REFERENCIAL DE FORMAÇÃO DE DUPLA CERTIFICAÇÃO

EM VIGOR

Nível de Qualificação: 4

Área de Educação e Formação	**812 . Turismo e Lazer**
Código e Designação da qualificação	**812RA177 - Técnico/a de Animação Turística**
Modalidades de Educação e Formação	**Cursos Profissionais**
Total de pontos de crédito	**204,75** **(inclui 20 pontos de crédito da Formação em Contexto de Trabalho)**
Publicação e atualizações	Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 3 de 22 de janeiro de 2026 com entrada em vigor a 22 de janeiro de 2026.
Observações	

1. Descrição Geral da Qualificação (Missão)

Planear, promover, comercializar e organizar programas e atividades de animação turística no âmbito de entidades públicas e privadas, efetuando o atendimento, prestando assistência técnica e acompanhando turistas individuais ou em grupo de modo a garantir a qualidade e segurança dos serviços prestados.

2. Atividades Principais

- Criar produtos de animação turística.
- Planear e organizar programas e atividades de animação turística.
- Dinamizar e acompanhar a execução de programas de animação turística, assegurando condições adequadas de segurança.
- Gerir a operacionalização de atividades de animação turística.
- Realizar atividades de animação em contexto turístico.
- Acompanhar e dinamizar a realização, em segurança, de atividades de animação turística.
- Prestar assistência ao cliente.
- Divulgar e comercializar programas e atividades de animação turística.
- Promover a cultura e património.

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural

Português e PLNM

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

Língua Estrangeira I, II ou III

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa

Formação Sociocultural				
DACP0LE001S00	LE I - Inglês - Nível de continuação	220		
DACP0LE002S00	LE II - Inglês - Nível de continuação	220		
DACP0LE003S00	LE III - Inglês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE004S00	LE I - Francês - Nível de continuação	220		
DACP0LE005S00	LE II - Francês - Nível de continuação	220		
DACP0LE006S00	LE III - Francês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE007S00	LE I - Alemão - Nível de continuação	220		
DACP0LE008S00	LE II - Alemão - Nível de continuação	220		
DACP0LE009S00	LE III - Alemão - Nível de iniciação	220		
DACP0LE010S00	LE I - Espanhol - Nível de continuação	220		
DACP0LE011S00	LE II - Espanhol - Nível de continuação	220		
DACP0LE012S00	LE III - Espanhol - Nível de iniciação	220		
DACP0LE013S00	LE II - Inglês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE014S00	LE II - Francês - Nível de iniciação	220		
DACP0LE015S00	LE II - Alemão - Nível de iniciação	220		
DACP0LE016S00	LE II - Espanhol - Nível de iniciação	220		

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

Área de Integração

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0011S00	Área de Integração	220		

Formação Sociocultural

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

Educação Física

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0013S00	Educação Física	140		

TIC ou Oferta de Escola

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0012S00	Tecnologias da Informação e Comunicação	100		
DACP0038000	Oferta de Escola	100		

Cidadania e Desenvolvimento

Cidadania e Desenvolvimento

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0081000	Cidadania e Desenvolvimento			

Formação Científica

História da Cultura e das Artes

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0031C00	História da Cultura e das Artes	200		

Geografia

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0029C10	Geografia	200		

Matemática

Código	Disciplina	Horas	Aprendizagens Essenciais	Programa
DACP0032C10	Matemática	100		

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

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

Componente Tecnológica

OBRIGATÓRIAS

Código[1]	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC00774	1	Organizar e gerir a informação sobre o turismo como atividade económica	2,25
UC00038	2	Prestar informação sobre o setor do turismo	2,25
UC04467	3	Adotar as normas reguladoras das atividades e dos programas de animação turística	4,5
UC00901	4	Adotar práticas de gestão da qualidade nos serviços turísticos	4,5
UC00056	5	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo	2,25
UC03615	6	Aplicar as tecnologias digitais na promoção, comercialização e criação de experiências turísticas diferenciadas	4,5
UC04468	7	Implementar os requisitos de atuação profissional no contexto de animação turística	2,25
UC04469	8	Prestar informação sobre Portugal e as suas regiões como destino turístico	4,5
UC00083	9	Avaliar informação climatológica, meteorológica e atmosférica em programas de turismo de natureza e aventura	2,25
UC00378	10	Criar atividades e programas de animação turística	4,5
UC04470	11	Planear e organizar programas de animação turística	2,25
UC04471	12	Organizar e dinamizar grupos em programas de animação turística	4,5
UC00898	13	Prestar informação e divulgar o património cultural	4,5

Código[1]	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
UC04472	14	Prestar informação e divulgar a paisagem e os valores naturais	4,5
UC04473	15	Utilizar as técnicas de orientação e navegação no terreno em programas de animação turística	2,25
UC04474	16	Organizar, acompanhar e avaliar atividades de animação turística cultural	4,5
UC04475	17	Organizar, acompanhar e avaliar atividades de animação turística de descoberta do património etnográfico	4,5
UC04476	18	Organizar, acompanhar e avaliar caminhadas turísticas e outras atividades pedestres	4,5
UC04477	19	Organizar, acompanhar e avaliar passeios turísticos e outras atividades em bicicleta	4,5
UC04478	20	Promover e divulgar programas de animação turística	2,25
UC03628	21	Negociar e vender produtos e serviços turísticos	4,5
UC04479	22	Realizar as reservas de programas de animação turística	2,25
UC04480	23	Atender o cliente e prestar informação sobre programas de animação turística	2,25
UC04481	24	Prestar o serviço de acompanhamento e de assistência ao cliente	2,25
UC04482	25	Atuar em situações de emergência em programas de animação turística	2,25
UC00033	26	Comunicar e interagir em contexto profissional	4,5
UC00092	27	Interagir em inglês em programas de animação turística	4,5
		Total de pontos de crédito:	**94,50**

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

Para obter a qualificação de Técnico/a de Animação Turística, para além das UC Obrigatórias, **terão também de ser realizadas UC Opcionais correspondentes ao total de 20,25 pontos de crédito.**

OPCIONAIS			
Código[1]	**N.º UC**	**Unidades de Competência**	**Pontos de Crédito**
UC00031	1	Criar e desenvolver ideias de negócio	4,5
UC00032	2	Elaborar o plano de negócios	4,5
UC00034	3	Colaborar e trabalhar em equipa	4,5
UC00375	4	Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente no turismo	2,25
UC00093	5	Interagir em língua estrangeira em programas de animação turística	4,5
UC00077	6	Aplicar storytelling na comunicação	2,25
UC00035	7	Desenvolver competências pessoais e criativas	2,25
UC00066	8	Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional	2,25
UC00067	9	Aplicar a escrita criativa em contexto profissional	2,25
UC00068	10	Aplicar a expressão dramática em contexto profissional	2,25
UC00379	11	Comunicar em Língua Gestual Portuguesa	4,5
		Total de pontos de crédito da Componente Tecnológica:	**114,75**

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

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

UC00774	Organizar e gerir a informação sobre o turismo como atividade económica
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar as tendências de evolução e as variáveis da procura e da oferta do mercado turístico.**
- **Avaliar os dados recolhidos e identificar oportunidades e propostas de melhoria.**
- **Aplicar os princípios do turismo sustentável.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Evolução do turismo: conceito de lazer, recreio e turismo. • Tipos de turismo: turismo rural, ecoturismo, turismo cultural, turismo religioso, turismo de aventura/desporto, turismo gastronómico, turismo sol e praia, balnear, turismo de negócios/eventos. • Repercussões do turismo sobre as atividades económicas diretas e indiretas – impactos. • Novas tendências do turismo – modelos de organização no setor do turismo, novos mercados, produtos e serviços turísticos, Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal. • Organização funcional da hotelaria (unidades hoteleiras, restauração) e dos operadores turísticos • Indústria turística: características e benefícios. • Empresas Turísticas: classificação; tipologia. • Serviços turísticos: características e tipologia. • Setores da indústria do turismo: transporte; alojamento; restauração; entretenimento; distribuição turística; informação turística; produtos turísticos; indústrias conectadas • Sustentabilidade (ambiental, social, económica) no turismo • O mercado turístico • A procura turística: dimensão, características, tipos, necessidades, utilidade, elasticidade.	• Descrever a evolução do turismo. • Distinguir os setores e serviços do turismo e comparar os tipos de turismo. • Caracterizar a indústria turística e descrever as empresas turísticas. • Identificar os intervenientes da hotelaria e dos operadores turísticos. • Caracterizar o papel dos diferentes tipos de turistas para a evolução da indústria turística. • Caracterizar o comportamento do consumidor • Analisar as motivações e comportamento do consumidor • Identificar as determinantes da procura turística. Analisar e selecionar fontes de informação sobre os modelos de organização no setor do turismo, os novos mercados e produtos/serviços turísticos, indicadores económicos e impactos no setor. • Interpretar dados da oferta e determinantes da procura turística. • Analisar as principais linhas de tendências de evolução do turismo em Portugal. • Analisar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor turístico. • Avaliar as condições de sucesso de Portugal como destino turístico. • Analisar documentos, normativos e regulamentos de sustentabilidade.	• Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido crítico. • Sentido analítico. • Sentido de organização. • Orientação para o resultado. • Visão estratégica. • Empenho e persistência. • Respeito pelas diferenças individuais. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos	Aptidões
• Determinantes da procura turística: estruturais e conjunturais. • Consumo turístico: motivações - teoria de Swarbrooke, Horner, teoria de Crompton e McKay. • Comportamento do consumidor. • Turista: fatores culturais, sociais e pessoais. • Sustentabilidade e economia circular no turismo – âmbito e princípios de circularidade. • Pegada ecológica do setor turístico – consumo de energia, gestão de resíduos, consumo da água e impacto na biodiversidade. • Sustentabilidade e turismo responsável – exploração de recursos ambientais, patrimoniais e económicos. • Normas da qualidade e segurança.	• Definir os objetivos da proposta para adoção de práticas sustentáveis na organização. • Identificar as áreas-chave de intervenção, iniciativas e ações para adoção de práticas sustentáveis na organização. • Aplicar os princípios da sustentabilidade. • Identificar boas práticas e oportunidades de melhoria. • Aplicar as normas da qualidade. • Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Organizar e gerir a informação sobre o turismo como atividade económica

- Produzindo informação relevante sobre as novas tendências e novos tipos de turismo, bem como sobre a oferta e a procura turísticas.
- Analisando criticamente os impactos económicos associados ao mercado turístico.
- Identificando os princípios e políticas de sustentabilidade no turismo.
- Identificando oportunidades de melhoria contínua e propondo medidas geradoras de valor e de equilíbrio.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Estudos, artigos e relatórios estatísticos.
- Sítios: INE, PORDATA, Turismo de Portugal, OMT, entre outros

- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC00038	Prestar informação sobre o setor do turismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

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

Conhecimentos

- Fenómeno turístico e seus antecedentes históricos.
- Turismo de massas.
- Influência socioeconómica do fenómeno turístico.
- Tipos de turismo - turismo de lazer, de negócios, religioso, cultural, de saúde, de natureza e aventura, entre outros.
- Oferta turística nacional e regional.
- Novas tendências do turismo - novos produtos e serviços turísticos.
- Estratégias de produtos e serviços turísticos.
- Fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal.
- Organismos internacionais do turismo.
- Organismos nacionais e locais de turismo.
- Entidades de informação e serviços turísticos.
- Guias turísticos do país, da região e da localidade.

Aptidões

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

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Iniciativa.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Assertividade.

Conhecimentos

- Definição, caraterísticas e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento.
- Organização e divisão funcional do hotel - receção/portaria, andares, lavandaria, economato, cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação.
- Definição, caraterísticas e classificação de restauração - tipos de estabelecimentos, organização funcional e pessoal.
- Definição e caraterísticas de explorações para-hoteleiras - aldeias turísticas, pousadas de juventude, alojamentos locais, colónias de férias, parques de campismo e caravanismo.
- Definição, caraterísticas e classificação de atividades turísticas - âmbito de atuação e pessoal.
- Comunicação e relacionamento interpessoal.
- Legislação da atividade turística.

Critérios de Desempenho

Prestar informação sobre o setor do turismo

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Relatórios da atividade turística.
- Documentação técnica sobre o setor.

- Legislação reguladora da atividade hoteleira, de restauração e turística.
- Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.
- Guias turísticos do país, da região e da localidade.

