

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 de Educação e Formação de Adultos

**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. Organização do Referencial de Formação

1.1 Condição de acesso: 9º ano

Áreas de Competências Chave: Cidadania e Profissionalidade

Código	UFCD	Horas
CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
CP_4	Processos identitários	50
CP_5	Deontologia e princípios éticos	50

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_5	Redes de informação e comunicação	50
STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_5	Cultura, comunicação e média	50
CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
...	UFCD OPCIONAIS	50
...	UFCD OPCIONAIS	50

Notas:

As UFCD opcionais devem ser selecionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 2. Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências-chave.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
85 h

1.2 Condição de acesso: 10º ano

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
...	UFCD OPCIONAIS	50
...	UFCD OPCIONAIS	50

Notas:

As UFCD opcionais devem ser selecionadas a partir do referencial de formação global na sua componente de formação de base constante no ponto 2. Estas UFCD podem ser mobilizadas a partir das UFCD de língua estrangeira (caso o adulto não detenha competências neste domínio) ou de qualquer uma das áreas de competências-chave.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
70 h

1.3 Condição de acesso: 11º ano

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
65 h

2. Referencial de Formação Global

Formação de Base

Áreas de Competências Chave: Cidadania e Profissionalidade

Código	UFCD	Horas
CP_1	Liberdade e responsabilidade democráticas	50
CP_2	Processos sociais de mudança	50
CP_3	Reflexão e crítica	50
CP_4	Processos identitários	50
CP_5	Deontologia e princípios éticos	50
CP_6	Tolerância e mediação	50
CP_7	Processos e técnicas de negociação	50
CP_8	Construção de projetos pessoais e sociais	50

Áreas de Competências Chave: Sociedade, Tecnologia e Ciência

Código	UFCD	Horas
STC_1	Equipamentos - princípios de funcionamento	50
STC_2	Sistemas ambientais	50
STC_3	Saúde - comportamentos e instituições	50
STC_4	Relações económicas	50
STC_5	Redes de informação e comunicação	50
STC_6	Modelos de urbanismo e mobilidade	50
STC_7	Sociedade, tecnologia e ciência - fundamentos	50

Áreas de Competências Chave: Cultura, Língua e Comunicação

Código	UFCD	Horas
CLC_1	Equipamentos - impactos culturais e comunicacionais	50
CLC_2	Culturas ambientais	50
CLC_3	Saúde - língua e comunicação	50

Formação de Base

CLC_4	Comunicação nas organizações	50
CLC_5	Cultura, comunicação e mídia	50
CLC_6	Culturas de urbanismo e mobilidade	50
CLC_7	Fundamentos de cultura, língua e comunicação	50
CLC_LEI_1	Língua estrangeira - iniciação - inglês	50
CLC_LEI_2	Língua estrangeira - iniciação - francês	50
CLC_LEI_3	Língua estrangeira - iniciação - alemão	50
CLC_LEI_4	Língua estrangeira - iniciação - espanhol	50
CLC_LEI_5	Língua estrangeira - iniciação - italiano	50
CLC_LEC_1	Língua estrangeira - continuação - inglês	50
CLC_LEC_2	Língua estrangeira - continuação - francês	50
CLC_LEC_3	Língua estrangeira - continuação - alemão	50
CLC_LEC_4	Língua estrangeira - continuação - espanhol	50
CLC_LEC_5	Língua estrangeira - continuação - italiano	50

Notas:

A esta carga horária poderão ainda acrescer entre 50 e 100 horas correspondentes às UFCD de língua estrangeira, caso o adulto revele particulares carências neste domínio.

Área de Carácter Transversal
PORTEFÓLIO REFLEXIVO DE APRENDIZAGENS
10 h - 85 h

Total de Pontos de Crédito da Formação de Base: 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
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

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
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

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

Para obter a qualificação de Técnico/a de 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

Código ¹	N.º UC	Unidades de Competência	Pontos de Crédito
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

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

4. Desenvolvimento das Unidades de Competência

Componente Tecnológica

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

- 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.

Aptidões

- 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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Sentido analítico.

Conhecimentos

- 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; produtos turísticos; indústrias conectadas
- Sustentabilidade (ambiental, social, económica) no turismo
- O mercado turístico
- A procura turística: dimensão, características, tipos, necessidades, utilidade, elasticidade.
- 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.

