação turística de ar livre e cultural		<b>14</b>	Acompanhamento de grupos em atividades de animação turística de ar livre e cultural	<b>75</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Acolhimento, informação e aconselhamento ao turista	25
					<u>Subunidade 2.</u> Logística de organização de eventos de animação	50
	<b>08</b>	Acompanhar e dinamizar programas de atividades lúdicas e físico-recreativas		<b>15</b>	Acompanhamento e dinamização de programas de atividades lúdicas e físico-recreativas	<b>75</b>
					<u>Subunidade 1.</u> Organização logística e administrativa de programas de atividades lúdicas e físico-recreativas	25
					<u>Subunidade 2.</u> Monitorização de jogos lúdicos e físico-recreativos	50
	<b>09</b>	Atuar em situações de emergência em animação turística		<b>16</b>	Prestação de apoio em situações de emergência em animação turística	<b>25</b>
	<b>10</b>	Comunicar e interagir em língua inglesa no contexto de animação turística (nível B2 do QECL)		<b>17</b>	Comunicação em língua inglesa no contexto de animação turística <sup>2</sup>	<b>50</b>
<b>TOTAL</b>						<b>850</b>

Para obter a qualificação de Técnico/a de Animação Turística, para além das UFCD obrigatórias (nucleares), terão também de ser realizadas 150 horas da Bolsa de UFCD opcionais não nucleares e UFCD opcionais “livres”<sup>3</sup>.

**BOLSA**  
**UFCD OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)**

CÓDIGO UC	N.º UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA	CÓDIGO UFCD	N.º UFCD	UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO	HORAS
	11	Comunicar e interagir em língua estrangeira no contexto de animação turística (nível B1 do QECRL)		18	Comunicação em língua estrangeira no contexto de animação turística <sup>2</sup>	50
			7852	19	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/desenvolvimento	25
			7853	20	Ideias e oportunidades de negócio	50
			7854	21	Plano de negócio – criação de micro negócios	25
			7855	22	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50
			7847	23	Aplicações informáticas na ótica do utilizador	25
			8598	24	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25
			8599	25	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25
			8600	26	Competências de empreendedorismo e técnicas de procura de emprego	25
<b>TOTAL</b>						<b>300</b>

**CARGA HORÁRIA TOTAL DA FORMAÇÃO TECNOLÓGICA<sup>4</sup>**

**1000**

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

<sup>2</sup> As UFCD de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de formação.

<sup>3</sup> **UFCD Opcionais “livres”** (não nucleares) que, mesmo não fazendo parte da qualificação, podem constituir uma mais-valia (é dada liberdade ao indivíduo na escolha das UFCD para perfazer a qualificação, dentro de um limite determinado) [ANQEP, I.P. (2015). *Guia metodológico – Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem (e-book)*].

<sup>4</sup> À carga horária da Formação Tecnológica pode ser acrescida horas de Formação Prática em Contexto de Trabalho de acordo com a matriz curricular da respetiva modalidade de Educação e Formação.

## FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 01

### O SETOR DO TURISMO EM PORTUGAL

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** O setor do turismo em Portugal

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Reconhecer o fenómeno turístico nacional e internacional e a sua incidência sobre a atividade económica nacional e regional.
- Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do turismo.
- Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do turismo em Portugal.
- Distinguir a estrutura organizativa e divisão funcional dos estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer.
- Identificar a legislação fundamental reguladora da atividade turística.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

O fenómeno turístico

- Conceito de Turismo
- Aspetos fundamentais do fenómeno turístico
- Antecedentes históricos
- Desenvolvimento do turismo de massas
- Repercussões sobre as atividades económicas diretas e indiretas

Novas tendências do turismo

- Oferta turística nacional e regional
- Tipos de turismo
- Novos produtos e serviços turísticos
- Estratégias de produtos e serviços turísticos

Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal

A organização dos serviços de turismo em Portugal, no plano nacional, regional e local

- Órgãos locais e nacionais de turismo
- Entidades de informação turística e serviços turísticos
- Guias turísticos do país, da região e da localidade

Organismos Internacionais de turismo

Estabelecimentos de hotelaria e restauração e turismo e lazer

A hotelaria

- Definição, características e classificação
- Tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais

- Os alojamentos turísticos
- Formas modernas de hospedagem e acolhimento

A organização funcional de um hotel

- Receção/portaria
- Andares
- Lavandaria
- Economato
- Cozinha/pastelaria
- Restaurante
- Bar e animação

A restauração: restaurantes e cafetarias

- Definição
- Características e classificação
- Funções
- Pessoal

Explorações para-hoteleiras

- Aldeias turísticas
- Pousadas de juventude
- Colónias de férias
- Parques de campismo e caravanismo

As atividades turísticas

- Definição
- Âmbito de atuação
- Caracterização e classificação
- Pessoal

Legislação fundamental da atividade turística

## 6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a estrutura organizacional do setor do turismo e dos subsectores de hotelaria e restauração, reconhecimento da sua relevância económica e social para o desenvolvimento do turismo em Portugal e ainda as novas tendências de evolução da prestação de serviço.

Poderão ser realizadas visitas de estudo a estabelecimentos de diferentes tipologias para distinguir as áreas funcionais, a forma de articulação entre serviços e ainda os aspetos diferenciadores da prestação de serviço.

Na formação de ativos, a estratégia poderá passar por solicitar aos/às formandos/as para realizarem um trabalho de projeto em que contextualizem as suas experiências profissionais, enquadrando-as em termos de tipologia de entidade, estrutura organizacional e áreas funcionais.

## 7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Documentos estratégicos sobre o turismo, restauração e hotelaria em Portugal. Documentos estratégicos e informativos sobre as regiões, os produtos e serviços turísticos. Documentos sobre tipos de turismo e suas características. Legislação reguladora da atividade hoteleira, restauração e turismo. *Sites* para pesquisa de informação, nacional e internacional (entidades regionais de turismo, outros). Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.

**FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 02**  
**A ATIVIDADE PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A EM ANIMAÇÃO DE TURISMO**  
[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** A atividade profissional de Técnico/a em Animação de Turismo

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
- Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores em termos contratuais.
- Contrato coletivo para o turismo.
- Reconhecer a importância da imagem e postura profissional dos profissionais de animação turística.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios da organização do trabalho  
Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho  
Postura e imagem do profissional de animação turística

- Apresentação
- Imagem
- Postura/comportamento profissional
- Hierarquia profissional
- Funções
- Categorias profissionais
- Regulamento interno

Funções do/a técnico em animação de turismo: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de projeto conjugado com a pesquisa individual ou de grupo e ainda o debate ou discussão orientada, promovendo uma aprendizagem baseada na descoberta e na experiência, incentivando atividades que permitam um contacto com a realidade do serviço de animação turística em diversas tipologias de estabelecimentos. Esta abordagem será mais relevante no caso da formação inicial de qualificação.