UC04467	Adotar as normas reguladoras das atividades e dos programas de animação turística
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Aplicar a legislação reguladora para os programas e atividades de animação turística.**
- **Aplicar as regras do código do trabalho para os profissionais de turismo.**
- **Aplicar as práticas exigidas na lei no âmbito das atividades turísticas.**
- **Aplicar as normas da qualidade e os princípios de sustentabilidade na animação turística.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Atividades turísticas – enquadramento jurídico.	• Identificar o enquadramento jurídico das atividades turísticas.	• Responsabilidade pelas suas ações.
• Intervenção do Estado no setor do turismo – função legislativa.	• Identificar e interpretar a legislação reguladora das atividades turísticas em Portugal.	• Autonomia no âmbito das suas funções.
• Papel do Turismo de Portugal, IP, na regulamentação turística.	• Reconhecer o papel do Turismo de Portugal I.P.	• Sentido crítico.
• Legislação reguladora no setor do turismo – empreendimentos turísticos, turismo em espaço rural, turismo de natureza, empresas de animação turística, agências de viagens, gastronomia como património cultural, estabelecimentos de restauração e bebidas.	• Aplicar as normas e legislação para a animação turística.	• Conduta ética.
• Legislação na animação turística – contextualização da atividade de animação turística; legislação reguladora específica.	• Identificar os requisitos legais dos produtos de animação turística.	• Cooperação com a equipa.
• Produtos de animação turística – caracterização e legislação.	• Aplicar normas e medidas de segurança.	• Rigor.
• Requisitos legais para a oferta de produtos.	• Analisar os riscos das atividades de animação turística.	• Tomada de decisão.
• Equipamentos na animação turística – identificação;	• Minimizar e eliminar riscos.	• Assertividade na comunicação.
	• Colaborar na implementação de sistemas de controlo de qualidade.	• Autocontrolo.
	• Informar o cliente em conformidade com a legislação.	• Empenho.
	• Aplicar as normas de publicidade.	• Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
		• Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
		• Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos	Aptidões
• Segurança dos clientes – legislação e normas de segurança para utilização; procedimentos de segurança.	• Identificar as Regras do Código do Trabalho para profissionais de animação turística.
• Avaliação de riscos –identificação de riscos associados às atividades de animação; estratégias de minimização ou eliminação de riscos.	• Identificar as primeiras práticas da animação turística exigidas na lei.
• Implementação de sistemas de controlo de qualidade.	• Interpretar os princípios, normas e valores profissionais.
• Transparência e Conformidade Legal – informação e transparência.	• Aplicar as obrigações, os deveres, as diretrizes e as exigências deontológicas em relação à organização e aos seus interlocutores.
• Obrigações legais de informação ao cliente – conteúdo obrigatório em materiais promocionais; informação pré-contratual (informações sobre preços, condições e políticas); informação no decurso da atividade.	• Consultar as normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
	• Aplicar os princípios da sustentabilidade.
	• Aplicar as normas da qualidade.
• Cumprimento das normas de publicidade.	• Identificar os principais problemas ambientais e a sua relação com o setor do turismo.
• Código do Trabalho para Profissionais de Animação Turística - contratos de trabalho e suas características específicas.	• Avaliar os principais riscos ambientais presentes no local de trabalho e na atividade profissional.
• Direitos e deveres dos profissionais de animação turística.	• Priorizar as necessidades de intervenção.
• Práticas exigidas na lei.	• Identificar os meios e recursos necessários para implementar práticas sustentáveis no local de trabalho.
• Sustentabilidade e qualidade – normas, políticas e regulamentos.	
• Sustentabilidade (ambiental, social, económica) no turismo – estratégias, planos e soluções integradas.	• Aplicar medidas de eficiência energética.
	• Aplicar medidas de redução do consumo e de tratamento da água.
• Desempenho ambiental na animação turística - princípios de Sustentabilidade: conceitos básicos de sustentabilidade na animação turística; responsabilidade ambiental e social.	• Utilizar equipamentos tecnológicos sustentáveis e desmaterializar a documentação técnica.
• Boas práticas ambientais – redução de resíduos e reciclagem; sensibilização dos clientes para práticas sustentáveis; promoção do respeito pelo meio ambiente no decurso das atividades.	• Aplicar medidas de redução de desperdício dos consumíveis, materiais e produtos,
	• Aplicar procedimentos de triagem de resíduos.
• Importância da qualidade e sustentabilidade na oferta turística.	• Separar e descartar resíduos alimentares e não alimentares.

Conhecimentos	Aptidões
• Agenda 2030 e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). • Impactos do e no Turismo (overtourism, alterações climáticas, pandemias, conflitos). • Políticas, Programas e iniciativas internacionais e nacionais: Código Mundial de Ética no Turismo. • Economia circular em contexto de Turismo. • Desempenho Ambiental na atividade turística Indicadores de monitorização da sustentabilidade – recomendações internacionais (OMT, Eurostat). • Sistema de Indicadores de Turismo Sustentável (SITS). • Sistemas de incentivos para o turismo. • Redução do desperdício nas atividades turísticas. • Certificação em Turismo sustentável: Sistemas de Certificação em Turismo sustentável: GSTC, Biosphere, destinos certificados (Portugal e outros). • Boas práticas ESG no turismo. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Articular com os diferentes interlocutores e serviços. • Identificar os principais impactos do setor turístico. • Reconhecer o valor acrescentado da economia circular no ciclo de vida do produto. • Identificar os sistemas de incentivos para o turismo. • Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Adotar as normas reguladoras das atividades e dos programas de animação turística

- Cumprindo as normas, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Garantindo a sua conformidade com a legislação em vigor,
- Aplicando as regras do código do trabalho para os profissionais de animação turística.
- Promovendo a segurança, a qualidade e a sustentabilidade na animação turística.

Contexto (de uso de competência)

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

- Unidades Hoteleiras.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, regulamentos e códigos de conduta que regulam a atividade turística.
- Legislação laboral e Contratos Coletivos de Trabalho.
- Códigos de conduta em vigor no setor.
- Código Mundial de Ética no Turismo.
- Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD).
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de Gestão.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manuais da qualidade em hotelaria e turismo.
- Códigos de boas práticas em hotelaria e turismo.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria e turismo.

UC00901	Adotar práticas de gestão da qualidade nos serviços turísticos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas.	• Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade.	• Responsabilidades pelas suas ações.
• Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade.	• Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade.	• Autonomia no âmbito das suas funções.
• Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema.	• Interpretar as normas e o processo de qualidade no setor do Turismo.	• Iniciativa.
• Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional.	• Adotar as normas e regras do sistema de qualidade nos serviços turísticos.	• Sentido crítico.
		• Sentido de organização.
		• Cooperação com a equipa.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão. • Abordagem por processos - Ciclo de Deming/metodologia PDCA (plan, do, check, action). • Procedimentos e manuais de qualidade – instruções, especificações, impressos, folhas de registo. • Metrologia – medições, equipamentos de medição e monitorização. • Gestão documental - requisitos de documentação e relatórios técnicos. • Auditoria interna – objetivos, regras e responsabilidades. • Monitorização e medição dos processos e produto – controlo dos dispositivos, controlo do produto não conforme (PNC), indicadores de desempenho. • Melhoria contínua e otimização dos processos – análise de dados, ações corretivas, ações preventivas. • Resolução de problemas – definição, análise da situação e identificação de soluções, decisão e ação corretiva. • Normas de segurança na organização e prestação de informação turística. • Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (atividades de animação, alojamento…). • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Utilizar ferramentas de garantia da qualidade. • Selecionar a documentação técnica, recolher informação e registar a informação necessária. • Preparar processos de melhoria contínua. • Selecionar e aplicar as ferramentas, fluxograma, folha de verificação e diagrama de Ishikawa relativos a problemas identificados na unidade ou área operacional. • Aplicar a ferramenta PDCA. • Selecionar e interpretar as informações sobre o problema identificado. • Aplicar procedimentos de preenchimento de relatórios de não conformidade. • Verificar e reportar a não conformidade de produtos. • Preparar a documentação para a auditoria interna. • Selecionar informações da documentação do sistema de qualidade interno em vigor (Manual da qualidade do hotel; Declaração da política de qualidade do hotel; Procedimentos internos para a qualidade; instruções detalhadas para os procedimentos (área operacional); registos. • Aplicar os procedimentos de preparação da documentação a auditar identificando o período e a finalidade da auditoria, responsabilidades, intervenientes, registos de não-conformidade e suas causas, ações corretivas, comunicação de resultados. • Aplicar procedimentos internos relativos a planos e medidas de proteção para hóspedes e colaboradores assim como planos de contingência. • Analisar os indicadores de desempenho. • Analisar problemas e propor ações corretivas/preventivas.	• Empenho e persistência na resolução de problemas. • Imparcialidade. • Conduta ética. • Disponibilidade para aprender. • Respeito pela legislação em vigor. • Respeito pelas normas de qualidade.

Aptidões

- Analisar o grau de satisfação do cliente.
- Aplicar as normas de segurança, saúde no trabalho.
- Aplicar as normas de biossegurança e proteção ambiental (quando aplicável).
- Aplicar as normas de segurança nos serviços turísticos.

Critérios de Desempenho

Adotar práticas de gestão da qualidade nos serviços turísticos

- Cumprindo as normas e requisitos da qualidade para o setor, referenciais e orientações internas.
- Cumprindo as fases, objetivos e bases comportamentais da auditoria.
- Garantindo a melhoria contínua e a perceção do risco.
- Aplicando instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

UC00056	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

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

Conhecimentos

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

Aptidões

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

Atitudes

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

Conhecimentos	Aptidões
• Técnicas de ajuda pessoal direcionadas para cada tipo de necessidade especial e de limitação. • Produtos e meios de apoio para cada tipo de necessidade especial e de limitação - ajudas técnicas.	• Aplicar as técnicas de serviço às necessidades e limitações do cliente.

Critérios de Desempenho

Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

UC03615	Aplicar as tecnologias digitais na promoção, comercialização e criação de experiências turísticas diferenciadas
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Realizações

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

Conhecimentos

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

Aptidões

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

Atitudes

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

Critérios de Desempenho

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

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

UC04468	Implementar os requisitos de atuação profissional no contexto de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Enquadrar o contexto socioprofissional da profissão.**
- **Caracterizar as empresas de animação turística.**
- **Aplicar as regras de apresentação, cortesia, etiqueta e protocolo.**
- **Aplicar as regras de comunicação em diferentes contextos culturais e profissionais.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Animação turística – caracterização; objetivos; programas e atividades de lazer, entretenimento e recreação. • Importância da animação turística. • Empresas na animação turística – caracterização. • Tendências atuais na animação turística - sustentabilidade e Eco-Friendly, tecnologia e inovação; experiências personalizadas; bem-estar e saúde; envolvimento com a comunidade local; viagens lentas e conscientes, entre outras. • Profissionais de animação – funções; principais competências; ética. • Perfil do técnico de animação turística – características pessoais e sociais; papel no entretenimento. • Regras de apresentação, cortesia, etiqueta e protocolo na comunicação empresarial e individual. • Imagem, apresentação e postura. • Protocolo em eventos sociais. • Comunicação intercultural em contexto socioprofissional. • Protocolo Internacional. • Técnicas de comunicação oral e escrita. • As normas internacionais nos diversos contextos protocolares. • Protocolo empresarial internacional. • Sustentabilidade e turismo responsável. • Normas da qualidade e segurança.	• Identificar as características e objetivos da animação turística. • Identificar tipologias de programas e atividades de animação turística. • Reconhecer a importância da animação turística. • Caracterizar as diferentes empresas ou operadores turísticos de turismo. • Identificar as competências e funções do profissional de animação turística. • Aplicar o código de conduta na comunicação e relação com o cliente. • Aplicar as regras de apresentação pessoal e postura profissional. • Definir as normas protocolares específicas para diferentes tipos de cliente. • Aplicar as normas protocolares. • Aplicar as técnicas de comunicação personalizadas. • Aplicar as técnicas de comunicação empresarial oral e escrita. • Implementar regras do protocolo nacional e do internacional. • Criar ambiente amigável para os turistas. • Comunicar com turistas de diferentes culturas e faixas etárias. • Desenvolver e implementar atividades inovadoras e divertidas. • Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e grupos de turistas. • Identificar oportunidades de melhoria. • Aplicar os princípios da sustentabilidade.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Empatia. • Escuta ativa. • Assertividade. • Autocontrolo, • Sentido de organização. • Sentido crítico. • Sentido criativo. • Rigor. • Respeito pelas diferenças individuais. • Respeito pela ética profissional. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Implementar os requisitos de atuação profissional no contexto de animação turística

- Desempenhando com ética as funções e as competências acometidas.
- Cumprindo as regras de apresentação, cortesia, etiqueta e protocolo.
- Adequando uma comunicação clara e eficaz a diferentes públicos-alvo.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normas protocolares (nacional e internacional).
- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04469	Prestar informação sobre Portugal e as suas regiões como destino turístico
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Caracterizar a posição geográfica, a oferta climática e a demografia de Portugal.**
- **Informar e esclarecer o cliente sobre Portugal como destino turístico.**