Aptidões

- 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.
- 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.

Atitudes

- 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

- Sustentabilidade e turismo responsável – exploração de recursos ambientais, patrimoniais e económicos.
- Normas da qualidade e segurança.

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.**

Realizações

- 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.
- Definição, características e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento.
- Organização e divisão funcional do hotel - receção/portaria, andares, lavandaria, economato, cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação.

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 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

- Atividades turísticas – enquadramento jurídico.
- Intervenção do Estado no setor do turismo – função legislativa.
- Papel do Turismo de Portugal, IP, na regulamentação turística.
- 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.
- Legislação na animação turística – contextualização da atividade de animação turística; legislação reguladora específica.
- Produtos de animação turística – caracterização e legislação.
- Requisitos legais para a oferta de produtos.
- Equipamentos na animação turística – identificação;
- Segurança dos clientes – legislação e normas de segurança para utilização; procedimentos de segurança.
- Avaliação de riscos – identificação de riscos associados às atividades de animação; estratégias de minimização ou eliminação de riscos.
- Implementação de sistemas de controlo de qualidade.

Aptidões

- Identificar o enquadramento jurídico das atividades turísticas.
- Identificar e interpretar a legislação reguladora das atividades turísticas em Portugal.
- Reconhecer o papel do Turismo de Portugal I.P.
- Aplicar as normas e legislação para a animação turística.
- Identificar os requisitos legais dos produtos de animação turística.
- Aplicar normas e medidas de segurança.
- Analisar os riscos das atividades de animação turística.
- Minimizar e eliminar riscos.
- Colaborar na implementação de sistemas de controlo de qualidade.
- Informar o cliente em conformidade com a legislação.
- Aplicar as normas de publicidade.
- Identificar as Regras do Código do Trabalho para profissionais de animação turística.
- Identificar as primeiras práticas da animação turística exigidas na lei.
- Interpretar os princípios, normas e valores profissionais.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido crítico.
- Conduta ética.
- Cooperação com a equipa.
- Rigor.
- Tomada de decisão.
- Assertividade na comunicação.
- Autocontrolo.
- Empenho.
- Respeito pelos princípios éticos e deontológicos.
- Respeito pelos princípios de sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- Transparência e Conformidade Legal – informação e transparência.
- 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.
- Cumprimento das normas de publicidade.
- Código do Trabalho para Profissionais de Animação Turística - contratos de trabalho e suas características específicas.
- Direitos e deveres dos profissionais de animação turística.
- Práticas exigidas na lei.
- Sustentabilidade e qualidade – normas, políticas e regulamentos.
- Sustentabilidade (ambiental, social, económica) no turismo – estratégias, planos e soluções integradas.
- Desempenho ambiental na animação turística - princípios de Sustentabilidade: conceitos básicos de sustentabilidade na animação turística; responsabilidade ambiental e social.
- Boas práticas ambientais – redução de resíduos e reciclagem; sensibilização dos clientes para práticas sustentáveis; promoção do respeito pelo meio ambiente no decurso das atividades.
- Importância da qualidade e sustentabilidade na oferta turística.
- 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.

Aptidões

- Aplicar as obrigações, os deveres, as diretrizes e as exigências deontológicas em relação à organização e aos seus interlocutores.
- Consultar as normas, políticas e regulamentos de sustentabilidade.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.
- Aplicar as normas da qualidade.
- Identificar os principais problemas ambientais e a sua relação com o setor do turismo.
- Avaliar os principais riscos ambientais presentes no local de trabalho e na atividade profissional.
- Priorizar as necessidades de intervenção.
- Identificar os meios e recursos necessários para implementar práticas sustentáveis no local de trabalho.
- Aplicar medidas de eficiência energética.
- Aplicar medidas de redução do consumo e de tratamento da água.
- Utilizar equipamentos tecnológicos sustentáveis e desmaterializar a documentação técnica.
- Aplicar medidas de redução de desperdício dos consumíveis, materiais e produtos,
- Aplicar procedimentos de triagem de resíduos.
- Separar e descartar resíduos alimentares e não alimentares.
- 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.