Para formação de ativos, a estratégia poderá passar pelo trabalho de projeto, orientado para a construção de um portfólio individual em que o/a participante seja chamado/a a elencar as suas funções e responsabilidade, bem como direitos e deveres. A pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a técnica da discussão orientada, deverão ser privilegiadas como forma de estimular o sentido crítico e a adoção de posturas profissionais pró-ativas.

**7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Regulamentos e normativos do trabalho em turismo. Normativos sobre contratação individual e coletiva. Exemplos de regulamentos internos. Filme pedagógico sobre postura profissional. Exemplos de boas práticas no turismo. Computador com acesso à internet.



## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 03**

### **QUALIDADE EM TURISMO**

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** *Qualidade em turismo*

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em turismo.
- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nos estabelecimentos de turismo.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios gerais sobre qualidade

Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade

- Normas ISO
- Requisitos e instrumentos das normas

A qualidade no turismo

- A qualidade percebida pelo cliente
- Necessidades e expectativas dos clientes
- Tipologia de clientes e suas motivações

Qualidade ambiental

- Gestão de resíduos
- Prevenção da poluição
- Proteção do ambiente

Sistema Português da Qualidade

- Normalização
- Metrologia
- Qualificação

Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de pesquisa individual ou de grupo, conjugada com a análise de casos, por forma a permitir aos/as formandos/as apreenderem os conceitos e princípios acerca da qualidade genericamente, e especificamente no setor do turismo. Caso se trate de formação inicial, poder-se-á realizar uma sessão de “tempestade de ideias” ou até jogo pedagógico para

recolha das diferentes perceções acerca do que é a Qualidade, seguido de um trabalho de sistematização das ideias pelo/a formando/a.

Caso se trate de formação para ativos, sugere-se o recurso a uma técnica promotora de partilha de conhecimentos e experiências, seguida de alguma pesquisa individual ou de grupo acerca dos conceitos e princípios da Qualidade e do Sistema Português de Qualidade.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Exemplo de normas ISO (9000:2001). Documentação relativa a conceitos de qualidade. Exemplos de textos onde o conceito de qualidade tenha diferentes significados. Documentação relativa ao Sistema Português da Qualidade. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da qualidade.

## FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 04

### TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM TURISMO

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal em turismo

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.
- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.
- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal

- Funções da comunicação
- Elementos intervenientes na comunicação

Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal

A importância da comunicação não-verbal

- Comunicação cinésica
- Comunicação paralíngüística
- Comunicação proxémica

Imagem e comunicação

- Autoimagem e autoconceito
- Formação das primeiras impressões
- Expetativas e motivações

A programação neurolingüística na comunicação em contexto turístico

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, estudo de caso, jogos pedagógicos e outras técnicas baseadas na aprendizagem experiencial, orientadas para a mudança de atitudes. No caso da formação inicial, poder-se-á conjugar com um trabalho de pesquisa de grupo acerca dos vários fatores facilitadores e dificultadores da comunicação, através de recolha de depoimentos, imagens ou gravações em vídeo. A construção de prática de uma grelha de análise com parâmetros desejáveis na comunicação e relacionamento interpessoal entre profissionais e clientes poderá ser aplicada e posteriormente apresentada, seguida de debate.

Na formação de ativos, sugere-se o recurso a análise de casos, apresentados pelo/a formador/a ou sugeridos pelos/as formandos/as, de situações consideradas como Boas Práticas e Práticas a Evitar. Estes mesmos casos poderão ser alvo de dramatização, filmada ou não (técnica da autoscopia), para posterior análise, identificação dos comportamentos desejáveis e a corrigir.

#### **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Textos de apoio sobre técnicas de comunicação. Documentação sobre técnicas de programação neurolinguística aplicada ao turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

**FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 05**  
**COLABORAÇÃO E TRABALHO EM EQUIPA EM TURISMO**  
[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Colaboração e trabalho em equipa em turismo

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa em contexto de turismo.
- Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Equipa de trabalho: conceito e princípios de organização

- Grupo vs. Equipa de trabalho
- Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
- Formas de organização: cooperação e colaboração

Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo

- Restauração
- Hotelaria
- Turismo

Fenómenos de dinâmica de grupo

- Influência social e papel social
- Normas sociais
- Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
- Gestão de conflitos

A importância da comunicação no trabalho entre equipas

- Fluxos de comunicação
- Comunicação vertical e horizontal

Papel no líder na condução das equipas de trabalho

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o estudo de casos, as simulações e ainda o recurso a jogos pedagógicos, por forma a permitir aos/as formandos/as vivenciar situações que lhes permitam tomar consciência dos fenómenos decorrentes das dinâmicas de grupo em contexto organizacional. Será por isso desejável que sejam criadas situações-problema próximas do contexto real de trabalho, incitando à reflexão acerca dos comportamentos facilitadores e dificultadores, da relevância

da abertura face à mudança e demonstração de empatia entre elementos, como peças chave do trabalho em equipa.

**7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Textos de apoio sobre trabalho em equipa. Exemplos de formas de organização de equipas de trabalho em hotelaria, restauração e turismo. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (jogos pedagógicos, casos, outros).

**FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 06**  
**TURISMO INCLUSIVO: CONCEITOS E PRINCÍPIOS**  
[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Turismo inclusivo: conceitos e princípios

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Definir o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o sector do turismo, para os seus empresários e trabalhadores e também para as pessoas com deficiência.
- Identificar as "necessidades especiais" deste segmento da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Turismo inclusivo – causas e objetivos

- Enquadramento político e normativo do Turismo Inclusivo
- Contexto normativo internacional/UE: Legislação europeia e nacional

Conceitos principais

- Deficiência
- Acessibilidade
- *Design* inclusivo
- Produtos de apoio: tipologia e ISO 9999/2007

O cliente com deficiência motora

Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência motora
- Tipos de deficiência motora
- Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora
- Produtos e meios de apoio (cadeiras de rodas, espaço de movimentação, zona de permanência e de manobra, auxiliares de marcha)
- Requisitos da oferta turística (acessibilidade física, barreiras físicas, transportes)
- Legislação nacional
- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
- Práticas de serviço (utilização/manipulação de cadeira de rodas, apoio à deslocação e transferência para outros assentos, cuidados de relacionamento no serviço)

#### O cliente com deficiência visual

Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência visual
- Limitações das pessoas com deficiência visual
- Orientação e Mobilidade
- Necessidades especiais da pessoa cega ou com baixa visão

Produtos e meios de apoio à deficiência visual

- Braille, áudio descrição e formato digital
- Acessibilidade nas TIC
- Requisitos de acessibilidade na WEB
- O acompanhante/guia

- O cão-guia

- Sinalética

Requisitos da oferta turística

- Requisitos
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Atitudes de relacionamento e aspetos comunicacionais

Práticas de serviço

#### O cliente com deficiência auditiva

Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência auditiva
- Graus e tipos de deficiência auditiva
- População surda
- Causas e consequências da deficiência auditiva
- Limitações da pessoa com deficiência auditiva
- Limitações comunicacionais
- Necessidades específicas da pessoa surda

Produtos e meios de apoio

- Produtos de apoio para a deficiência auditiva
- Língua gestual portuguesa e cães de assistência

Requisitos da oferta turística

- Oferta turística
- Acessibilidade

Legislação

Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

- Necessidades especiais de relacionamento interpessoal
- Comunicação e atitudes dos profissionais
- Práticas de serviço



O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência

Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos

- Deficiência intelectual e multideficiência
- Graus e causas de deficiência Intelectual
- Características de algumas síndromas associados à deficiência intelectual
- Limitações das pessoas com deficiência intelectual
- Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual

O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo

- Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
- Requisitos da oferta turística e acessibilidades

Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

- Práticas de serviço e relacionamento

O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais

O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos

- Processo de envelhecimento
- População idosa
- Características do turismo sénior
- Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
- Necessidades do cliente sénior com limitações
- Requisitos da oferta e acessibilidades
- Produtos de apoio e acessibilidades
- Acessibilidades e legislação
- Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

## **6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Tendo esta unidade de formação o duplo objetivo de dotar os/as formandos/as do conceitos e princípios relativos ao turismo inclusivo e simultaneamente sensibilizar para a adoção de práticas de serviço e atendimento específicas para as necessidades destes públicos, sugere-se a conjugação de técnicas de pesquisa individual ou de grupo, com a discussão e debate. Desta forma promove-se o contacto com a diversidade de requisitos do serviço e produtos turísticos a produzir e a reflexão individual e grupal necessária à mudança de atitudes.

## **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Normativos relativos ao turismo inclusivo. Material de apoio específico para a hotelaria, restauração e atividades turísticas. Documentação sobre produtos de apoio ao cliente com necessidades especiais. Filmes pedagógicos sobre o tema. Enunciados de exercícios pedagógicos (casos para analisar, outros).

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 07**

### **NORMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO EM TURISMO**

[sem UC associada]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Normas de segurança e saúde no trabalho em turismo

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Identificar os conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
- Identificar as normas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho, em contexto de turismo.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Conceitos e princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho

Fontes de informação sobre as normas e disposições relativas à segurança e saúde em turismo

- Legislação
- Manuais de segurança
- Plano de segurança do estabelecimento de turismo

Meios e regras de segurança

- Supressão da negligência e falta de atenção
- Estabelecimento de condições de trabalho facilitadoras de segurança (ergonomia)

Segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais

- Prevenção de choques elétricos
- Movimentação de pesos e objetos manualmente

Plano de segurança do estabelecimento de operações turísticas

- Plano de prevenção de acidentes
- Plano de prevenção de incêndios
- Plano de evacuação
- Plano contra roubos

Causas de acidentes no trabalho

- Acidentes de movimentação
- Choques e quedas
- Acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento
- Choques elétricos
- Acidentes provocados por químicos e gases
- Queimaduras

#### Componentes da caixa de primeiros socorros

- Desinfetantes
- Pensos e garrotes
- Tesouras, pinças e outros

#### Tipos de feridas

- Ferida aberta e ferida fechada
- Queimadura
- Choque elétrico

#### Atuação em situações de emergência

- Perda de sentidos
- Feridas
- Eletrocussões
- Ataque cardíaco
- Entorses ou distensões
- Envenenamento
- Queimadura

#### Noções gerais sobre os fogos

##### Causas de risco de incêndio

- Sistema de aquecimento e cozedura
- Chaminé e tubos de fumo
- Materiais inflamáveis
- Aparelhos elétricos
- Trabalhadores e outras pessoas fumadoras

##### Tipos de incêndio

- Incêndios provocados por uma explosão
- Incêndio de hidrocarbonetos
- Incêndio de matérias sólidas
- Incêndio causado por curto-circuito elétrico

##### Sistemas de deteção

##### Tipos de extintores

- Extintores automáticos, ditos de água
- Extintores de pó químico
- Extintores de espuma
- Outros

##### Atuação em caso de incêndio

- Plano de ataque
- Manipulação dos extintores
- Acionamento do sistema automático

##### Técnicas de extinção de incêndio de gás

## **6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o trabalho de grupo e o estudo de casos, por forma a permitir aos/as formandos/as apreender os conceitos e princípios acerca da segurança e saúde no trabalho e contextualizar face à realidade do setor do turismo. Poderão ser analisados em grupo, alguns excertos de exemplos de planos de emergência, solicitando aos/as formandos/as que façam uma análise das medidas preventivas preconizadas. Poderão também ser organizados grupos de trabalho para pesquisar informação relativamente aos tipos de acidentes de trabalho e suas medidas preventivas principais, para posterior apresentação e discussão em grupo.