Realizações

- **Associar Portugal a destino de turismo de experiência.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Turismo em Portugal – importância económica e social. • Tipos de turismo – turismo balnear, de saúde e bem-estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, entre outros. • Produto turístico – conceito; componentes; características. • Destino turístico – conceito. • Estratégia Nacional de Turismo – linhas de desenvolvimento estratégico. • Objetivos estratégicos e a relação com os ODS. • Posição geográfica de Portugal – dimensões, localização, organização territorial. • Posição geográfica –características biofísicas do território. • Distribuição e ocupação da população no território português e evolução das atividades económicas –dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução; fenómeno da litoralização e suburbanização da população; abandono das regiões do interior e impacto económico; condições de vida da população portuguesa. • Diversidade climática regional – fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática. • Regiões climáticas portuguesas – divisões e enquadramento. • Clima e as energias alternativas. • Diversidade e capacidade de uso de solos. • Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes.	• Reconhecer a importância do turismo em Portugal. • Distinguir os diferentes tipos de turismo. • Diferenciar o conceito de produto e de destino turístico. • Identificar os produtos turísticos estratégicos em Portugal. • Caracterizar os principais produtos turísticos. • Identificar os novos produtos e serviços turísticos. • Diferenciar o turismo tradicional do turismo de experiências. • Reconhecer as linhas de desenvolvimento da Estratégia Nacional de Turismo. • Utilizar fontes para recolha de informação sobre Portugal e as suas regiões. • Analisar a informação requerida sobre Portugal e as suas regiões. • Tratar e organizar a informação recolhida. • Organizar documentação técnica e dossiers de rotas e itinerários turísticos. • Identificar as necessidades e motivações dos participantes. • Adaptar a informação às características do cliente. • Transmitir informação turística ao longo do programa. • Aplicar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Empatia. • Escuta ativa. • Assertividade na comunicação. • Sentido de organização. • Sentido crítico. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Iniciativa. • Respeito pela ética profissional. • Respeito pelas diferenças. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos	Aptidões
• Mundo rural português e o seu espaço em mutação. • Novos enquadramentos do espaço rural e urbano. • Fluxos turísticos – países geradores e recetores; identificação dos fluxos mais importantes para Portugal; especificidade do espaço turístico do sul da Europa. • Destaques turísticos de cada região – património cultural, património natural, gastronomia e atividades de lazer. • Rotas turísticas portuguesas – • rotas do vinho, do vidro, da cerâmica, rotas gastronómicas, entre outras. • Animação e turismo. • Itinerários tradicionais mais relevantes. • Itinerários inovadores e as novas tendências no turismo. • Portugal como destino de turismo de experiências – benefícios para as comunidades locais e economias. • Património natural – áreas naturais protegidas em Portugal: Parques Nacionais, Reservas Naturais e áreas costeiras. • Importância do Turismo de Natureza e Aventura para o turismo de experiências – atividades ao ar livre, ecoturismo, aventuras na natureza. • Importância da preservação ambiental e sustentabilidade. • Importância do Turismo Cultural para o Turismo de experiências – elementos históricos, arquitetónicos e culturais da região; valorização do património cultural; interação com a comunidade local; participação em eventos culturais. • Gastronomia e vinhos – tradição gastronómica: pratos típicos, doces regionais e produtos locais; regiões vinícolas de Portugal e vinhos produzidos no país.	• Aplicar técnicas de interação orais e escritas. • Caracterizar geograficamente e demograficamente o território de Portugal. • Caracterizar as diversas regiões climáticas portuguesas. • Identificar os fluxos recetores e geradores mais importantes do turismo para Portugal. • Caracterizar as regiões turísticas portuguesas. • Enunciar os itinerários tradicionais mais relevantes. • Identificar as especificidades do espaço turístico do sul da Europa. • Apresentar Portugal como destino de turismo de experiência. • Apresentar o turismo de natureza e aventura e o turismo cultural como destino de experiências. • Aplicar os princípios de sustentabilidade. • Aplicar as normas da qualidade. • Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Conhecimentos

- Turismo rural e enoturismo.
- Legislação da atividade turística.
- Princípios de sustentabilidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Prestar informação sobre Portugal e as suas regiões como destino turístico

- Identificando e localizando geograficamente as principais regiões turísticas de Portugal.
- Apresentando informações de forma clara sobre demografia, clima e regiões turísticas.
- Descrevendo produtos e destinos turísticos.
- Propondo rotas e itinerários turísticos.
- Caracterizando Portugal como destino de turismo de experiências.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação e normas aplicáveis ao setor.
- Documentação técnica sobre o setor.
- Exemplos de produtos/serviços inovadores em hotelaria, restauração e turismo.
- Guias turísticos do país, da região e da localidade.
- Mapas.
- Programas promocionais.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC00083	Avaliar informação climatológica, meteorológica e atmosférica em programas de turismo de natureza e aventura
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Interpretar informação climatológica e meteorológica.**
- **Aplicar a informação climatológica, meteorológica e atmosférica no planeamento e gestão de programas de turismo de natureza e aventura.**

Conhecimentos

- Abordagem histórica – marcos do desenvolvimento da meteorologia como ciência.
- A atmosfera – definição, camadas, interação atmosfera-oceano, interação atmosfera-relevo.
- Climatologia – definições, boletins climatológicos, fenómenos extremos.
- Meteorologia – definições, boletins meteorológicos (nacionais e estrangeiros), técnicas de pesquisa.
- Previsões e limitações – boletins climatológicos (condições a longo prazo), boletins meteorológicos (previsões a curto prazo), condições atmosféricas (nuvens e meteoros, observação de sinais no terreno, previsões de muito curto prazo).
- Fenómenos meteorológicos extremos e alterações climáticas.

Aptidões

- Pesquisar e selecionar informação climatológica e meteorológica em diversas fontes, nacionais e estrangeiras.
- Conceber informação a disponibilizar ao cliente com base nas informações climatológicas e meteorológicas.
- Adaptar ou cancelar o programa em caso de alteração das condições previstas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Controlo emocional.
- Liderança.
- Disciplina.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelos princípios de segurança.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Avaliar informação climatológica, meteorológica e atmosférica em programas de turismo de natureza e aventura

- Selecionando os boletins meteorológicos mais adequados à região e tipo de atividade.
- Gerindo e adaptando a atividade e a comunicação com o cliente em função da informação climatológica, meteorológica e da observação de sinais no terreno.

Contexto (de uso de competência)

- Empresas de animação turística.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Informação/bibliografia.
- Conteúdos multimédia.
- Binóculos.

UC00378	Criar atividades e programas de animação turística
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Analisar as tendências do mercado.**
- **Conceber e planear atividades de animação turística em diferentes contextos turísticos.**
- **Identificar os recursos, meios e fornecedores e orçamentar programas de animação turística.**
- **Identificar as ações promocionais e de comunicação de apoio à divulgação dos programas.**
- **Definir os instrumentos, procedimentos e critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Análise de tendências de mercado – oferta dos principais concorrentes, procura pelos serviços de animação turística, oportunidades de mercado para novos serviços. • Animação no contexto turístico – municipal e regional, atividades de ar livre, desportiva, ambiental, cultural, entre outras. • Características, necessidades e motivações dos clientes.	• Caracterizar o mercado turístico. • Interpretar a informação recolhida e analisar a concorrência. • Identificar e caracterizar as diferentes atividades de animação turística. • Selecionar legislação aplicável ao turismo acessível e inclusivo.	• Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Sentido de organização. • Sentido analítico. • Sentido crítico.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Política inclusiva da entidade – requisitos específicos em termos de acessibilidades, serviços e protocolos de atendimento. • Atividades de animação turística aplicadas a grupos com necessidades específicas (pessoas com deficiência ou diversidade funcional, pessoas com limitações e necessidades especiais) – estratégias, meios e recursos acessíveis. • Política comercial da entidade • Referencial de qualidade. • Técnicas de desenho e organização de programas e atividades de animação. • Fichas técnicas de atividades de animação - definição de objetivos, definição de regras, fases de desenvolvimento da atividade, metodologia, material necessário, duração, normas de segurança. • Orçamentação - cálculo orçamental do produto ou serviço de animação turística. • Custo fixo e custo variável. • Ponto de equilíbrio do departamento de alojamento. (breakeven-point). • Custos - produção, transporte e stock, investimento em marketing, distribuição. • Margem de lucro desejada- objetivos a curto, médio e longo prazos relativos aos produtos e serviços de animação turística. • Sustentabilidade – normas, políticas e regulamentos. • Sustentabilidade e impacto ambiental nas atividades de animação turística. • Normas da qualidade. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Distinguir as etapas e aplicar técnicas de criação de produtos de animação turística. • Definir os objetivos, atividades e público-alvo dos programas. • Distinguir as diferentes necessidades especiais do cliente/turista. • Definir especificações para grupos especiais. • Definir a calendarização, espaços e logística associada. • Definir os recursos humanos, técnicos e materiais necessários, • Selecionar fornecedores e analisar diferentes condições de fornecimentos de serviços. • Identificar riscos e estabelecer requisitos de segurança. • Construir a ficha técnica das atividades. • Estimar custos, calcular e definir os preços base e condições especiais. • Analisar os custos inerentes à produção do programa turístico e apresentar o orçamento. • Aplicar técnicas de planeamento da divulgação das atividades. • Aplicar técnicas de redação. • Aplicar técnicas de promoção de vendas através de meios físicos, interativos e digitais. • Utilizar o sistema informático e as funcionalidades de software aplicável. • Transmitir as orientações e articular com os diferentes interlocutores e serviços. • Aplicar as técnicas de verificação e controlo do processo. • Aplicar os princípios do turismo inclusivo.	• Proatividade. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Cooperação com a equipa. • Respeito pela diferença. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar as normas da qualidade.
- Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Criar atividades e programas de animação turística

- Assegurando o alinhamento com a missão, visão e objetivos estratégicos da entidade.
- Cumprindo as normas gerais, os requisitos de qualidade e os regulamentos, orientações e procedimentos internos.
- Apresentando propostas atrativas, inovadoras, acessíveis, inclusivas e sustentáveis para diferentes públicos-alvo.
- Desenvolvendo um plano organizacional eficiente para garantir a execução bem-sucedida do produto de animação turística e articulando com os diferentes serviços, divulgando-as internamente junto dos diversos interlocutores.
- Garantindo a sua segurança e qualidade e mitigando riscos, falhas técnicas, problemas, imprevistos logísticos ou emergências.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos online: sites, blogs, fóruns dedicados à indústria do turismo.
- Softwares de gestão turística.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de planeamento e organização de animação turística.
- Plano de contingência.
- Normas protocolares.
- Procedimentos de comunicação interna e externa.
- Sistema informático com software de gestão turística e produtividade, modelos de documentos.
- Ferramentas de avaliação de desempenho organizacional.
- Relatórios de Sustentabilidade.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.
- Código de boas práticas.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04470	Planear e organizar programas de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Colaborar na organização de atividades e programas de animação turística.**
- **Selecionar os recursos e meios necessários e fornecedores.**
- **Apresentar orçamentos de programas de animação turística.**
- **Propor ações promocionais e de comunicação de apoio à divulgação dos programas de animação turística.**
- **Definir os instrumentos, procedimentos e critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado.**

Conhecimentos

- Programas de animação - técnicas de administração e coordenação, tarefas de programação, critérios e métodos para as tarefas.
- Enquadramento legal e regulamentos.
- Logística - espaços, recursos técnicos e humanos, recursos financeiros.
- Oferta turística a contemplar no programa.
- Orçamentação.
- Sustentabilidade e turismo responsável.
- Recursos existentes – humanos, materiais, financeiros.
- Planeamento e organização.
- Empresas de outsourcing.
- Enquadramento legal.
- Orçamentação - cálculo orçamental do produto ou serviço de animação turística.
- Custo fixo e custo variável.

Aptidões

- Definir os recursos humanos, técnicos e materiais necessários.
- Negociar as condições de fornecimentos de serviços.
- Identificar riscos e estabelecer requisitos de segurança.
- Elaborar o orçamento.
- Aplicar técnicas de planeamento da divulgação das atividades.
- Utilizar o sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.
- Divulgar e promover o evento.
- Selecionar fornecedores e analisar diferentes condições de fornecimentos de serviços.
- Estimar custos, calcular e definir os preços base e condições especiais.
- Analisar os custos inerentes à produção do programa turístico e apresentar o orçamento.
- Aplicar técnicas de planeamento da divulgação das atividades.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Assertividade na comunicação.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios de segurança.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos	Aptidões
• Ponto de equilíbrio do departamento de alojamento. (breakeven-point).	• Aplicar técnicas de promoção de vendas através de meios físicos, interativos e digitais.
• Custos - produção, transporte e stock, investimento em marketing, distribuição.	• Utilizar o sistema informático e as funcionalidades de software aplicável.
• Margem de lucro desejada- objetivos a curto, médio e longo prazos relativos aos produtos e serviços de animação turística.	• Transmitir as orientações e articular com os diferentes interlocutores e serviços.
• Planear atividades de animação turística em diferentes contextos turísticos.	• Aplicar as técnicas de verificação do processo.
• Identificar os recursos, meios e fornecedores e orçamentar programas de animação turística.	• Aplicar os princípios do turismo inclusivo.
• Identificar as ações promocionais e de comunicação de apoio à divulgação dos programas.	• Adequar os programas de animação turística ao turismo inclusivo.
• Definir os instrumentos, procedimentos e critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado.	• Aplicar técnicas de planeamento de propostas e atividades.
• Normas de segurança inerentes ao serviço a prestar.	• Aplicar técnicas de organização de atividades.
• Gestão legal e de riscos - segurança, seguros e licenças.	• Transmitir informação turística ao longo do programa e analisar perceções e motivações dos participantes.
• Sustentabilidade e impacto ambiental de programas de animação turística.	• Adaptar a informação às características do grupo.
• Regras e normas definidas.	• Aplicar técnicas de avaliação das atividades desenvolvidas.
	• Aplicar os princípios da sustentabilidade.
	• Aplicar as normas da qualidade.
	• Aplicar as regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Planear e organizar programas de animação turística

- Estruturando os programas de animação turística, considerando os aspetos logísticos, a calendarização e as normas de segurança
- Desenvolvendo um plano organizacional eficiente para garantir a execução bem-sucedida do produto de animação turística.
- Articulando com os diferentes serviços e divulgando internamente junto dos diversos interlocutores.
- Garantindo a sua segurança e qualidade e mitigando riscos, falhas técnicas, problemas, imprevistos logísticos ou emergências.

- Integrando os princípios de sustentabilidade na conceção dos produtos de animação turística.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Softwares de gestão turística.
- Estudos de caso de operadores turísticos.
- Recursos online: sites, blogs, fóruns dedicados à indústria do turismo.