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

- 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

- Sistema de gestão da qualidade – princípios, metodologias, etapas e ferramentas.
- Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade.
- Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema.
- Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional.
- Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão.
- Abordagem por processos - Ciclo de Deming/metodologia PDCA (plan, do, check, action).

Aptidões

- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade.
- Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade.
- Interpretar as normas e o processo de qualidade no setor do Turismo.
- Adotar as normas e regras do sistema de qualidade nos serviços turísticos.
- Utilizar ferramentas de garantia da qualidade.
- Selecionar a documentação técnica, recolher informação e registar a informação necessária.
- Preparar processos de melhoria contínua.

Atitudes

- Responsabilidades pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Iniciativa.
- Sentido crítico.
- Sentido de organização.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Imparcialidade.
- Conduta ética.
- Disponibilidade para aprender.
- Respeito pela legislação em vigor.

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

- 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.
- 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).

Atitudes

- Respeito pelas normas de qualidade.

Aptidões

- 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 percepção 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.**

Realizações

- Atender o cliente com limitações e necessidades especiais.

Conhecimentos

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

Aptidões

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

Atitudes

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

Critérios de Desempenho

Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

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.
- 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.

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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações
- Sentido crítico
- Criatividade

Conhecimentos

- 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

- 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 planejar 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

- 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 turística, 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

- Animação turística – caracterização; objetivos; programas e atividades de lazer, entretenimento e recreação.
- Importância da animação turística.
- Empresas na animação turística – caracterização.

Aptidões

- 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.

Atitudes

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

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

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

Atitudes

- Escuta ativa.
- Assertividade.
- Autocontrole,
- 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.

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

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

- 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.

Atitudes

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

Conhecimentos

- 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.
- 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 –

Aptidões

- 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.
- 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.

Atitudes

- 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

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

Aptidões

- 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.

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.

Aptidões

- Pesquisar e selecionar informação climatológica e meteorológica em diversas fontes, nacionais e estrangeiras.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.

Conhecimentos

- A atmosfera – definição, camadas, interação atmosfera-oceano, interação atmosfera-relevo.
- Climatologia – definições, boletins climatológicos, fenômenos 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).
- Fenômenos meteorológicos extremos e alterações climáticas.

Aptidões

- 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

- 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

- 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.
- 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.

Aptidões

- 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.
- 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,

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Sentido de organização.
- Sentido analítico.
- Sentido crítico.
- Proatividade.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pela diferença.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

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.
- 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 do processo.
- Aplicar os princípios do turismo inclusivo.
- Adequar os programas de animação turística ao turismo inclusivo.
- Aplicar técnicas de planeamento de propostas e 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

- Definir os instrumentos, procedimentos e critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado.
- Normas de segurança inerentes ao serviço a prestar.
- Gestão legal e de riscos - segurança, seguros e licenças.
- Sustentabilidade e impacto ambiental de programas de animação turística.
- Regras e normas definidas.

Aptidões

- Aplicar técnicas de organização de atividades.
- Transmitir informação turística ao longo do programa e analisar perceções e motivações dos participantes.
- Adaptar a informação às características do grupo.
- 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

- 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.
- Programas de terceira idade.
- Programas adaptados a portadores de deficiência.
- Adaptação de programas ao espaço.
- Avaliação e arbitragem.
- Regras de segurança.

Aptidões

- 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.
- 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 de segurança.
- Adaptar as atividades às particularidades do grupo.
- Avaliar as atividades de animação turística.
- 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.
- Escuta ativa.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- 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 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 acerca do 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 características 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.
- 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.

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

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.

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.**

Realizações

- 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.
- 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.

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.
- Preparar 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

- Ações de animação na natureza dirigidas ao turismo inclusivo.
- Turistas e visitantes – tipos, características, 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 país
- 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, georeferenciação 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. • 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.	• 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, georeferenciação e aplicações, sistemas de coordenadas geográficas, meios e instrumentos tradicionais de navegação, referências do terreno. • Aplicar as regras de segurança.	• 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.

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).

Aptidões

- Caracterizar os aspetos e recursos culturais nas diferentes regiões em Portugal.
- Interpretar a ficha técnica e o programa da atividade cultural.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

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

Aptidões

- 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

- 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.

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.
- 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.**
- **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)

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.