## **7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Legislação fundamental sobre Segurança e Saúde no Trabalho. Normativos específicos de segurança e saúde no trabalho para o turismo. Exemplos de planos de emergência. Exemplos de EPI. Folhetos e brochuras sobre segurança e saúde no trabalho. Enunciados de exercícios pedagógicos. Filmes pedagógicos sobre a temática da segurança e saúde no trabalho.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 08**

### **DESENHO DE PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

[Associada à UC 01. Desenhar programas de animação turística]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Desenho de programas de animação turística
- 2. DURAÇÃO:** 125 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Recolha e análise de informação sobre oportunidades de mercado

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Pesquisar, interpretar e sistematizar informação sobre recursos disponíveis e atrações turísticas locais.
  - Pesquisar e sistematizar informação sobre oferta de atividades de animação turística concorrentes e complementares.
  - Interpretar tendências da procura de atividades de animação.
  - Identificar e caracterizar o tipo de interesses, motivações e condições dos clientes/público-alvo.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Caraterísticas gerais das atividades de animação turística

  - Atividades de ar livre
  - Atividades culturais

Análise de mercado

  - Recursos e atrações turísticas no local
  - Oferta concorrente
  - Tendências da procura
  - Caraterísticas, necessidades e motivações dos clientes
  - Técnicas de pesquisa, tratamento e análise de informação
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/das participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de pesquisa em torno de um produto de animação turística para oferecer num dado território. A pesquisa deve incluir a análise de recursos e atrações turísticas locais e os interesses, motivações e condições do público-alvo.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamento informático: computadores e *software* de registo e tratamento de informação. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Material de escritório. Exemplos de pesquisas e análises de mercado.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Conceção de programas de animação

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar resultados da análise das oportunidades de mercado.
- Aplicar os procedimentos de elaboração de um programa de animação turística.
- Selecionar as atividades de animação de acordo as características do público-alvo e especificações no caso de grupos especiais (estrangeiros, crianças, terceira idade, pessoas com deficiência).
- Esboçar a ficha técnica de atividades de animação turística.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Caraterísticas específicas das atividades de animação turística

- Atividades de ar livre
- Atividades culturais

Programas de animação turística

- Conceito
- Definição de objetivos
- Tipologia de atividades
- Público-alvo e grupos especiais

Fichas técnicas de atividades de animação

- Conceito
- Definição de objetivos
- Definição de regras
- Fases de desenvolvimento da atividade
- Metodologia
- Material necessário
- Duração
- Normas de segurança

Sustentabilidade e impacto ambiental de programas de animação

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à conceção de programas de animação turística

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual de conceção de uma ficha técnica de uma atividade que se enquadre num dado programa de animação turística. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Equipamento informático: computadores e *software* de registo e tratamento de informação. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Material de escritório. Estrutura/Modelo de programas de animação turística. Estrutura/modelo de fichas técnicas. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência. Tabelas de custos.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 3

Planear a realização, monitorização e avaliação de atividades de animação

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Aplicar técnicas de estimativa de recursos necessários para a realização do programa.
- Aplicar técnicas de análise comparada de diferentes condições de fornecimento de serviços.
- Calcular e estimar custos associados ao programa.
- Aplicar técnicas de planeamento da divulgação das atividades.
- Aplicar técnicas de planeamento da avaliação de serviços.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Planeamento físico de programas de animação turística

- Objetivos
- Tipologia de recursos humanos, logísticos e administrativos
- Especificidades de grupos de participantes
- Técnicas de estimativa das necessidades de recursos
- Normas de segurança aplicadas a atividades de animação turística
- Normas de sustentabilidade ambiental aplicadas a atividades de animação turística

Planeamento financeiro de programas de animação turística

- Objetivos
- Tipologia de fontes de financiamento
- Técnicas de estimativas de custos, receitas e margens de lucro

Serviços externos

- Tipo de serviços externos a contratar
- Análise das condições da prestação de serviços (prazos, preços, condições de pagamento, características dos serviços, disponibilidade)
- Técnicas de pesquisa e consulta a fornecedores alternativos e suas condições

Ações promocionais e de comunicação

- Conceitos de *marketing* e divulgação
- Tipologia de ações promocionais e de comunicação

Avaliação da qualidade do serviço prestado

- Tipos de critérios de avaliação
- Métodos e técnicas de avaliação da qualidade
- Tipos de instrumentos de avaliação do serviço
- Procedimentos de avaliação da qualidade do serviço

Sustentabilidade e impacto ambiental de programas de animação

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à conceção de programas de animação turística

## **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho de grupo de estimativa de recursos físicos e financeiros necessários para a realização de um dado programa de animação turística. O/a formador/a poderá disponibilizar os programas de animação turística, as fichas técnicas das atividades contempladas nos programas, as características socioeconómicas dos grupos e referenciais de custos de modo a suportar o desenvolvimento dos trabalhos.

## **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Equipamento informático: computadores e *software* de registo e tratamento de informação. Internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefones. Material de escritório. Exemplos de formulários e manuais de apoio à elaboração de propostas de programas. Exemplos de planos de ações de divulgação anteriores. Exemplos de planos metodológicos de avaliação da qualidade de serviços prestados. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência ou com necessidades especiais, crianças, entre outros. Normas de segurança aplicadas a atividades de animação turística. Normas de sustentabilidade ambiental aplicadas a atividades de animação turística.



## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 09**

### **ACOLHIMENTO, INFORMAÇÃO E ACONSELHAMENTO SOBRE ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

[Associada à UC 02. Apresentar e aconselhar o cliente sobre os programas e atividades de animação turística]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Acolhimento, informação e aconselhamento sobre atividades de animação turística

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento.
- Identificar a informação relevante sobre programas e atividades de animação.
- Selecionar os suportes de comunicação adequados aos clientes.
- Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos.
- Aplicar os procedimentos de registo em base de dados.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Programas de atividades de animação turística

- Conceitos
- Tipologia
- Aspectos técnicos da contratação dos serviços e aquisição dos produtos

Público-alvo de atividades de animação turística

- Segmentos
- Legislação específicas

Métodos e técnicas de promoção dos programas de atividade de animação turística

Métodos e técnicas de aconselhamento e orientação do cliente na escolha do programa de atividade de animação turística

Bases de dados

- Normas de utilização de bases de dados
- Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados dos clientes
- Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados ao acolhimento e comunicação com clientes

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, o recurso à simulação de uma situação de acolhimento, de prestação de informação e de aconselhamento de programas de atividades de animação turística.