UC04471	Organizar e dinamizar grupos em programas de animação turística
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Preparar a dinamização de grupos diversificados em diferentes contextos.**
- **Executar as atividades de animação turística em segurança.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Atividades de animação turística - técnicas de organização e dinamização de participantes e grupos Gestão do tempo e espaço previsto para a animação. • Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades. • Dinamização e condução de grupos. • Programas de animação. • Normas de utilização do material. • Regulamentação destinada a crianças.	• Organizar os participantes ou grupos. • Organizar o transporte de participantes, bens e equipamentos. • Receber os participantes nas atividades, • Aplicar as técnicas de animação turística. • Aplicar as diferentes técnicas de dinamização. • Gerir grupos de participantes.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertividade e empatia na comunicação. • Cooperação com a equipa • AutoconfiançaDisciplina.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Programas de terceira idade. • Programas adaptados a portadores de deficiência. • Adaptação de programas ao espaço. • Avaliação e arbitragem. • Regras de segurança.	• Gerir o tempo e o espaço. • Prestar informações acerca das atividades, objetivos, regras de segurança. • Dar instruções sobre segurança na execução as atividades de animação turística. • Aplicar as técnicas desegurança. • Adaptar as atividades às particularidades do grupo. • Avaliar as atividades. de animação turística. • Aplicar os princípios da sustentabilidade. • Aplicar as regras e normas definidas.	• Orientação para o resultado. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Respeito pelos princípios de segurança. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Organizar e dinamizar grupos em programas de animação turística

- Aplicando diferentes técnicas de programação de animação turística.
- Organizando as atividades de animação turística, de acordo com os programas predefinidos e o público-alvo.
- Adaptando a linguagem e a comunicação ao público-alvo e ao contexto.
- Cumprindo as regras de segurança e os princípios da sustentabilidade.
- Monitorizando os resultados e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Programas e fichas técnicas de atividades.
- Programas e fichas técnicas de atividades.
- Documentação de apoio (estudos, formulários de verificação, fichas de registo, entre outra)
- Plano de segurança e gestão do risco.

- Material, equipamento e transporte (quando aplicável)

UC00898	Prestar informação e divulgar o património cultural
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Identificar e caracterizar o património cultural das diversas regiões de Portugal.**
- **Comunicar, informar e esclarecer o cliente acercado património cultural.**

Conhecimentos

- Tipologias do património classificado – património histórico local, património cultural local, património etnográfico local, património gastronómico local, património edificado, património arquitetónico e artístico, outros recursos turísticos locais.
- Serviços turísticos locais - infraestruturas turísticas locais.
- Turismo cultural
- Produtos de turismo cultural – touring paisagístico e cultural, rotas temáticas, experiências etnográficas, entre outros.
- Turismo cultural e sustentabilidade – papel das atividades de animação turística na conservação do património e no desenvolvimento das economias locais.
- Tipos e caraterísticas dos turistas e visitantes.
- Tipos de interesses e necessidades dos turistas e visitantes.
- Fontes de informação sobre o património cultural – técnicas de pesquisa, interpretação de percursos e de locais de visita.
- Técnicas de comunicação de informação sobre turismo cultural – Comunicação e relacionamento interpessoal.

Aptidões

- Caracterizar o património histórico e cultural de Portugal.
- Identificar os diferentes tipos de património cultural e os produtos do turismo cultural associados.
- Identificar percursos e locais de interesse.
- Utilizar fontes para recolha de informação sobre o património cultural.
- Tratar e organizar a informação recolhida.
- Transmitir informação turística ao longo do programa.
- Identificar as necessidades e motivações dos participantes.
- Adaptar a informação às características do grupo.
- Aplicar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Aplicar técnicas de interação orais e escritas.
- Analisar perceções e motivações dos clientes.
- Adaptar a informação às características do grupo.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Assertividade na comunicação.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Sentido de organização.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Orientação para o resultado.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos	Aptidões
• Produtos de apoio à comunicação com pessoas com limitações sempre que necessário • Suportes audiovisuais de informação, adequados às necessidades, limitações e tipos de turistas. • Sustentabilidade e turismo responsável. • Normas da qualidade. • Normas de segurança e saúde no trabalho.	• Aplicar as normas da qualidade. • Aplicar as normas segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

Prestar informação e divulgar o património cultural

- Reconhecendo a importância do património cultural como recurso turístico e divulgando os locais de maior relevância e interesse em termos de património cultural da região.
- Animando a descoberta ativa do património presente no programa.
- Adaptando as ações de animação turística cultural ao turismo inclusivo.
- Integrando os princípios de sustentabilidade no planeamento e execução das ações de animação turística cultural.
- Comunicando de forma assertiva e ajustada ao tipo de solicitação dos diferentes tipos de turistas/clientes.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normas protocolares.
- Rotas de Turismo Cultural.
- Sites, redes sociais institucionais e corporativos sobre produtos de turismo cultural.
- Carta europeia do turismo sustentável.
- Carta Internacional sobre o Turismo Cultural, ICOMOS, 1999.
- Plataformas e canais de marketing digital.
- Relatórios de Sustentabilidade.
- Manual da qualidade.
- Código de boas práticas.

- Normas de segurança e saúde no trabalho.

UC04472	Prestar informação e divulgar a paisagem e os valores naturais
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Identificar e caracterizar o património paisagista e os valores naturais.**
- **Identificar percursos e locais sob o ponto de vista da paisagem e dos valores naturais.**
- **Comunicar informação sobre a paisagem e os valores naturais.**

Conhecimentos

- Turismo de natureza e aventura.
- Paisagem – natureza e paisagem,
- Evolução da paisagem local/regional.
- Ecologia e paisagem
- Valor da paisagem e seus componentes para o turismo.
- Património geomorfológico de Portugal – geoparques.
- Classificação dos seres vivos.
- Flora – caracterização da vegetação em Portugal.
- Fauna – caracterização da fauna de Portugal.
- Sistema Nacional de Áreas Classificadas (SNAC) – valores naturais relevantes da Rede Nacional de Áreas Protegidas (RNAP), Rede Natura 2000, Sítios Ramsar e Reservas da Biosfera.
- Turismo de natureza na legislação da animação turística - código de boas práticas.

Aptidões

- Descrever as diferentes paisagens de Portugal.
- Identificar a paisagem como destino oferta turística.
- Identificar os diferentes tipos de paisagem, fauna e flora e os produtos de valores naturais associados ao turismo de natureza.
- Utilizar fontes para recolha de informação sobre o património paisagista e natural
- Tratar e organizar a informação recolhida.
- Preparara a informação para o programa ou atividade.
- Transmitir informação turística ao longo do programa.
- Analisar as necessidades e motivações dos participantes.
- Interpretar locais de referência.
- Adaptar a informação às características do grupo.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Escuta ativa.
- Autoconfiança.
- Sentido de organização.
- Iniciativa e proatividade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito
- Pela diversidade.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Paisagem como recurso turístico – potencialidades turísticas do território, atividades turísticas de descoberta e observação da flora e da fauna.
- Atividades recreativas na natureza – técnicas de demonstração, normas de segurança, regras de funcionamento, técnicas de organização, dinamização e motivação de grupo.
- Sustentabilidade e impacto ambiental de programas de animação turística na natureza.
- Turismo de natureza e aventura e sustentabilidade – conservação dos recursos naturais.
- Ações de animação na natureza dirigidas ao turismo inclusivo.
- Turistas e visitantes – tipos, caraterísticas, interesses e necessidades.
- Fontes de informação sobre o património paisagista e natural – técnicas de pesquisa, interpretação de percursos e de locais de visita.
- Técnicas de comunicação de informação sobre paisagem e valores naturais.
- Produtos de apoio à comunicação com pessoas com limitações sempre que necessário.
- Suportes audiovisuais de informação, adequados às necessidades, limitações e tipos de turistas.
- Regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Prestar informação e divulgar a paisagem e os valores naturais

- Descrevendo características específicas da paisagem natural.
- Reconhecendo a importância da natureza como recurso turístico e selecionando locais e atividades que melhor destaquem a natureza.
- Adaptando as ações de animação turística na natureza ao turismo inclusivo.
- Integrando os princípios de sustentabilidade no planeamento e execução das ações de animação turística na natureza.
- Comunicando de forma assertiva e adequada aos diferentes tipos de turistas.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Documentação sobre a paisagem e o património natural do paí
- Documentação de apoio (estudos, powerpoints, papers).
- Estudos de caso de operadores turísticos que apresentem situações reais.
- Vídeos que apresentem exemplos práticos de atividades de animação turística na natureza.

UC04473	Utilizar as técnicas de orientação e navegação no terreno em programas de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Aplicar técnicas de orientação e navegação em programas de animação turística.**
- **Aplicar instrumentos de orientação e cartografia no terreno.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Cartografia e noções de orientação (Relevo, Hidrografia, Vegetação). • Orientação e turismo. • Cartografia e orientação – mapas, cartas topográficas (simbologia, legenda, escalas, distâncias, leitura do relevo e da vegetação), técnicas de referenciação, georreferenciação e aplicações, sistemas de coordenadas geográficas, meios e instrumentos tradicionais de navegação, referências do terreno (circunstanciais, credíveis e imutáveis/duradouras). • Sistemas de navegação por satélite – princípios, funcionamento e modelos.	• Analisar as características do terreno. • Interpretar os elementos da cartografia. • Selecionar os instrumentos de orientação e navegação. • Utilizar cartografia, bússola, altímetro e sistemas de navegação por satélite. • Aplicar técnicas de referenciação, georreferenciação e aplicações, sistemas de coordenadas geográficas, meios e instrumentos tradicionais de navegação, referências do terreno.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Assertividade e empatia na comunicação. • Escuta ativa. • Autoconfiança. • Sentido de organização. • Iniciativa e proatividade.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Técnicas de navegação – relevo complexo, técnicas de navegação e relocalização, seleção e aplicação. • Cartografia Turística. • Instrumentos de orientação na dinamização das atividades de animação turística. • Orientação e segurança. • Regras e normas definidas.	• Aplicar as regras de segurança.	• Cooperação com a equipa. • Respeito pela diversidade. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Utilizar as técnicas de orientação e navegação no terreno em programas de animação turística

- Participando na localização e sinalização dos pontos de interesse do percurso.
- Utilizando instrumentos de orientação e navegação valorizando o turismo.
- Participando da definição dos percursos e equipamentos para a atividade de animação turística no terreno.
- Cumprindo as regras de segurança e os princípios da sustentabilidade.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Instrumentos e equipamentos de orientação e navegação no terreno.
- Percurso cartografado de orientação.
- Logística para trabalho de campo.
- Transporte, quando aplicável.

UC04474	Organizar, acompanhar e avaliar atividades de animação turística cultural
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Planear atividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados.**
- **Gerir o processo logístico necessários à atividade.**
- **Acompanhar as atividades de animação cultural.**
- **Avaliar as atividades de animação turística cultural.**

Conhecimentos

- Características dos programas de atividades de turismo cultural e patrimonial (visitas guiadas a museus, monumentos, fábricas e outros locais de interesse patrimonial).
- Organização e dinamização de atividades de animação cultural - aspetos culturais regionais, recursos e culturas locais, atividades culturais, artes, expressão corporal, dramática, musical e plástica.
- Processo logístico associado às atividades de animação cultural - tipos de recursos logísticos (espaços/recintos, materiais e equipamentos).
- Recursos humanos em atividades de animação turística.
- Tarefas administrativas em atividades de animação turística (ao desenvolvimento e encerramento das atividades).
- Recolha de informação sobre expetativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes.
- Tipo de serviços externos a subcontratar.
- Técnicas de negociação com fornecedores.
- Ações de Animação Turística Culturais dirigidas ao turismo inclusivo.
- Acompanhamento de atividades de animação cultural (visitas do património, museus, fábricas).
- Avaliação das ações de Animação Turística.

Aptidões

- Caracterizar os aspetos e recursos culturais nas diferentes regiões em Portugal.
- Interpretar a ficha técnica e o programa da atividade cultural.
- Participar na seleção dos recursos humanos necessários.
- Aplicar técnicas de gestão do espaço, recursos, materiais e equipamentos para a atividade.Executar o processo administrativo para a concretização das atividades de animação cultural.
- Negociar com as diferentes equipas de profissionais
- Participar na operacionalização de atividades de animação cultural.
- Acompanhar os turistas em circuitos/locais culturais
- Aplicar técnicas de avaliação das ações de animação turística.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação. Controlo emocional.
- Liderança. Cooperação com a equipa.
- Autoconfiança
- Disciplina.
- Orientação para o resultado.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios de segurança.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Conhecimentos

- Sustentabilidade e impacto ambiental nas atividades de animação turística.
- Regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Organizar, acompanhar e avaliar atividades de animação turística cultural

- Selecionando recursos culturais das diferentes regiões com interesse turístico.
- Operacionalizando atividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados e inclusivos.
- Adaptando a linguagem e a comunicação ao público-alvo e ao contexto.
- Garantindo o cumprimento das normas e regras de segurança e os princípios de sustentabilidade.
- A Monitorizando os resultados e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Programas e fichas técnicas de atividades.
- Livros, artigos e recursos online sobre a história e cultura local.
- Ferramentas interativas, como questionários online.
- Plano de segurança e gestão do risco.
- Material, equipamento e transporte (quando aplicável)

UC04475	Organizar, acompanhar e avaliar atividades de animação turística de descoberta do património etnográfico
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Planear atividades de animação turística no âmbito do Turismo de Descoberta e Património Etnográfico, com públicos diversificados.**

Realizações

- **Gerir o processo logístico do espaço, de recursos, materiais e equipamentos necessários à atividade.**
- **Acompanhar as atividades de animação cultural no âmbito do Turismo de Descoberta e Património Etnográfico**
- **Avaliar as atividades de animação turística de descoberta do património etnográfico.**

Conhecimentos

- Características dos programas de atividades de turismo cultural no âmbito do Turismo de Descoberta do Património Etnográfico (rotas temáticas e percursos de descoberta; atividades e experiências de descoberta do património etnográfico
- Organização e dinamização de atividades de animação cultural - jogos tradicionais, provas cegas de vinho, experiências gastronómicas, entre outras.
- Processo logístico associado às atividades de animação cultural - tipos de recursos logísticos (espaços/recintos, materiais e equipamentos).
- Recursos humanos em atividades de animação turística no âmbito do Turismo de Descoberta do Património Etnográfico.
- Critérios e técnicas de seleção das equipas de trabalho.
- Técnicas de mobilização do trabalho das equipas.
- Tarefas administrativas em atividades de animação turística (ao desenvolvimento e encerramento das atividades).
- Recolha de informação sobre expetativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes.
- Tipo de serviços externos a subcontratar.
- Técnicas de negociação com fornecedores.