Atitudes

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

Conhecimentos

- 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 expectativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes.
- Tipo de serviços externos a subcontratar.
- Técnicas de negociação com fornecedores.
- 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.

Aptidões

- 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

- 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.

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

Aptidões

- Caracterizar os aspetos e recursos naturais das diferentes regiões de Portugal.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

- Atividades de turismo natureza e ambiental – caminhadas e outras atividades pedestres.
- Caracterização e produtos pedestres.
- Percursos pedestres – caracterização e sinalética
- Aspectos 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.
- 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 expectativas, 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.

Aptidões

- 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

- 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 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.**

Realizações

- 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.
- 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 expectativas, conhecimento e aptidão dos/as participantes
- Tipo de serviços externos a subcontratar.
- Técnicas de negociação com fornecedores.

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.
- Aplicar as 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

- 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.

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

- Conceitos e princípios de comunicação do relacionamento interpessoal.
- Funções da comunicação.
- Elementos intervenientes na comunicação.
- Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal.
- Comunicação não-verbal – cinésica, paralinguística, proxémica.
- Imagem e comunicação.
- autoimagem e autoconceito.
- 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.

Aptidões

- Analisar as necessidades de comunicação organizacional.
- Definir os objetivos, atividades e público-alvo dos programas.
- Distinguir as diferentes necessidades especiais do cliente/turista.
- Utilizar instrumentos de comunicação institucional.
- Selecionar estratégias de comunicação e promoção dos programas de animação turística.
- Aplicar as regras de comunicação escrita na conceção de peças ou conteúdos de comunicação.
- 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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações e pelas de terceiros.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Sentido de organização.
- Sentido criativo
- Conduta profissional
- Orientação para o resultado.
- Iniciativa e proatividade
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Cooperação com a equipa.
- Respeito pela diversidade.
- Respeito pelos princípios da sustentabilidade.
- Respeito pelas regras e normas definidas.

Conhecimentos

- 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.

Aptidões

- 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.

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

- Tipos de comportamento de compra, perfis de clientes.
- Necessidades e interesses do cliente.
- Etapas do processo de venda - prospeção, preparação, abordagem, apresentação, gestão das objeções, fecho, acompanhamento.
- Tipos de tarifas e percursos.
- Técnicas de cálculo de tarifas e preços.
- Política de preços da entidade.
- Manuais de tarifas.
- Sistemas de informação específicos.
- Aplicações informáticas na venda de serviços e produtos turísticos.
- Ofertas turísticas disponíveis - características e condições técnicas.
- Ações promocionais - características.

Aptidões

- Identificar as características dos clientes.
- Interpretar as necessidades dos clientes.
- Identificar os diferentes tipos de compra.
- Aplicar as etapas de venda.
- Pesquisar informação sobre tarifas.
- Aplicar técnicas de cálculo.
- Aplicar as normas de política de preços.
- Interpretar tabelas de preços para cada segmento de cliente.
- Interpretar os manuais de tarifas.
- Utilizar dispositivos e ferramentas digitais.
- Aplicar técnicas e métodos de negociação.
- Interpretar a regulamentação específica da atividade.

Atitudes

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

Conhecimentos

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

Aptidões

- Aplicar as técnicas de comunicação ajustadas ao perfil do cliente.
- Aplicar as normas de conduta e imagem pessoal.
- Interpretar os pedidos de reserva dos clientes.
- Interpretar e aplicar os procedimentos de registo de reservas, consultas, alterações, entre outros.
- Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária.
- Registrar nos documentos as necessidades especiais dos clientes.
- Aplicar técnicas de negociação e venda cruzada.
- Aplicar procedimentos para operar diferentes canais de comunicação.
- Interpretar as características e condições de aquisição dos produtos ou serviços.
- Aplicar estratégias do serviço pós-venda.
- Aplicar estratégias de fidelização.

Critérios de Desempenho

Negociar e vender produtos e serviços turísticos

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

Contexto (de uso de competência)

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

Recursos

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

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

- 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).
- 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.

Aptidões

- 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.
- 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.

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.
- Autocontrolo.
- Sentido de organização.
- Orientação para o resultado.
- Cooperação com a equipa.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- 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.

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.

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.

Conhecimentos

- 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 climáticas, 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.
- 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.