**7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Meios de comunicação: fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplos de programas e cronogramas das atividades de animação turística. Outra documentação informativa. Material promocional. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 10**

### **NEGOCIAÇÃO E VENDA DE SERVIÇOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

[Associada à UC 03. Negociar e vender serviços de animação turística]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Negociação e venda de produtos e/ou serviços de animação turística
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

A comercialização de produtos e/ou serviços turísticos

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Interpretar referenciais de preços de acordo com o segmento do cliente.
  - Aplicar técnicas de cálculo de preços de venda dos produtos e serviços.
  - Utilizar técnicas e métodos de negociação das condições de prestação do serviço com os clientes.
  - Operar técnicas de venda cruzada de produtos e serviços.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Preços de venda de produtos e da prestação dos serviços

  - Conceitos
  - Tipos de tarifas e custos
  - Referenciais de preços
  - Técnicas de cálculo de tarifas e preços
  - Aplicações informáticas de gestão de preços

Negociação das condições venda de produtos e da prestação dos serviços

  - Métodos e técnicas
  - Características das ações promocionais
  - Tipo de necessidades e interesses dos clientes

Técnicas de negociação e venda cruzada de produtos e serviços

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente a realização de um trabalho individual de cálculo de preços de venda de produtos e da prestação de serviços, e a simulação de uma situação de negociação das condições de venda dos produtos e da prestação de serviços.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplo de política de preços. Referenciais de preços. Exemplo de campanhas promocionais. Exemplos de objetivos comerciais.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Gestão de reservas de produtos e/ou serviços turísticos

#### 4. DURAÇÃO: 25 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar os pedidos de reserva dos clientes.
- Utilizar aplicações informáticas e aplicar procedimentos para realizar o registo, consultas e alterações de reservas.
- Selecionar as opções de reserva necessárias à sinalização das necessidades especiais do cliente.
- Aplicar procedimentos de comunicação com fornecedores externos/parceiros.
- Aplicar métodos e técnicas de faturação e cobrança.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Reservas em animação turística

- Procedimentos de registo, consulta e alterações
- Emissão de *vouchers*, bilhetes e outra documentação
- Critérios e normas na gestão de reservas
- Comunicação com os fornecedores externos/parceiros

Sistema informático de reservas

- Características
- Funcionalidades

Faturação e cobrança

- Conceitos e normas de contabilidade aplicados à faturação e cobrança
- Plano de faturação e cobrança
- Regras de tesouraria
- Documentos de suporte à faturação e cobrança
- Métodos, técnicas e equipamentos de suporte
- Contratos de crédito

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados às reservas em animação turística

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a simulação de um caso que pressuponha a gestão de uma reserva de participação num dado programa de animação turística, incluindo a receção do pedido de reserva, realização da reserva num sistema informático, emissão da documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados e o processamento da faturação e cobrança associada aos serviços reservados.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Exemplo de normas internas de gestão de reservas (rentabilidade, ocupação dos programas, outras). Manuais do *software* específico para a gestão de reservas. Manuais de procedimentos de cobrança e faturação. Normas de contabilidade. Plano de faturação e cobranças. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 11**

### **ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO CONTEXTO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

[Associada à UC 04. Prestar assistência ao cliente no contexto de animação turística]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Assistência ao cliente no contexto de animação turística
- 2. DURAÇÃO:** 50 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Gestão de imprevistos e alterações no contexto de animação turística

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos.
  - Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a imprevistos e contingências.
  - Listar as entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas.
  - Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários para operar alterações, cancelamentos, resolução de imprevistos e contingências.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Alterações e cancelamentos

  - Noções e tipologia
  - Procedimentos de registo de alterações e cancelamentos
  - Normas e legislação associada às alterações e cancelamentos

Imprevistos e contingências em agências de viagens

  - Noções e tipologia
  - Necessidades e expectativas do cliente
  - Procedimentos de resolução
  - Recursos a mobilizar

Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas

  - Tipologia de entidades
  - Meios de assistência a turistas

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica de debate ou discussão orientada pelo/a formador/a através da colocação de perguntas, de modo a promover a partilha de experiências e conhecimento entre os/as participantes. As questões terão como foco os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos e aos imprevistos e contingências.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, fax, telefone. Material de escritório diverso. Material e equipamento médico de primeiros socorros. Exemplos de contratos de prestação de serviços ao cliente. Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens. Exemplos de manuais de apoio e assistência aos clientes.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Gestão de reclamações no contexto de animação turística

#### 4. DURAÇÃO: 25 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar e aplicar procedimentos, normas e legislação de resolução de queixas e reclamações.
- Interpretar e aplicar procedimentos de tratamento de sugestões.
- Aplicar técnicas de gestão de conflitos.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Queixas e reclamações

- Noções e tipologia
- Procedimentos de registo e resolução de queixas e reclamações
- Normas e legislação de suporte à resolução de queixas e reclamações
- Necessidades e expectativas do cliente queixoso
- Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões

Gestão de conflitos

- Principais focos de conflito decorrentes de queixas e reclamações
- Técnicas de resolução de conflitos

Conceitos e princípios sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a simulação de uma situação de queixa ou reclamação no contexto da prestação de serviço de um operador turístico, de modo a estimular a utilização de técnicas de gestão de conflitos e a aplicar os procedimentos e mobilizar os recursos necessários à assistência ao cliente nestas situações.

Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

**8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Meios informáticos: computadores, impressoras, *software* específico, internet. Meios de comunicação: *e-mail*, *fax*, telefone. Material de escritório diverso. Material e equipamento médico de primeiros socorros. Formulários de reclamações, queixas e sugestões. Manuais de procedimentos internos de assistência ao cliente. Livro de reclamações.



## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 12**

### **PLANEAMENTO E ORGANIZAÇÃO DA REALIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

[Associada à UC 05. Planear e organizar a realização de programas de animação turística]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Planeamento e organização da realização de programas de animação turística
- 2. DURAÇÃO:** 100 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

#### Planeamento de atividades de animação turística

- 4. DURAÇÃO:** 50 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Interpretar as diretrizes de um programa de animação turística.
  - Interpretar as necessidades específicas dos membros do grupo.
  - Identificar os recursos necessários e disponíveis para operacionalizar as atividades de animação turística.
  - Redigir o plano de trabalho de um programa de animação turística.
  - Desenhar um cronograma detalhado de um programa de animação turística.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Atividade de animação turística

  - Tipos de atividades
  - Programas de animação e fichas técnicas de atividades
  - Segmentos de destinatários e suas necessidades específicas

Planeamento físico de programas de animação turística

  - Objetivos
  - Tipologia de recursos logísticos, administrativos e humanos a considerar na organização de um evento
  - Técnicas de elaboração de um plano de trabalho e de um cronograma