Aptidões

- Caracterizar os aspetos e recursos culturais nas diferentes regiões em Portugal.
- Interpretar a ficha técnica e o programa da atividade
- Participar na seleção dos recursos humanos necessários.
- Aplicar técnicas de gestão do espaço, recursos, materiais e equipamentos para a atividade.
- Executar o processo administrativo para a concretização das atividades de animação turística.
- Negociar com as diferentes equipas de profissionais.
- Operacionalizar atividades de animação turística
- Acompanhar os turistas em atividades de descoberta de património Etnográfico
- Aplicar técnicas de avaliação das ações de animação turística.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação. Controlo emocional.
- Liderança. Cooperação com a equipa.
- Autoconfiança
- Disciplina.
- Orientação para o resultado.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios de segurança.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Conhecimentos

- Ações de Animação Turística Culturais, no âmbito do Turismo de Descoberta do Património Etnográfico, dirigidas ao turismo inclusivo.
- Avaliação da atividade – técnicas e estratégias de melhoria.
- Sustentabilidade e impacto ambiental nas atividades de animação turística.
- Regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Organizar, acompanhar e avaliar atividades de animação turística de descoberta do património etnográfico

- Selecionando recursos culturais das diferentes regiões com interesse turístico.
- Operacionalizando atividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados e inclusivos.
- Adaptando a linguagem e a comunicação ao público-alvo e ao contexto.
- Garantindo o cumprimento das normas e regras de segurança e os princípios de sustentabilidade.
- Monitorizando os resultados e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Programas e fichas técnicas de atividades.
- Livros, artigos e recursos online sobre a história e cultura local.
- Vídeos, apresentações multimédia e outros recursos visuais para complementar a animação turística.
- Ferramentas interativas, como questionários online,
- Plano de segurança e gestão do risco.
- Material, equipamento e transporte (quando aplicável)

UC04476	Organizar, acompanhar e avaliar caminhadas turísticas e outras atividades pedestres

Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Planear atividades de animação turística em contexto de natureza, com públicos diversificados**
- **Gerir o processo logístico do espaço, de recursos, materiais e equipamentos necessários à atividade.**
- **Acompanhar as atividades de caminhadas e outras atividades pedestres.**
- **Avaliar as atividades de animação pedestre.**

Conhecimentos

- Organização e dinamização de atividades de turismo natureza
- Recursos naturais e ambientais regionais e locais
- Atividades de turismo natureza e ambiental –caminhadas e outras atividades pedestres.
- Caracterização e produtos pedestres.
- Percursos pedestres – caracterização e sinalética
- Aspetos específicos da atividade – técnicas e equipamentos.
- Ficha técnica de percursos pedestres.
- Informação base e tratamento de dados.
- Modelos de classificação de percursos por níveis de dificuldade.
- Processo logístico associado às atividades de animação ambiental – tipos de recursos logísticos (espaços/recintos, materiais e equipamentos).
- Organização e manutenção de equipamentos.
- Recursos humanos em atividades de animação turística.

Aptidões

- Caracterizar os aspetos e recursos naturais das diferentes regiões de Portugal.
- Interpretar a ficha técnica e o programa da atividade cultural.
- Participar na seleção dos recursos humanos necessários.
- Aplicar técnicas de gestão do espaço, recursos, materiais e equipamentos para a atividade.
- Executar o processo administrativo para a concretização das atividades de animação pedestre
- Negociar com as diferentes equipas de profissionais.
- Aplicar técnicas de avaliação das ações de animação turística pedestre.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação. Controlo emocional.
- Liderança. Cooperação com a equipa.
- Autoconfiança
- Disciplina.
- Orientação para o resultado.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Respeito pelos princípios de segurança.

Conhecimentos

- Critérios e técnicas de seleção das equipas de trabalho.
- Técnicas de mobilização do trabalho das equipas.
- Tarefas administrativas em atividades de animação turística (ao desenvolvimento e encerramento das atividades).
- Recolha de informação sobre expetativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes.
- Tipo de serviços externos a subcontratar.
- Técnicas de negociação com fornecedores.
- Acompanhamento e dinamização das atividades.
- Avaliação da atividade – técnicas e estratégias de melhoria.
- Sustentabilidade e impacto ambiental nas atividades de animação turística.
- Regras e normas definidas.

Atitudes

- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Organizar, acompanhar e avaliar caminhadas turísticas e outras atividades pedestres

- Selecionando recursos naturais e ambientais com interesse turístico.
- Operacionalizando atividades de animação turística pedestre, com públicos diversificados e inclusivos.
- Adaptando a linguagem e a comunicação ao público-alvo e ao contexto.
- Garantindo o cumprimento das normas e regras de segurança e os princípios de sustentabilidade.
- Monitorizando os resultados e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Programas e fichas técnicas de atividades.
- Livros, artigos e recursos online sobre a história e cultura local.
- Vídeos, apresentações multimédia e outros recursos visuais para complementar a animação turística.
- Ferramentas interativas, como questionários online.
- Plano de segurança e gestão do risco.
- Material, equipamento e transporte (quando aplicável)

UC04477	Organizar, acompanhar e avaliar passeios turísticos e outras atividades em bicicleta
Pontos de crédito	4,5

Realizações

- **Planear passeios turísticos e outras atividades de bicicleta, com públicos diversificados e inclusivos.**
- **Gerir o processo logístico do espaço, de recursos, materiais e equipamentos necessários à atividade.**
- **Acompanhar os passeios turísticos e outras atividades em bicicleta.**
- **Avaliar as atividades de animação turística em bicicleta.**

Conhecimentos

- Passeios e outras atividades de bicicleta – caracterização e produtos
- Equipamentos – tipos de bicicletas, critérios de escolha de bicicletas, acessórios, equipamentos de proteção individual.
- Percursos de bicicleta – caracterização e sinalética.
- Aspetos específicos da atividade.
- Boas-práticas na organização de participantes.
- Ficha técnica de percursos de bicicleta.
- Informação base e tratamento de dados.

Aptidões

- Caracterizar os aspetos e recursos naturais das diferentes regiões de Portugal.
- Interpretar a ficha técnica e o programa da atividade cultural.
- Participar na seleção dos recursos humanos necessários.
- Aplicar técnicas de gestão do espaço, recursos, materiais e equipamentos para a atividade.
- Executar o processo administrativo.
- Negociar com as diferentes equipas de profissionais.
- Participar na operacionalização de atividades.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autocontrolo e autorregulação. Controlo emocional.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Modelos de classificação de percursos por níveis de dificuldade. • Organização e manutenção de equipamentos. • Recursos humanos em atividades de animação turística. • Critérios e técnicas de seleção das equipas de trabalho. • Técnicas de organização e dinamização das atividades. • Recolha de informação sobre expetativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes • Tipo de serviços externos a subcontratar. • Técnicas de negociação com fornecedores. • Acompanhamento e dinamização das atividades • Avaliação da atividade – técnicas e estratégias de melhoria. • Sustentabilidade e impacto ambiental nas atividades de animação turística. • Regras e normas definidas.	• Aplicar as técnicas de avaliação das ações de animação turística. • Aplicar as regras e normas definidas.	• Liderança. Cooperação com a equipa. • Autoconfiança • Disciplina. • Orientação para o resultado. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Respeito pelos princípios de segurança. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade.

Critérios de Desempenho

Organizar, acompanhar e avaliar passeios turísticos e outras atividades em bicicleta

- Selecionando recursos naturais para atividades e passeios de bicicleta com interesse turístico.
- Operacionalizando atividades turística de natureza e aventura- atividades e passeios de bicicleta, com públicos diversificados e inclusivos.
- Adaptando a linguagem e a comunicação ao público-alvo e ao contexto.
- Garantindo o cumprimento das normas e regras de segurança e os princípios de sustentabilidade.
- Monitorizando os resultados e identificando oportunidades de melhoria contínua.

Contexto (de uso de competência)

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

- Unidades Hoteleiras.
- Parques Aventura e desportivos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Programas e fichas técnicas de atividades.
- Livros, artigos e recursos online sobre a história e cultura local.
- Vídeos, apresentações multimédia e outros recursos visuais para complementar a animação turística.
- Ferramentas interativas, como questionários online.
- Plano de segurança e gestão do risco.
- Material, equipamento e transporte (quando aplicável)

UC04478	Promover e divulgar programas de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Definir estratégias de comunicação digital e offline na promoção de programas de animação turística.**
- **Definir os instrumentos e procedimentos de promoção e divulgação dos programas de animação turística.**
- **Desenvolver campanhas promocionais e monitorizar a satisfação dos clientes.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Conceitos e princípios de comunicação do relacionamento interpessoal.	• Analisar as necessidades de comunicação organizacional.	• Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
• Funções da comunicação.	• Definir os objetivos, atividades e público-alvo dos programas.	• Autonomia no âmbito das suas funções.
• Elementos intervenientes na comunicação.	• Distinguir as diferentes necessidades especiais do cliente/turista.	• Assertividade e empatia na comunicação.
• Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal.	• Utilizar instrumentos de comunicação institucional.	• Sentido de organização.
• Comunicação não-verbal – cinésica, paralínguística, proxémica.	• Selecionar estratégias de comunicação e promoção dos programas de animação turística.	• Sentido criativo
• Imagem e comunicação.	• Aplicar as regras de comunicação escrita na conceção de peças ou conteúdos de comunicação.	• Conduta profissional
• autoimagem e autoconceito.		• Orientação para o resultado.
		• Iniciativa e proatividade

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Formação das primeiras impressões. • Expetativas e motivações. • Programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico. • Comunicação empresarial no Turismo. • Produção de peças de comunicação – edição, carta gráfica, multimédia, montagem. • Instrumentos de comunicação para o exterior – revista de imprensa, desdobrável e encarte, Publicidade de produto e institucional, stand de exposição, painéis visuais, mobiliário urbano, redes sociais. • Instrumentos de comunicação social – dossiê de imprensa, comunicados de imprensa, press release, newsletters, folhetos e desdobráveis. • Ferramentas de comunicação digital – plataformas digitais de turismo • Redes Sociais e o papel dos Influencers • Normas e regulamentos da publicidade e promoção e vendas em meios interativos e digitais – direitos e deveres dos consumidores, obrigações legais, código ético da comunicação comercial. • Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD). • Sustentabilidade e impacto ambiental nas atividades de animação turística. • Regras e normas definidas.	• Produzir peças de comunicação (de textos, ilustrações, fotos). • Aplicar técnicas de promoção de vendas através de meios físicos, interativos e digitais. • Organizar ações de comunicação virtual ou presencial. • Transmitir as orientações e articular com os diferentes interlocutores e serviços. • Gerir o processo de comunicação com o cliente. • Transmitir informação turística contextualizada. • Utilizar o sistema informático e as funcionalidades dos programas. • Aplicar as normas de segurança do comércio online. • Aplicar as normas de conduta e de proteção de dados. • Aplicar técnicas e • instrumentos de monitorização da satisfação do cliente • Analisar e propor novas estratégias de fidelização motivação do cliente. • Aplicar os princípios da sustentabilidade. • Aplicar as regras e normas definidas.	• Flexibilidade e adaptabilidade. • Cooperação com a equipa. • Respeito pela diversidade. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Promover e divulgar programas de animação turística

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.
- Cumprindo as normas gerais, as orientações da política comercial do estabelecimento.
- espeitando os códigos de ética e a política de imagem da empresa, bem como as normas de segurança e de proteção de dados do cliente.

- Comunicando de forma clara, empática e inclusiva com os clientes.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Política comercial, de comunicação e marketing.
- Orientações relativas às estratégias de marketing nas redes sociais.
- Orientações relativas à gestão de canais de venda online.
- Livros, artigos, manuais, recursos online.
- Recursos Multimédia: Vídeos, apresentações multimédia e outros recursos visuais com campanhas promocionais de programas de animação turística.
- Ferramentas de interação e de comunicação.

UC03628	Negociar e vender produtos e serviços turísticos
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Tipos de comportamento de compra, perfis de clientes.	• Identificar as características dos clientes.	• Responsabilidade pelas suas ações.
• Necessidades e interesses do cliente.	• Interpretar as necessidades dos clientes.	• Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Etapas do processo de venda - prospeção, preparação, abordagem, apresentação, gestão das objeções, fecho, acompanhamento. • Tipos de tarifas e percursos. • Técnicas de cálculo de tarifas e preços. • Política de preços da entidade. • Manuais de tarifas. • Sistemas de informação específicos. • Aplicações informáticas na venda de serviços e produtos turísticos. • Ofertas turísticas disponíveis - características e condições técnicas. • Ações promocionais - características. • Técnicas e métodos de negociação. • Regulamentação específica da atividade. • Protocolo e técnicas de comunicação com os clientes. • Normas de conduta e de imagem pessoal. • Sistemas de reserva - características. • Meios informáticos e de comunicação utilizados no serviço de reservas e na emissão da documentação. • Procedimentos de consulta, registo e alterações da reserva de transportes, alojamento, programas de viagem e outros produtos e serviços turísticos. • Procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária. • Normas gerais e internas de gestão das reservas.	• Identificar os diferentes tipos de compra. • Aplicar as etapas de venda. • Pesquisar informação sobre tarifas. • Aplicar técnicas de cálculo. • Aplicar as normas de política de preços. • Interpretar tabelas de preços para cada segmento de cliente. • Interpretar os manuais de tarifas. • Utilizar dispositivos e ferramentas digitais. • Aplicar técnicas e métodos de negociação. • Interpretar a regulamentação específica da atividade. • Aplicar as técnicas de comunicação ajustadas ao perfil do cliente. • Aplicar as normas de conduta e imagem pessoal. • Interpretar os pedidos de reserva dos clientes. • Interpretar e aplicar os procedimentos de registo de reservas, consultas, alterações, entre outros. • Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária. • Registar nos documentos as necessidades especiais dos clientes. • Aplicar técnicas de negociação e venda cruzada. • Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação. • Interpretar as caraterísticas e condições de aquisição dos produtos ou serviços.	• Proatividade. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Respeito pelas diferenças individuais dos clientes. • Flexibilidade. • Escuta ativa. • Comunicação assertiva. • Empatia. • Controlo emocional. • Resiliência perante os problemas e situação de insatisfação do cliente.