Aptidões

- 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

- 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.

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.

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.

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.

Conhecimentos

- 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

- 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.
- 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.

Atitudes

- 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.

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).

Aptidões

- Preparar o local de trabalho e eventos de modo a evitar acidentes.
- Reconhecer os limites de atuação em caso de intervenção.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Controlo emocional perante situações de emergência.

Conhecimentos

- 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.
- 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.

Aptidões

- 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.
- Executar manobras de suporte básico de vida nas vítimas em paragem cardiorrespiratória.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de trauma.
- Aplicar técnicas de primeiros socorros em vítimas de doença súbita.
- Aplicar técnicas de gestão de stress.
- Utilizar os equipamentos de proteção individual.

Atitudes

- 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.

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.

Aptidões

- Organizar a informação a comunicar.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.

Conhecimentos

- 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.
- Comunicação escrita – normas.
- Processo de escrita - planificação, textualização e revisão.
- Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo.
- Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas.
- Escuta ativa, empatia e controlo emocional.
- Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático).
- 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.

Aptidões

- Adaptar a comunicação oral e escrita ao interlocutor e ao contexto.
- Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.
- Identificar as expectativas do interlocutor.
- Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva.
- Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem.
- Partilhar informação com diferentes interlocutores.
- Reportar informação profissional.
- Aplicar técnicas de interação orais e escritas.
- Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.
- Autoavaliar o seu desempenho no âmbito do processo de comunicação.

Atitudes

- Cuidado com a imagem e postura profissional.
- Assertividade.
- Escuta ativa.
- Empatia.
- Controlo emocional.
- Autoconfiança.
- Respeito pela diferença.
- Autoconhecimento.
- Sentido crítico.
- Cooperação com a equipa.
- Sentido de organização.

Conhecimentos

- Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.
- Avaliação do processo de comunicação – *feedback*, resposta e reação.

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.
- Regras de produção de documentos escritos.
- Regras de cortesia e convenções linguísticas.

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.
- 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.

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

- Despedir-se do cliente.
- Redigir notas, relatórios e preencher formulários.
- Analisar inquéritos de satisfação ao cliente.

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.

Realizações

- 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.
- 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.

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

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

Conhecimentos

- 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.

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. • 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.	• Identificar, selecionar e explorar as fontes de informação relevantes. • Apresentar a ideia de negócio. • Fundamentar a viabilidade base do projeto/produto/ideia. • Identificar a dimensão do mercado, necessidades e segmentação de clientes, público-alvo e concorrentes. • Descrever os objetivos e atividades do projeto/produto/ideia. • Descrever o processo produtivo. • Calcular os custos de produção. • Identificar os concorrentes. • Definir a estratégia de marketing. • Definir os canais de venda e distribuição. • Identificar potenciais fornecedores. • Definir a estrutura de recursos humanos a envolver. • Calcular os investimentos iniciais. • Identificar as potenciais estruturas, fontes, período e fases de financiamento. • Realizar a projeção de vendas. • Calcular as projeções de cash-flow.	• Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Autoconfiança. • Visão empreendedora. • Iniciativa. • Sentido criativo. • Sentido crítico. • Flexibilidade e adaptabilidade. • Persistência. • Autocontrolo. • Empatia. • Escuta ativa. • Cooperação com a equipa. • Sentido de organização.

Conhecimentos

Aptidões

• 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.	• 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.
--	---

Critérios de Desempenho

Elaborar o plano de negócios

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

Contexto (de uso de competência)

- Aplicável a diferentes contextos.

Recursos

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

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

Realizações

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

Realizações

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

Conhecimentos	Aptidões	Atitudes
• Identidade pessoal, social e profissional. • Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. • Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. • Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. • Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores. • Canais de comunicação presencial e não presencial. • Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, 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 - síndrome de <i>burnout</i>. • Organização das equipas na área profissional.	• 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. • 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.	• 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. • 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.

Aptidões

- Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online.
- Reconhecer sinais de *burnout* próprio e/ou dos colegas.

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

- Protocolo no turismo – cultura e identidade de marca.