Conceitos e princípios sobre turismo inclusivo aplicados ao planeamento de programas de animação turística
- 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização de um trabalho individual de conceção de um plano de trabalho e de um cronograma associados a um programa de animação turística a partir de um conjunto de diretrizes do mesmo, que podem constar de um contrato de prestação de serviços, de um programa preliminar ou de orientações gerais. Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

## 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computadores. Aplicações informáticas. Internet. Impressoras: fax, telefones. Instrumentos e equipamentos específicos para o desenvolvimento da atividade de animação. Planta do recinto. Mapa do local. Inventário do material necessário. Lista e dados dos/as participantes. Guiões, fichas e esquemas de atividades ou ferramentas similares. Bibliografia específica de cada atividade. Documentação técnica dos equipamentos e materiais. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

## SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

### Organização das atividades de animação turística

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar a ficha técnica de cada atividade e o programa de atividades.
- Selecionar os recursos humanos necessários à organização e acompanhamento das atividades.
- Aplicar técnicas administrativas na contratação de prestadores de serviços complementares.
- Aplicar técnicas de gestão do espaço e de recursos, materiais e equipamentos necessários à atividade.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Logística associada as atividades de animação turística

- Tipos de recursos logísticos (espaços/recintos, materiais e equipamentos)
- Atividades associadas à logística das atividades de animação

Recursos humanos em atividades de animação turística

- Critérios e técnicas de seleção das equipas de trabalho
- Técnicas de mobilização do trabalho das equipas

Tarefas administrativas em atividades de animação turística

- Recolha de informação sobre expectativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes
- Tipo de serviços externos a subcontratar
- Técnicas de negociação com fornecedores
- Outras atividades administrativas de apoio ao desenvolvimento e encerramento das atividades

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à organização de programas de animação turística

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização da simulação das atividades administrativas associadas à realização de um dado programa de trabalho de animação turística, que percorra pelo menos a recolha de informação relativa aos/às participantes e a contratação de serviços externos.

Este tipo de abordagem complementa a abordagem expositiva dos conceitos e técnicas de suporte à unidade de formação.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Computadores. Aplicações informáticas. Internet. Impressoras: fax, telefones. Instrumentos e equipamentos específicos para o desenvolvimento da atividade de animação. Planta do recinto/equipamento. Mapa do local. Catálogos de materiais audiovisuais e informáticos, de materiais de exposição e montagem. Exemplo de um plano de trabalho de um evento. Normas de segurança e saúde no trabalho. Inventário do material necessário. Lista e dados dos/as participantes. Documentação técnica dos equipamentos e materiais.

### **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 13**

#### **ACOMPANHAMENTO E DINAMIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE JOGOS POPULARES E TRADICIONAIS**

[Associada à UC 06. Acompanhar e dinamizar programas de jogos populares e tradicionais]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Acompanhamento e dinamização de programas de jogos populares e tradicionais
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

#### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Organização logística e administrativa de programas de jogos populares e tradicionais

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no acolhimento.
  - Interpretar a ficha-técnica dos jogos tradicionais e populares.
  - Aplicar técnicas de orientação e supervisão da correta e adequada preparação, montagem e utilização e arrumação dos materiais e equipamentos.
  - Selecionar e aplicar normas de segurança na utilização dos materiais e equipamentos.
  - Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos.
  - Aplicar técnicas de recolha de informação de apoio à avaliação da atividade.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Jogos populares e tradicionais

  - Tipologias
  - Objetivos
  - Regras de funcionamento
  - Vocabulário técnico

Materiais e equipamentos em jogos populares e tradicionais

  - Tipologia de materiais e equipamentos
  - Preparação e montagem de materiais e equipamentos
  - Normas de segurança associadas aos materiais e equipamentos
  - Técnicas de orientação e supervisão da adequada montagem e utilização
  - Recolha, arrumação e conserto e reparações de danos nos materiais e equipamentos

Avaliação do desenvolvimento e dos resultados dos jogos populares e tradicionais

  - Instrumentos e procedimentos de avaliação
  - Critérios de êxito e de avaliação
  - Técnicas de recolha de informação

Princípios de turismo sustentável aplicados aos jogos populares e tradicionais

Princípios de turismo inclusivo aplicados aos jogos populares e tradicionais

#### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização da simulação de uma situação real de orientação e supervisão da preparação, montagem, utilização e arrumação dos materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento de um conjunto de 10 jogos populares e tradicionais.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Materiais para o desenvolvimento das atividades, por exemplo, patela, lenções, piões, cordas, malhas de ferro, bolas, arcos, varas, bilhas, paus, latas, sacos. Equipamentos para o desenvolvimento das atividades, por exemplo, coletes, apitos, cronómetros, fita métrica, binóculos, megafone. Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Bibliografia sobre jogos populares e tradicionais, como por exemplo: Jogo do pião, Jogo da malha, Jogo da tração com corda (em linha), Jogo da tração com corda (em quadrado), Jogo da bilha, Jogo da corrida de latas, Jogo da panela, Andas (verticais), Andas (horizontais), Pau ensebado, Leitão ensebado, Corda elétrica, Jogo do pau (mãos), Jogo do pau (pés), Cepo, Malhão, Varas. Cântaros, Bilros, Caixota, Sapo, Burro, Pesca à galinha, Cavalhadas, Corrida de sacos. Fichas técnicas de jogos populares e tradicionais. Inventário de material e equipamentos. Documentação técnica dos materiais e equipamentos. Referencial de análise de satisfação do cliente.

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2**

#### **Monitorização de jogos populares e tradicionais**

#### **4. DURAÇÃO:** 50 horas

#### **5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar e descrever de forma clara e detalhada as regras de funcionamento dos jogos populares e tradicionais.
- Aplicar técnicas de organização, dinamização e motivação de grupos.
- Aplicar técnicas de demonstração do desenvolvimento de jogos populares e tradicionais.
- Aplicar técnicas de gestão do tempo.