Conhecimentos	Aptidões
• Procedimentos de comunicação com os fornecedores. • Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência. • Caraterísticas e condições de aquisição dos produtos ou serviços. • Técnicas de negociação e venda cruzada. • Política comercial e promocional. • Técnicas de serviços pós-venda - Follow up, acompanhamento, criação de relação com o cliente, contactos e ofertas em datas comemorativas, linha de apoio. • Ferramentas de avaliação da satisfação do cliente. • Ferramentas de fidelização do cliente - questionários, programas de fidelização, ofertas de experiências personalizadas, CRM.U	• Aplicar estratégias do serviço pós-venda. • Aplicar estratégias de fidelização.

Critérios de Desempenho

Negociar e vender produtos e serviços turísticos

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

UC04479	Realizar as reservas de programas de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Comunicar com o cliente, diagnosticar as suas necessidades e expectativas e apresentar propostas de programas de animação turística.**
- **Gerir os registos e documentação necessária nos diferentes sistemas de reservas e efetuar eventuais alterações**
- **Emitir bilhetes/vouchers e documentos nas diferentes plataformas de turismo.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Técnicas de comunicação e negociação. • Programas de animação turística – tipos de atividades, duração, preços, condições, públicos-alvo, necessidades especiais ou restrições. • Legislação turística – seguros, cancelamentos, direitos do consumidor. • Organização e gestão de datas, horários, vagas, número de participantes, requisitos especiais, entre outros) • Sistemas de reservas – disponibilidade, confirmação, requisitos legais (termos e condições, seguro incluído na atividade, autorizações e declarações de responsabilidade (quando aplicável).	• Interpretar os pedidos de reserva de clientes individuais ou entidades. • Aplicar técnicas de comunicação diferenciadas em contexto de atendimento presencial, online ou telefónico e em função da tipologia de clientes. • Apresentar os detalhes do programa ao cliente. • Recolher a informação e documentação do cliente. • Verificar a disponibilidade e tipo de programa pretendido. • Informar o cliente acerca das condições de reserva. • Analisar as condições comerciais e contratuais para clientes individuais e coletivos. • Organizar a informação e documentação para a reserva.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertividade e empatia na comunicação. • Autocontrolo. • Sentido de organização. • Orientação para o resultado. • Cooperação com a equipa. • Empenho e persistência na resolução de problemas.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Reservas e seus procedimentos – transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário), alojamento, programas de viagem, programas de animação turística, outros produtos e serviços turísticos (eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, entre outros). • Procedimentos de back-office – registos e documentação necessária, emissão de bilhetes e de vouchers, sistemas de informação. • Gestão de pagamentos e faturação - preço, formas e prazos de pagamento, prazos e política de cancelamento e reembolso. • Regras e normas definidas.	• Preencher a ficha de cliente. • Identificar e solucionar as diferentes ocorrências. • Utilizar o sistema operativo de gestão de operações turísticas. • Gerir a comunicação entre os diferentes departamentos do operador turístico. • Efetuar reservas de produtos/serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes. • Efetuar os procedimentos de confirmação da reserva. • Entregar ao cliente o comprovativo de reserva e transmitir as instruções para a atividade (quando aplicável). • Aplicar as regras e normas definidas.	• Respeito pelos procedimentos internos. • Respeito pelas regras e normas definidas

Critérios de Desempenho

Realizar as reservas de programas de animação turística

- Comunicando de forma clara e compreensível e adequada à tipologia de cliente, demonstrando disponibilidade e empenho na satisfação do seu pedido.
- Cumprindo os procedimentos de articulação com os vários operadores turísticos.
- Manuseando plataformas de reservas e garantindo o registo de reservas atualizado.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de Programas de reservas no Setor de Turismo.
- Aplicação informática de gestão de reservas.
- Documentação contratual de reservas.

UC04480	Atender o cliente e prestar informação sobre programas de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Gerir o atendimento e o serviço de informação turística.**
- **Informar e esclarecer o cliente sobre programas de animação turística.**
- **Gerir reclamações dos clientes.**

Conhecimentos

- Perfil e funções do profissional de atendimento ao público em turismo.
- Qualidade do serviço.
- Comunicação e relacionamento interpessoal no atendimento – venda (disponibilidade, paciência, personalização), comunicação (assertividade, escuta ativa, clareza), comportamento (simpatia, cordialidade, profissionalismo, ética).
- Análise prévia do perfil de cliente.
- Estrutura de um guião de "perguntas-tipo".
- Etapas do processo atendimento – acolhimento do cliente, criação de uma relação de confiança, diagnóstico das necessidades, origem das motivações e necessidades, apresentação do produto, negociação e venda, encerramento.
- Programa turístico – local, atividades e atrações turísticas complementares, condições climatéricas, acessibilidades e transportes, entre outros.
- Apresentação de programa de atividades de animação turística – duração, horários, datas disponíveis, preços e o que está incluído (transporte, refeições, seguro, equipamentos), condições de realização, regras de segurança, requisitos, restrições, seguros, nível de dificuldade (quando aplicável)
- Outros esclarecimentos ao cliente.

Aptidões

- Aplicar técnicas de comunicação verbal e não-verbal em situação de atendimento ao público.
- Comunicar de acordo com a tipologia de clientes.
- Identificar e aferir as motivações e necessidades de cada cliente.
- Utilizar os equipamentos de comunicação do operador.
- Utilizar os programas de informática dos operadores turísticos.
- Gerir o processo de atendimento presencial, ao telefone, ou online.
- Apresentar os programas, produtos e serviços de apoio ao cliente.
- Responder ou encaminhar a reclamação.
- Aplicar técnicas de tratamento de reclamações.
- Resolver ou encaminhar as reclamações de clientes.
- Preencher formulários ou registos de reclamações.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Iniciativa e proatividade.
- Resiliência.
- Cooperação com a equipa.
- Controlo emocional perante situações de reclamação. Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Sistemas de reservas – ferramentas de gestão e organização.
- Software e aplicações informáticas das operações turísticas - características e funcionalidades.
- Atendimento e tratamento de reclamações.
- Regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Atender o cliente e prestar informação sobre programas de animação turística

- Cumprindo as orientações superiores e os procedimentos definidos internamente para a gestão da comunicação com o cliente.
- Selecionando a informação turística necessária e adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do cliente.
- Aconselhando e orientando o cliente sobre a os produtos e serviços turísticos e outras informações turísticas.
- Demonstrando controlo emocional e empenho na resolução perante situações de reclamação do cliente.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Manuais de Programas de reservas no Setor de Turismo
- Manual de Procedimentos.
- Regulamento interno.
- Folhetos informativos, mapas, flyers, outros.
- Documentação relativa a informação turística, património cultural e gastronomia da zona envolvente e da região em que o serviço está situado.
- Livro de reclamações.

UC04481	Prestar o serviço de acompanhamento e de assistência ao cliente
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar as necessidades específicas de acompanhamento e assistência a diferentes tipologias de clientes.**
- **Acompanhar e dar assistência grupos de clientes com necessidades diversificadas.**
- **Identificar as normas de utilização dos materiais específicos para os diferentes programas de animação e os diferentes públicos.**

Conhecimentos

- Acompanhamento do cliente – procedimento a adotar com crianças, pessoas da terceira idade, pessoas com mobilidade reduzida, entre outros.
- Regulamentação da atividade turística.
- Alterações ou cancelamento do serviço.
- Imprevistos ou contingências.
- Satisfação do cliente.
- Reclamações.
- Técnicas de gestão de conflitos.
- Programas de animação.
- Normas de utilização do material e produtos e meios de apoio e de assistência a clientes com necessidades diferenciadas.
- Regulamentação destinada a crianças.
- Programas de terceira idade.
- Programas adaptados a portadores de deficiência ou incapacidades.
- Adaptação de programas ao espaço.
- Segurança – prevenção e segurança.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Distinguir as diferentes necessidades específicas dos clientes.
- Selecionar informação sobre diferentes atividades de animação turística.
- Identificar os requisitos específicos dos diversos programas turísticos.
- Aplicar a regulamentação sobre turismo acessível e inclusivo.
- Selecionar os produtos e serviços para diferentes clientes.
- Identificar produtos de apoio disponíveis para necessidades específicas.
- Priorizar as atividades a realizar.
- Aplicar técnicas de comunicação com os clientes.
- Aplicar as técnicas de acolhimento diferenciado.
- Aplicar técnicas de apoio e assistência ao cliente ou grupos específicos de clientes.
- Organizar recursos de apoio de resposta ao tipo de necessidade especial do cliente.
- Gerir e acompanhar grupos de visitantes.
- Prestar a informação, apoio e assistência requeridos pelo cliente.
- Aplicar a política de cancelamento.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional.
- Empenho e persistência.
- Sentido de organização.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Disponibilidade para auxiliar.
- Controlo emocional perante situações de reclamação.
- Respeito pelas diferenças individuais e pela privacidade do cliente.
- Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Aptidões

- Gerir imprevistos.
- Gerir a comunicação com diferentes interlocutores e operadores turísticos.
- Informar acerca das normas de utilização de materiais específicos para as atividades de animação turística.
- Verificar o grau de satisfação do cliente com o apoio ou com a solução apresentada.
- Aplicar as regras e normas de segurança.
- Aplicar as regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Prestar o serviço de acompanhamento e de assistência ao cliente

- Respeitando os limites de atuação, sigilo, privacidade e singularidade de cada pessoa.
- Identificando as características e necessidades dos diferentes clientes e adequando o apoio e assistência ao tipo de limitação ou necessidade especial do cliente.
- Garantindo a segurança e o cumprimento das normas de utilização dos materiais e produtos de apoio utilizados para execução dos programas de animação turística.

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação em vigor.
- Regulamento interno.
- Normas e orientações procedimentais.
- Manuais de Programas de reservas no Setor de Turismo.
- Produtos e meios de apoio.

UC04482	Atuar em situações de emergência em programas de animação turística
Pontos de crédito	2,25

Realizações

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

Conhecimentos

- Situações de emergência em animação turística – princípios, tipos de emergência, âmbito de intervenção geral e de técnicos especializados, Sistema Integrado de Emergência Médica (SIEM).
- Protocolos de atuação em situações de emergência –doença súbita, acidente, incêndio e evacuação.
- Protocolos de atuação e as condições de segurança do local, da vítima e do socorrista.
- Socorro à vítima - exame primário e exame secundário.
- Cadeia de sobrevivência.
- Algoritmo de Suporte Básico de Vida Adulto e Pediátrico –Manobras de Suporte Básico de Vida, Posição lateral de segurança, Algoritmo de desobstrução da via aérea.
- Algoritmo de Suporte Básico de Vida com Desfibrilhador Automático Externo (DAE) –regras de segurança, Algoritmo de SBV com DAE.

Aptidões

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.
- Identificar os sinais e sintomas de doença ou trauma de clientes ou colaboradores.
- Aplicar os procedimentos da cadeia de sobrevivência.
- Avaliar as condições de segurança do reanimador, vítima e terceiros.
- Retificar as condições de segurança.
- Permeabilizar a via aérea e avaliar a respiração.
- Transmitir informação relativa à situação de emergência.
- Colocar a vítima (adulto ou criança) em posição lateral de segurança.
- Executar manobras de desobstrução de via aérea em vítimas de engasgamento.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Controlo emocional perante situações de emergência.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Empatia.
- Respeito pelo outro.
- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Autocontrolo e autorregulação.
- Respeito pelas normas e procedimentos definidos.
- Respeito pelas normas de segurança e saúde no trabalho.

Conhecimentos	Aptidões
• Tipos de doença e acidentes mais frequentes – atividades de animação turística. • Primeiros socorros. • Técnicas de atuação – AVC, convulsões, choque, desmaios, desidratação, cortes, feridas, fraturas, hemorragias, hiperglicemia/hipoglicémia, insolação, intoxicação e queimaduras, outras. • Técnicas de comunicação de suporte em situações de emergência. • Técnicas de gestão de stress em situações de emergência – inteligência emocional, pensamento positivo, controlo da respiração, organização de prioridades, aceitação da realidade, outras. • Regras de segurança e saúde no trabalho. • Equipamentos de proteção individual – regras de utilização. • Procedimentos para a gestão de resíduos.	• Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória. • Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma. • Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita. • Aplicar técnicas de gestão de stress. • Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Critérios de Desempenho

Atuar em situações de emergência em programas de animação turística

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

UC00033	Comunicar e interagir em contexto profissional
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos

- Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes.
- Fatores facilitadores e inibidores da comunicação.
- Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).
- Canais de comunicação presencial e não presencial.
- Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso "telefónico".
- Comunicação através da internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas.

Aptidões

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

Atitudes

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Comunicação escrita – normas. • Processo de escrita - planificação, textualização e revisão. • Caraterísticas dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. • Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. • Escuta ativa, empatia e controlo emocional. • Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). • Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. • Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação. • Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação. • Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. • Relações interpessoais no trabalho. • Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos. • Avaliação do processo de comunicação – *feedback*, resposta e reação.	• Aplicar técnicas de interação orais e escritas. • Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos. • Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação.	• Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

Critérios de Desempenho

Comunicar e interagir em contexto profissional

- Adaptando a linguagem e a comunicação ao tipo de canal utilizado, ao público-alvo e ao contexto.
- Demonstrando assertividade e uma imagem positiva de si e da sua organização.
- Demonstrando uma comunicação verbal e não verbal empática e ajustada ao interlocutor.
- Produzindo um texto escrito de forma clara e articulada, de acordo com a norma, aplicando técnicas de redação de documentos profissionais.
- Avaliando o resultado do seu desempenho e contributo para a melhoria do processo de comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

UC00092	Interagir em inglês em programas de animação turística
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos

- Léxico (vocabulário) – informação sobre programas, comunicação presencial, telefónica e escrita com o cliente, tipologia de grupos turísticos, produtos de turismo cultural e de turismo de natureza e aventura (caminhadas, percursos de bicicleta e outros), tipos de equipamentos e materiais, instruções sobre o uso dos equipamentos, património natural e cultural, gastronomia e vinhos, produtos artesanais, meteorologia, orientação, segurança e gestão de risco, códigos de comunicação em situação de emergência e prestação de socorro, princípios do turismo sustentável.
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua – sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação na preparação dos programas.
- Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas na preparação dos programas.
- Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados.
- Apresentar propostas de programas ao cliente.
- Descodificar perguntas e pedidos de informações.
- Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.

Atitudes

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Regras de produção de documentos escritos. • Regras de cortesia e convenções linguísticas.	• Acolher o cliente nas atividades, saudando-o e apresentando a equipa. • Informar o cliente sobre a atividade (briefing), a duração prevista, os pontos e os locais de interesse de percurso, os códigos de comunicação durante a atividade, as regras de segurança e as boas práticas ambientais. • Apresentar e explicar as regras de utilização de equipamento. • Dar instruções técnicas. • Responder a perguntas diretas. • Iniciar, manter e terminar conversas no âmbito das atividades dos programas. • Reconhecer e utilizar o vocabulário específico dos programas. • Utilizar linguagens não verbais. • Dar informações sobre o património natural e cultural dos locais onde se desenvolvem as atividades e regras a cumprir. • Dialogar com o cliente e informá-lo sobre os procedimentos de segurança a cumprir em situações imprevistas, de acidente ou de emergência. • Despedir-se do cliente. • Redigir notas, relatórios e preencher formulários. • Analisar inquéritos de satisfação ao cliente.	• Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Interagir em inglês em programas de animação turística

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

de acentuação.

Contexto (de uso de competência)

- Empresas do setor turístico.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Conteúdos multimédia.
- Ferramentas de tradução, dicionários, entre outros.

UC OPCIONAIS

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

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Empreendedorismo – princípios. • Criatividade – definição e processo criativo. • Inovação e seus tipos. • Modelos e técnicas de geração de ideias – design thinking, análise das tendências de mercado e do público-alvo.	• Recolher e analisar informação sobre ideias e oportunidades de negócio. • Aplicar a técnica de benchmarking. • Identificar necessidades, tendências e desafios. • Descrever a ideia de negócio.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconfiança. • Visão empreendedora. • Iniciativa.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Criação de valor - nível individual, social e económico. • Identificação e satisfação de necessidades de produtos/serviços. • Propriedade intelectual – importância, vantagens da proteção. • Transformação de uma ideia numa oportunidade de negócio. • Negócio e suas etapas. • Formas de recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado – forma direta (clientes, concorrência, eventuais parceiros ou promotores) e indireta (estudos de mercado, viabilidade e informação disponível online ou noutros suportes). • Tipo de informação a recolher - negócio, mercado (nacional, europeu e internacional), concorrência, produtos, serviços, local, instalações e equipamento, transporte, armazenamento e gestão de stocks, meios de promoção e clientes, financiamento, custos, vendas, lucros e impostos. • Modelo de negócio - "Canvas", "Cadeia de valor de Porter", outros. • Definição do negócio, clientes e mercados a atingir. • Tipo de negócio - natureza e constituição jurídica do negócio. • Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios - meios e recursos de apoio à criação de negócios, serviços e apoios públicos e privados, capitais próprios, parcerias. • Validação da ideia de negócio – análise crítica do mercado (estudos de mercado, segmentação de mercado), do negócio e/ou produto (vantagens e desvantagens, potencial de desenvolvimento, consequências e efeito no mercado/sociedade/ ambiente). • Boas práticas na criação de negócios.	• Identificar as etapas da criação do negócio. • Caraterizar as atividades, potenciais clientes e mercado do negócio. • Proceder à análise da viabilidade da ideia do mercado e oportunidade do negócio e/ou produto.	• Sentido criativo. • Sentido crítico. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Persistência. • Autocontrolo. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

Critérios de Desempenho

Criar e desenvolver ideias de negócio

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

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

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Plano de negócios – definição, objetivos e estrutura. • Tipos de planos de negócios. • Planeamento de ação - a visão e a missão, o mercado subjacente, a nova ideia e o seu posicionamento no mercado. • Estudos de mercado - tipologias e segmentação de mercado, técnicas de estudo de mercado.	• Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes. • Apresentar a ideia de negócio. • Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia. • Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes. • Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconfiança. • Visão empreendedora. • Iniciativa. • Sentido criativo.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Objetivos SMARTER. • Análise, formulação e posicionamento estratégico - análise SWOT. • Estratégias de penetração no mercado. • Modelo de negócios. • Tecnologia/processo. • Concorrentes. • Marketing – marca, posicionamento e mercados, segmentos-alvo. • Circuitos e canais de vendas – diretos e indiretos. • Canais de distribuição. • Imagem e comunicação. • Plano de comercialização – etapas, atividades, recurs • Recursos humanos. • Plano de investimento. • Plano de financiamento – estruturas, fontes, custos de financiamento. • Projeções/modelo financeiro – vendas, cash-flow, rentabilidade. • Plano de gestão e controlo do negócio – vendas, produção, informação financeira.	• Descrever o processo produtivo. • Calcular os custos de produção. • Identificar os concorrentes. • Definir a estratégia de marketing. • Definir os canais de venda e distribuição. • Identificar potenciais fornecedores. • Definir a estrutura de recursos humanos a envolver. • Calcular os investimentos iniciais. • Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento. • Realizar a projeção de vendas. • Calcular as projeções de cash-flow. • Aferir a viabilidade económico-financeira e sustentabilidade do projeto. • Definir o cronograma de implementação. • Definir medidas de controlo e ações corretivas para eventuais desvios. • Descrever os pontos críticos de desenvolvimento do projeto.	• Sentido crítico. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Persistência. • Autocontrolo. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

Critérios de Desempenho

Elaborar o plano de negócios

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

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

Realizações

- **Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.**
- **Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.**
- **Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Identidade pessoal, social e profissional. • Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. • Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. • Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo *vs*. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. • Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores.	• Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. • Identificar as competências individuais. • Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. • Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. • Identificar os valores e as principais competências necessários para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). • Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa.	• Responsabilidades pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconhecimento. • Automotivação. • Assertividade. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Empenho e persistência na resolução de problemas.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Canais de comunicação presencial e não presencial. • Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho. • Técnicas de negociação, de resolução de problemas e de tomada de decisão. • Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. • Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. • Saúde no trabalho - síndroma de *burnout*. • Organização das equipas na área profissional.	• Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. • Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. • Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. • Utilizar ferramentas de comunicação. • Partilhar informação presencialmente e/ou online. • Formular ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. • Trocar conhecimentos e experiências. • Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão. • Analisar problemas e tomar decisões. • Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online. • Reconhecer sinais de *burnout* próprio e/ou dos colegas.	• Sentido crítico. • Sentido criativo. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Respeito e valorização das diferenças individuais. • Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Colaborar e trabalhar em equipa

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à *internet*.
- Ferramentas de interação, de comunicação e produtividade.

- Recursos multimédia/audiovisuais.
- Boas práticas na comunicação.

UC00375	Implementar as regras de cortesia, etiqueta e protocolo no atendimento ao cliente no turismo
Pontos de crédito	2,25

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Protocolo no turismo – cultura e identidade de marca. • Características do atendimento no turismo – foco no cliente e na personalização do serviço, na oferta de experiência memorável para o cliente, na disponibilidade e atendimento contínuo (24/7), na hospitalidade e criação de ambiente profissional acolhedor. • Características do atendimento empresarial – foco na eficácia, eficiência e resolução de problemas do serviço, horário comercial, ambiente profissional menos personalizado. • Postura e imagem profissional – apresentação (etiqueta e higiene pessoal e vestuário/uniforme), conduta (respeito, discrição) e comportamento (organização, prontidão e eficiência). • Cortesia e educação no atendimento – regras de comunicação com o cliente, cordialidade, respeito e tratamentos honoríficos escritos e verbais (formas de tratamento oficiais, empresariais, eclesiásticas). • Técnicas de comunicação clara, assertiva e positiva – informação oral e escrita. • Satisfação e fidelização do cliente - diferenciação.	• Distinguir as características do atendimento prestado no setor do turismo e em contexto empresarial. • Diferenciar os produtos e serviços oferecidos. • Definir a política de comunicação com o cliente. • Definir as regras de apresentação pessoal e postura profissional de acordo com o tipo de serviço. • Definir as normas protocolares especificas para diferentes tipos de cliente. • Definir tempos de resposta ao cliente. • Trocar informação com a equipa para diagnóstico das dificuldades e pontos fortes no atendimento. • Identificar soluções de atendimento para diferentes problemas de clientes. • Disseminar internamente os procedimentos para resolução de problemas dos clientes. • Transmitir internamente as regras específicas definidas para o atendimento ao cliente.	• Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Empatia. • Escuta ativa. • Assertividade. • Autocontrolo, • Sentido de organização. • Iniciativa. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Respeito pelas diferenças individuais. • Respeito pelos princípios da sustentabilidade. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos	Aptidões
• Atendimento de qualidade e diferenciação – etapas, formação e feedback da equipa, manual de procedimentos, análise de reclamações e elogios, avaliação de desempenho e melhoria contínua. • Normas protocolares de atendimento. • Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade. • Normas da qualidade. • Normas de segurança e saúde no trabalho. • Normas da qualidade.	• Aplicar as técnicas de comunicação personalizadas. • Aplicar as normas protocolares para clientes especiais. • Selecionar instrumentos e ferramentas de otimização da comunicação com o cliente. • Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho. • Monitorizar e avaliar internamente, o cumprimento das regras e normas estabelecidas. • Identificar oportunidades de melhoria. • Aplicar os princípios da sustentabilidade. • Aplicar as normas da qualidade. • Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho.

Critérios de Desempenho

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

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

Contexto (de uso de competência)

- Estabelecimentos de restauração e bebidas, integrados ou não em unidades hoteleiras.
- Unidades hoteleiras.
- Empresas de animação turística.
- Agências de viagens e turismo.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Legislação, normativos e regulamentos aplicáveis ao setor.
- Normativos específicos, ferramentas e instrumentos de atendimento.

- Normas protocolares para clientes especiais, grupos e comitivas.
- Procedimentos de comunicação interna entre serviços.
- Sistema informático com software de gestão, modelos de documentos.
- Ferramentas de auditoria.
- Manual ESG (Environmental, Social and Governance).
- Manual da qualidade do estabelecimento hoteleiro.
- Código de boas práticas do serviço de alojamento.
- Normas de segurança e saúde no trabalho em hotelaria.

UC00093	Interagir em língua estrangeira em programas de animação turística
Pontos de crédito	4,5

Realizações

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

Conhecimentos

- Léxico (vocabulário) - informação sobre programas, comunicação presencial, telefónica e escrita com o cliente, tipologia de grupos turísticos, condições atmosféricas, produtos de turismo cultural e de turismo de natureza e aventura (caminhadas, percursos de bicicleta e outros), tipos de equipamentos e materiais, instruções sobre o uso dos equipamentos, património natural e cultural, gastronomia e vinhos, produtos artesanais, meteorologia, orientação, segurança e gestão de risco, códigos de comunicação em situação de emergência e prestação de socorro, princípios de turismo sustentável.
- Funções da linguagem.
- Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos, nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos.
- Regras básicas de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

Aptidões

- Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação na preparação dos programas.
- Selecionar informação essencial em textos e suportes diversificados.
- Apresentar propostas de programas ao cliente utilizando expressões simples.
- Responder a perguntas e pedidos de informação simples.
- Escrever ou responder de forma simples a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens para fazer um pedido ou transmitir informações.
- Acolher o cliente na atividade, saudando-o e apresentando a equipa de forma simples.
- Informar o cliente, de forma simples, sobre a atividade (briefing), a duração prevista, os pontos e os locais de interesse do percurso, os códigos de comunicação durante a atividade, as regras de segurança e as boas práticas ambientais.

Atitudes

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

Aptidões

- Apresentar e explicar de forma simples as regras de utilização dos equipamentos.
- Dar instruções técnicas simples.
- Responder a perguntas diretas simples.
- Participar em conversas elementares no âmbito das atividades dos programas.
- Reconhecer o vocabulário específico dos programas.
- Reconhecer linguagens não verbais.
- Dialogar com o cliente de forma simples e informá-lo sobre os procedimentos de segurança a cumprir em situações imprevistas, de acidente ou de emergência.
- Despedir-se do cliente.
- Redigir notas e mensagens simples e curtas e preencher formulários.
- Analisar inquéritos de satisfação.