#### **6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Jogos populares e tradicionais

- Técnicas de demonstração
- Normas de segurança
- Regras de funcionamento

Organização de grupos de participantes

- Boas-práticas na organização de participantes

- Técnicas de organização, dinamização e motivação de grupos
- Técnicas de gestão do tempo em jogos populares e tradicionais

Princípios de turismo sustentável aplicados aos jogos populares e tradicionais

Princípios de turismo inclusivo aplicados aos jogos populares e tradicionais

#### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização da simulação de uma situação real de demonstração, organização e dinamização de um grupo de participantes em pelo menos 10 jogos tradicionais e populares.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Materiais para o desenvolvimento das atividades, por exemplo, patela, lenções, piões, cordas, malhas de ferro, bolas, arcos, varas, bilhas, paus, latas, sacos. Equipamentos para o desenvolvimento das atividades, por exemplo, coletes, apitos, cronómetros, fita métrica, binóculos, megafone. Bibliografia sobre jogos populares e tradicionais, como por exemplo: Jogo do pião, Jogo da malha, Jogo da tração com corda (em linha), Jogo da tração com corda (em quadrado), Jogo da bilha, Jogo da corrida de latas, Jogo da panela, Andas (verticais), Andas (horizontais), Pau ensebado, Leitão ensebado, Corda elétrica, Jogo do pau (mãos), Jogo do pau (pés), Cepo, Malhão, Varas, Cântaros, Bilros, Caixota, Sapo, Burro, Pesca à galinha, Cavalhadas, Corrida de sacos. Fichas técnicas de jogos populares e tradicionais. Inventário de material e equipamentos. Documentação técnica dos materiais e equipamentos.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 14**

### **ACOMPANHAMENTO DE GRUPOS EM ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA DE AR LIVRE E CULTURAL**

[Associada à UC 07. Acompanhar grupos em atividades de animação turística de ar livre e cultural]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Acompanhamento de grupos em atividades de animação turística de ar livre e cultural
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Acolhimento, informação e aconselhamento ao turista

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no acolhimento.
  - Identificar e selecionar a informação relevante e os suportes de comunicação adequados.
  - Interpretar os direitos e deveres dos clientes.
  - Interpretar as normas de funcionamento e de segurança das atividades de animação turística.
  - Aplicar técnicas de negociação e venda cruzada.

- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Atendimento e acolhimento de participantes

- Normas de conduta e imagem pessoal
- Técnicas de acolhimento e comunicação com participantes

Canais e suportes de comunicação em animação turística

- Tipos e potencialidade de diferentes canais
- Suporte de comunicação
- Produtos de apoio à comunicação com pessoas com necessidades especiais
- Seleção de informação

Participantes de atividades de animação turística

- Tipologia de interesses e necessidades
- Direitos e deveres
- Normas de funcionamento e de segurança

Técnicas de negociação e venda cruzada de produtos e serviços

Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes

#### 7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente a realização da simulação de uma situação-problema que implique a realização de acolhimento e prestação de informação a um conjunto de participantes num dado programa de animação turística, e da simulação de uma situação de venda cruzada de produtos e serviços complementares no decurso de uma situação de aconselhamento relativo ao serviço de animação a prestar.

#### 8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:

Computadores. Aplicações informáticas. Internet. Impressoras: fax, telefones. Instrumentos e equipamentos específicos para o desenvolvimento da atividade de animação. Fichas de registo dos/as participantes. Inventário do material. Lista e dados dos/as participantes. Lista de contactos úteis. Normas de segurança. Guiões, fichas e esquemas de atividades ou ferramentas similares. Bibliografia específica de cada atividade de animação. Fichas de caracterização social dos grupos. Documentação técnica dos equipamentos e materiais de suporte às atividades de animação turística.

### SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2

#### Logística de organização de eventos de animação

#### 4. DURAÇÃO: 50 horas

#### 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar as características e condições de aquisição serviços de animação turística contratadas pelos participantes.
- Aplicar os procedimentos de emissão e distribuição da documentação necessária aos/às participantes.
- Interpretar as normas contratuais e legislativas quanto ao transporte dos/as participantes.
- Aplicar técnicas de organização de grupos em deslocações.
- Aplicar técnicas de supervisão da preparação, montagem e utilização dos equipamentos.
- Aplicar técnicas de comunicação com os participantes.
- Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos.
- Aplicar técnicas de recolha de informação de apoio à avaliação da atividade.

#### 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Atividades de animação turística

- Vocabulário técnico
- Boas-práticas na organização de participantes em contexto de atividades de animação

Registos e credenciais dos/as participantes

- Segmentos de clientes e suas necessidades específicas
- Documentos de suporte
- Gestão documental

Transporte e deslocação dos/as participantes

- Tipologias de transportes e suas características
- Normas e legislação relativas ao transporte de pessoas
- Técnicas de organização de grupos em deslocações



Materiais e equipamentos em animação turística

- Tipologia de materiais e equipamentos
- Preparação e montagem de materiais e equipamentos
- Normas de segurança associadas aos materiais e equipamentos
- Técnicas de supervisão da adequada utilização

Avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades

- Instrumentos e procedimentos de avaliação
- Critérios de êxito e de avaliação
- Técnicas de recolha de informação

Princípios de turismo sustentável aplicados à animação turística

Princípios de turismo inclusivo aplicados à animação turística

## **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a técnica da simulação de distribuição e monitorização da utilização dos materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades e de cooperação na organização de um grupo de participantes em contexto de atividades de animação. A atividade poderá ser escolhida pelo/a formador/a bem como a contextualização da situação.

## **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Computadores. Aplicações informáticas. Internet. Impressoras: fax, telefones, instrumentos e equipamentos específicos para o desenvolvimento da atividade de animação. Fichas de registo dos/as participantes. Inventário e *checklist* dos materiais e dos equipamentos. Normas de segurança. Guiões, fichas e esquemas de atividades ou ferramentas similares. Bibliografia específica de cada atividade. Fichas de caracterização social dos grupos de participantes. Referencial de análise de satisfação do cliente. Documentação técnica dos equipamentos e materiais.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 15**

### **ACOMPANHAMENTO E DINAMIZAÇÃO DE PROGRAMAS DE ATIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS**

[Associada à UC 08. Acompanhar e dinamizar programas de atividades lúdicas e físico-recreativas]

- 1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Acompanhamento e dinamização de programas de atividades lúdicas e físico-recreativas
- 2. DURAÇÃO:** 75 horas
- 3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**
  - Nuclear
  - Bolsa

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 1**

Organização logística e administrativa de programas de atividades lúdicas e físico-recreativas

- 4. DURAÇÃO:** 25 horas
- 5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

  - Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no acolhimento.
  - Interpretar a ficha-técnica das atividades lúdicas e físico-recreativas.
  - Aplicar técnicas de orientação e supervisão da correta e adequada preparação, montagem e utilização e arrumação dos materiais e equipamentos.
  - Selecionar e aplicar normas de segurança na utilização dos materiais e equipamentos.
  - Interpretar os critérios de êxito e de avaliação previstos.
  - Aplicar técnicas de recolha de informação de apoio à avaliação da atividade.
- 6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Atividades lúdicas e físico-recreativas