Critérios de Desempenho

Interagir em língua estrangeira em programas de animação turística

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

Contexto (de uso de competência)

- Empresas do setor turístico.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à Internet.
- Conteúdos multimédia.

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

UC00077	Aplicar storytelling na comunicação
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Construir e estruturar uma narrativa.**
- **Transmitir a mensagem com impacto emocional a diferentes interlocutores e em contextos variados.**

Conhecimentos

- Processo de comunicação – funções, elementos, dimensões, barreiras e atitudes.
- Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém).
- Mensagem – construção da narrativa (ignição, desenvolvimento e clímax), adaptação, envio, receção e interpretação.
- Canais de comunicação.
- Princípios da escuta ativa.
- Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expetativas e motivação.
- Perfis comunicacionais – comunicação passiva, agressiva, assertiva e manipuladora.
- Gestão das emoções.
- Storytelling – conceito e pilares (propósito, autenticidade, abertura, empatia, clareza e escuta).
- Storytelling – objetivos, tipos, métodos e técnicas, contextos de aplicação.
- Storytelling – vantagens e desafios (internos e externos).

Aptidões

- Definir o propósito da narrativa.
- Definir a estratégia da narrativa.
- Preparar o alinhamento da narrativa em função do canal de comunicação.
- Preparar a apresentação pública.
- Comunicar a narrativa.
- Interpretar a reação do público-alvo e manter a conexão.
- Reconhecer e adaptar as suas próprias emoções.
- Ajustar a narrativa ao público-alvo e ao contexto.
- Antecipar situações imprevistas.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Cuidado com a postura e imagem profissional.
- Autenticidade.
- Empatia.
- Escuta ativa.
- Objetividade.
- Sentido criativo.
- Autoconfiança.
- Controlo emocional.
- Automotivação.
- Autorreflexão.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Técnicas de apresentação pública.

Critérios de Desempenho

Aplicar storytelling na comunicação

- Criando e apresentando a narrativa, de acordo com o objetivo comunicacional e resultado esperado.
- Demonstrando autenticidade, disponibilidade, empatia e escuta na articulação e transmissão da mensagem.
- Utilizando uma narrativa clara, criativa e persuasiva, com recurso a linguagem verbal e não verbal.
- Adaptando as técnicas comunicacionais e narrativas, em função dos contextos individual, social e profissional.
- Avaliando o resultado e impacto finais no processo de comunicação estabelecido.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Histórias diversas.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC00035	Desenvolver competências pessoais e criativas
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Analisar competências pessoais e identitárias.**
- **Estabelecer objetivos pessoais, profissionais e sociais.**
- **Recolher informação e estruturar o plano de ação pessoal.**
- **Avaliar as competências mobilizadas.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Autorreflexão – desenvolvimento biopsicossocial, experiência de vida.	• Reconhecer a importância do autoconhecimento para o processo de melhoria e aprendizagem ao longo da vida.	• Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Comunicação - desconstrução da formalidade, estereótipos e preconceito. • Níveis de consciência – pessoal e social. • Gestão de emoções. • Inteligência emocional – tipos de inteligência, dimensões intrapessoais (autoconhecimento, controlo emocional, automotivação) e interpessoais (reconhecimento de emoções dos outros, relação interpessoal), influência comportamental. • Empoderamento e capacitação pessoal – benefícios. • Gestão de expetativas. • Objetivos SMARTER. • Criatividade e processo criativo – princípios. • Ferramentas de estimulação da criatividade, sensibilidade e curiosidade – brainstorming, associação de ideias, mapas mentais, improvisação, entre outras. • Plano de ação pessoal. • Autoavaliação de competências e de desempenho.	• Identificar caraterísticas, emoções e competências pessoais. • Realizar uma autorreflexão sobre as necessidades e lacunas ao nível das competências. • Definir prioridades. • Pesquisar informação sobre temáticas em que tem interesse ou necessidade. • Aplicar ferramentas de estimulação da criatividade, sensibilidade e curiosidade. • Definir linhas orientadoras do plano de ação pessoal. • Realizar uma autorreflexão sobre as competências adquiridas e/ou desenvolvidas.	• Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconhecimento. • Automotivação. • Autocontrolo. • Empatia. • Iniciativa. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Empenho. • Sentido crítico. • Sentido criativo.

Critérios de Desempenho

Desenvolver competências pessoais e criativas

- Tomando consciência das suas potencialidades e necessidades individuais e profissionais.
- Definindo objetivos de curto, médio e longo prazo.
- Mobilizando ferramentas de desenvolvimento pessoal.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.

- Ferramentas de desenvolvimento pessoal.

UC00066	Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Interpretar o movimento e a expressão corporal em contexto profissional.**
- **Gerir a sua movimentação no espaço coletivo na interação com diferentes interlocutores.**

Conhecimentos

- Expressão corporal - arquitetura do corpo, espaço, movimento, autoconceito e perceção do próprio corpo (consciência da postura, das alterações de equilíbrio e do movimento).
- Eixos e coordenadas do movimento.
- Decomposição do movimento de modo fracionado.
- Corpo em movimento – comunicação não verbal.
- Linguagem pessoal e diálogo corporal.
- Dicotomias associadas ao movimento - tensão/relaxamento, movimento/pausa, interior/exterior, conter/ser contido, equilíbrio/desequilíbrio.
- Esquemas corporais - partilha de espaço com outros corpos, o esquema corporal do outro.
- Corpo coletivo – identidade e perceção individual e coletiva.
- Oralidade, corporalidade e interioridade.

Aptidões

- Distinguir as dicotomias associadas ao movimento individual e coletivo.
- Utilizar técnicas de expressão corporal na interação com os outros.
- Aplicar os princípios da proprioceção no espaço de trabalho.
- Comunicar sensações através do movimento corporal.
- Adaptar a comunicação em função do interlocutor e do contexto.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Autoconfiança.
- Autorreflexão.
- Empatia.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Automotivação.
- Disponibilidade para aprender.

Critérios de Desempenho

Aplicar a expressividade corporal em contexto profissional

- Adaptando o tipo de expressão corporal ao interlocutor e ao contexto.
- Utilizando uma linguagem corporal que estimule a comunicação com os outros.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC00067	Aplicar a escrita criativa em contexto profissional
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Estruturar uma narrativa criativa de forma escrita.**
- **Redigir e apresentar uma narrativa criativa através de canais de comunicação convencionais e digitais.**

Conhecimentos

- Conceito de escrita criativa.
- Fundamentos da escrita criativa - composição da narrativa, adequação ao leitor, o exercício do olhar e da escuta, estética e cadência, organização e leitura.
- Teorias da narrativa - caraterísticas e estruturas, elementos constitutivos e modalidades narrativas.
- Diferenças de estilo de escrita e de interpretação.
- Associações na expressão escrita - sons, conceitos, imagens, palavras, frases e temas.
- Escrita criativa - construção e transgressão, humor, adaptação, absurdo, metáforas, analogias e estrutura dos slogans.
- Oralidade, corporalidade e interioridade.
- Linguagem pessoal e diálogo corporal.
- Comunicação verbal (oral e escrita).

Aptidões

- Identificar os conceitos associados à escrita criativa.
- Interpretar as necessidades e expectativas do interlocutor.
- Definir os objetivos e estrutura da narrativa.
- Aplicar técnicas de escrita criativa.
- Aplicar técnicas de revisão e edição de uma narrativa.
- Adaptar a comunicação escrita em função do interlocutor e do contexto.
- Adaptar a comunicação escrita ao canal de comunicação.
- Utilizar diferentes estilos de escrita na gestão de situações diversas.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Empenho.
- Sentido crítico.
- Sentido criativo.
- Autoconfiança.
- Autorreflexão.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Sentido de organização.
- Disponibilidade para aprender.

Conhecimentos

- Criatividade – marketing de conteúdos, comunicação persuasiva/atrativa e de conexão com os outros.
- Técnicas de comunicação criativa - imaginação (estimulação e flexibilidade para relacionar vivências e experiências), originalidade (modo pessoal de organizar os conteúdos), possibilidades textuais, outras.
- Técnicas e processos de criação artística escrita.
- Canais de comunicação convencionais e digitais.

Atitudes

- Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Aplicar a escrita criativa em contexto profissional

- Criando e apresentando a narrativa de acordo com o objetivo e contexto profissional.
- Utilizando uma narrativa clara, criativa e persuasiva, com recurso a linguagem verbal e não verbal.
- Relacionando as técnicas de escrita criativa com as técnicas de comunicação, evidenciando a ligação da oralidade com a escrita.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Obras literárias e textos criativos com aplicação em diversos contextos.
- Recursos multimédia e audiovisuais.

UC00068	Aplicar a expressão dramática em contexto profissional
Pontos de crédito	2,25

Realizações

- **Interpretar códigos de expressão dramática em processos de comunicação.**
- **Utilizar a expressão dramática como meio de comunicação e interação com diferentes interlocutores e em diferentes contextos.**

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Expressão dramática/teatro – desenvolvimento global em função do contexto profissional. • Expressão dramática/teatro – Espaço cénico, cena, contracena, voz, respiração, personagem, ação/reação • Expressão dramática e outras expressões artísticas. • Criação teatral – jogo dramático (como meio de resolução de problemas, desenvolvimento da espontaneidade e criatividade), experimentação, criação e transformação de formas narrativas em formas dramáticas. • Expressão dramática – superação de dificuldades sociais e cognitivas (desinibição, concentração, outras). • Dimensões da educação artística - fruição/contemplação, interpretação/reflexão, experimentação/criação. • Desenvolvimento de espírito criativo e pensamento crítico. • Imaginação – opções técnicas e expressivas da voz e do corpo. • Expressão corporal e movimento (livre, orientado, outro) – desenvolvimento da expressão corporal, disponibilidade corporal, tomada de consciência do corpo (próprio e dos outros). • Capacidade gestual - gesto expressivo, gesto/espaço, gesto/quotidiano, gesto/sentimento. • Capacidade sensorial - exploração das perceções auditivas, visuais e tácteis. • Técnicas de representação – improvisação (livre, intencional, estruturada/direcionada, oral e de leitura), treino vocal (articulação, dicção projeção, entre outros), respiração, relaxamento (distensão e relaxamento muscular), outras. • Atividades de expressão dramática – planeamento e organização. • Criatividade – desenvolvimento cognitivo, afetivo, sensorial, motor e estético.	• Reconhecer a importância da expressão dramática no contexto profissional. • Efetuar uma autorreflexão sobre o corpo e as suas potencialidades comunicativas. • Aplicar técnicas de colocação de voz na interação com os outros. • Aplicar técnicas de comunicação gestual na interação com os outros. • Aplicar técnicas de improvisação verbal e não verbal na interação com os outros. • Adaptar a comunicação em função do interlocutor e do contexto. • Utilizar diferentes tipos de expressão corporal na gestão de situações imprevistas.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Controlo emocional. • Empatia. • Automotivação. • Autoconhecimento. • Sentido criativo. • Sentido estético. • Autoconfiança. • Autorreflexão. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Sentido crítico. • Disponibilidade para aprender.

Critérios de Desempenho

Aplicar a expressão dramática em contexto profissional

- Explorando os seus diversos recursos como forma de comunicação, com diferentes interlocutores e em diferentes contextos.
- Demonstrando competências técnicas e criativas nas diferentes dimensões da comunicação.

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

- Dispositivos tecnológicos com acesso à internet.
- Recursos multimédia e audiovisuais.
- Histórias.
- Adereços.
- Textos.

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

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Língua Gestual Portuguesa (LGP) – história dos Surdos; ensino da Língua Gestual e da Língua Gestual Portuguesa. • Biologia e neuropsicologia da surdez – perspetivas.	• Identificar a importância e evolução da LGP ao longo dos tempos. • Reconhecer a organização do espaço visual e gramatical da Pessoa Surda. • Eliminar barreiras visuais. • Reconhecer a importância do olhar na Pessoa Surda.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Disponibilidade para aprender. • Assertividade e empatia na comunicação.

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• O cérebro surdo – linguagem e cognição na surdez; processamento linguístico e cognitivo; aquisição da linguagem e surdez; surdez e literacia. • Surdez e implante coclear. • Espaço visual e gramatical da Pessoa Surda – disposição de mobiliário e iluminação, apropriação do espaço visual, eliminação de ruídos visuais, outros. • Nomes gestuais e datilologia – alfabeto manual, significados de gestos, pausas, sequências de gestos, elementos naturais e não naturais no gesto, simetria dos movimentos a duas mãos, expressões faciais e corporais, gestos para pessoas e para ações. • Léxico – apresentação e identificação de pessoas; cumprimentos, agradecimentos e felicitações; números cardinais, ordinais e de identificação; cores; meses, estações do ano. • Gramática – género e número; pronomes pessoais; determinantes e pronomes possessivos; conjunções; advérbios; estrutura frásica; classes de gestos; campos semânticos. • Avaliação do processo de comunicação em LGP – feedback, resposta e reação.	• Estabelecer e manter contacto visual para a comunicação. • Reconhecer as regras de conversação. • Reconhecer a datilologia. • Organizar a informação a comunicar. • Executar gestos claros e inequívocos. • Soletrar palavras com recursos à datilologia. • Receber, cumprimentar e despedir-se do cliente. Estabelecer diálogos muito simples. • Expressar concordância e discordância. • Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação em LGP.	• Autoconfiança. • Autocontrolo. • Cooperação. • Empenho e persistência na resolução de problemas. • Cuidado com a apresentação pessoal e a postura profissional. • Respeito pelas diferenças individuais. • Respeito pela privacidade do cliente. • Respeito pelas regras e normas definidas.

Critérios de Desempenho

Comunicar em Língua Gestual Portuguesa

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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