  - Tipologias: sem e com materiais auxiliares, cooperativos e competitivos, sensoriais, rítmicos e de coordenação, de lógica e engenho, de expressão corporal, de observação e atenção, em espaços reduzidos (mesa e tabuleiro), imitação, simulação e simbólicos, cantigas e danças infantis
  - Objetivos
  - Regras de funcionamento
  - Vocabulário técnico
  - Boas-práticas na organização de participantes

Materiais e equipamentos em atividades lúdicas e físico-recreativas

  - Tipologia
  - Preparação e montagem
  - Normas de segurança
  - Técnicas de orientação e supervisão da adequada montagem e utilização
  - Recolha, arrumação e conserto e reparações de danos

Avaliação do desenvolvimento e dos resultados das atividades lúdicas e físico-recreativas

  - Instrumentos e procedimentos de avaliação
  - Critérios de êxito e de avaliação
  - Técnicas de recolha de informação

Princípios de turismo sustentável aplicados às atividades lúdicas e físico-recreativas  
Princípios de turismo inclusivo aplicados às atividades lúdicas e físico-recreativas

#### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização da simulação de uma situação real de orientação e supervisão da preparação, montagem, utilização e arrumação dos materiais e equipamentos necessários ao desenvolvimento de um conjunto de 10 atividades lúdicas e físico-recreativas.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Materiais para o desenvolvimento das atividades, como por exemplo: tabuleiro de jogos, espelhos, material de som, quadro, projetor, vendas, papel, lápis, marcadores, pincéis, telas. Meios informáticos: computador, internet, impressoras. Bibliografia sobre atividades lúdicas e físico-recreativas. Fichas técnicas de atividades lúdicas e físico-recreativas. Inventário de material e equipamentos. Documentação técnica dos materiais e equipamentos. Referencial de análise de satisfação do cliente.

### **SUBUNIDADE DE FORMAÇÃO 2**

#### **Monitorização de jogos lúdicos e físico-recreativos**

#### **4. DURAÇÃO:** 50 horas

#### **5. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Interpretar e descrever de forma clara e detalhada as regras de funcionamento das atividades lúdicas e físico-recreativas.
- Aplicar técnicas de organização, dinamização e motivação de grupos.
- Aplicar técnicas de demonstração do desenvolvimento das atividades lúdicas e físico-recreativas.
- Aplicar técnicas de gestão do tempo.

#### **6. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Atividades lúdicas e físico-recreativas

- Técnicas de demonstração
- Normas de segurança
- Regras de funcionamento

Organização de grupos de participantes

- Técnicas de receção e acolhimento dos/as participantes
- Técnicas de comunicação e informação sobre as atividades
- Boas-práticas na organização de participantes
- Técnicas de organização, dinamização e motivação de grupos
- Técnicas de gestão do tempo em atividades lúdicas e físico-recreativas

Princípios de turismo sustentável aplicados em atividades lúdicas e físico-recreativas  
Princípios de turismo inclusivo aplicados em atividades lúdicas e físico-recreativas

#### **7. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Deverão ser conjugadas as aprendizagens baseadas em situações-problema, permitindo assim uma maior proximidade com a realidade dos/as participantes, a partilha de experiências e vivências, tornando a formação mais enriquecedora.

Sugere-se a utilização de técnicas ativas, nomeadamente, a realização da simulação de uma situação real de demonstração, organização e dinamização de um grupo de participantes em pelo menos 10 atividades lúdicas e físico-recreativas.

#### **8. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Materiais para o desenvolvimento das atividades, como por exemplo: tabuleiro de jogos, espelhos, material de som, quadro, projetor, vendas, papel, lápis, marcadores, pinceis, telas. Bibliografia sobre atividades lúdicas e físico-recreativas. Fichas técnicas de atividades lúdicas e físico-recreativas. Inventário de material e equipamentos. Documentação técnica dos materiais e equipamentos.

## **FICHA DE UNIDADE DE FORMAÇÃO 16**

### **PRESTAÇÃO DE APOIO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

[Associada à UC 09. Atuar em situações de emergência em animação turística]

**1. DESIGNAÇÃO DA UNIDADE DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO:** Prestação de apoio em situações de emergência em animação turística

**2. DURAÇÃO:** 25 horas

**3. TIPO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO:**

- Nuclear
- Bolsa

**4. OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM**

*No final da formação, o/a formando/a deverá ser capaz de:*

- Reconhecer a importância e aplicação das técnicas de segurança e emergência em contexto de atividades turísticas.
- Aplicar técnicas de gestão de risco em contexto de atividades turísticas.
- Identificar e aplicar os protocolos de atuação em caso de emergência, para deteção e avaliação de situações de doença súbita ou acidente.
- Selecionar e transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Identificar e aplicar os procedimentos para a realização dos curativos simples.

**5. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:**

Gestão de situações de emergência em contexto de atividades turísticas

- Segurança e Socorro
- Tipos de emergência
- Procedimentos de gestão de risco (avaliação do ambiente)
- Planeamento de resposta em emergência
- Âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados (exame primário e secundário)
- Sistema integrado de emergência médica

Situações de emergência em atividades turísticas

- Tipos de doença e acidentes mais frequentes
- Controlo emocional em situações de emergência

Protocolos de atuação em situações de emergência

- Técnicas de socorrismo
- Doença súbita
- Acidente
- Incêndio
- Evacuação
- Outras

Procedimentos para a realização de curativos em ferimentos simples ou superficiais

- Cortes pouco profundos
- Queimaduras de 1<sup>o</sup> grau

Regras de segurança e saúde aplicáveis

Procedimentos para a gestão de resíduos

**6. METODOLOGIA PEDAGÓGICA:**

Método demonstrativo, centrado na explicação e demonstração de tarefas seguida da realização de exercícios práticos. Poderão ser trabalhos alguns casos mais frequentes de emergências em contexto de atividades turísticas.

**7. RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS:**

Caixa de primeiros socorros. Equipamentos de proteção individual. Manual de primeiros socorros. Protocolos de atuação em situações de emergência. Protocolo de atuação em caso de doença súbita ou acidente. Lista de contactos úteis. Procedimentos de segurança e saúde aplicáveis. Procedimentos para a gestão de resíduos.