Conhecimentos

- 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, eclesiais).
- Técnicas de comunicação clara, assertiva e positiva – informação oral e escrita.
- Satisfação e fidelização do cliente – diferenciação.
- Atendimento de qualidade e diferenciação – etapas, formação e feedback da equipa, manual de procedimentos, análise de reclamações e elogios, avaliação de desempenho e melhoria contínua.
- Normas protocolares de atendimento.
- Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.
- Normas da qualidade.
- Normas de segurança e saúde no trabalho.
- Normas da qualidade.

Aptidões

- Distinguir as características do atendimento prestado no setor do turismo e em contexto empresarial.
- Diferenciar os produtos e serviços oferecidos.
- Definir a política de comunicação com o cliente.
- Definir as regras de apresentação pessoal e postura profissional de acordo com o tipo de serviço.
- Definir as normas protocolares específicas para diferentes tipos de cliente.
- Definir tempos de resposta ao cliente.
- Trocar informação com a equipa para diagnóstico das dificuldades e pontos fortes no atendimento.
- Identificar soluções de atendimento para diferentes problemas de clientes.
- Disseminar internamente os procedimentos para resolução de problemas dos clientes.
- Transmitir internamente as regras específicas definidas para o atendimento ao cliente.
- Aplicar as técnicas de comunicação personalizadas.
- Aplicar as normas protocolares para clientes especiais.
- Selecionar instrumentos e ferramentas de otimização da comunicação com o cliente.
- Aplicar técnicas de motivação e dinamização de indivíduos e equipas de trabalho.
- Monitorizar e avaliar internamente, o cumprimento das regras e normas estabelecidas.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Aplicar os princípios da sustentabilidade.

Atitudes

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

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

- 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

Aptidões

Atitudes

- 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, expectativas 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).

- Técnicas de apresentação pública.

- 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.

- 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.

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

- Autorreflexão – desenvolvimento biopsicossocial, experiência de vida.
- 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.

Aptidões

- Reconhecer a importância do autoconhecimento para o processo de melhoria e aprendizagem ao longo da vida.
- Identificar características, 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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Autoconhecimento.
- Automotivação.
- Autocontrolo.
- Empatia.
- Iniciativa.
- Flexibilidade e adaptabilidade.
- Empenho.
- Sentido crítico.

Conhecimentos

- Gestão de expectativas.
- 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.

Aptidões

- Realizar uma autorreflexão sobre as competências adquiridas e/ou desenvolvidas.

Atitudes

- Sentido criativo.

Crítérios 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	Aptidões	Atitudes
• Expressão corporal - arquitetura do corpo, espaço, movimento, autoconceito e percepção 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 percepção individual e coletiva. • Oralidade, corporalidade e interioridade.	• Distinguir as dicotomias associadas ao movimento individual e coletivo. • Utilizar técnicas de expressão corporal na interação com os outros. • Aplicar os princípios da propriocepção no espaço de trabalho. • Comunicar sensações através do movimento corporal. • Adaptar a comunicação em função do interlocutor e do contexto.	• 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.

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	Aptidões	Atitudes
• 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 - características 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). • 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.	• 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.	• 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. • 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

- 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.

Aptidões

- 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.

Atitudes

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Controlo emocional.
- Empatia.
- Automotivação.
- Autoconhecimento.
- Sentido criativo.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- 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/espaco, gesto/quotidiano, gesto/sentimento.
- Capacidade sensorial - exploração das percepções auditivas, visuais e tácteis.
- Técnicas de representação – improvisação (livre, intencional, estruturada/direcionada, oral e de leitura), treino vocal (articulação, dicção projecção, entre outros), respiração, relaxamento (distensão e relaxamento muscular), outras.
- Atividades de expressão dramática – planeamento e organização.
- Criatividade – desenvolvimento cognitivo, afetivo, sensorial, motor e estético.

- 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.

- 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.
- 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.

- 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.
- Estabelecer e manter contacto visual para a comunicação.
- Reconhecer as regras de conversação.
- Reconhecer a datilologia.

- Responsabilidade pelas suas ações.
- Autonomia no âmbito das suas funções.
- Disponibilidade para aprender.
- Assertividade e empatia na comunicação.
- Autoconfiança.
- Autocontrolo.
- Cooperação.
- Empenho e persistência na resolução de problemas.
- Cuidado com a apresentação pessoal e a postura profissional.

Conhecimentos

Aptidões

Atitudes

- 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.

- 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.

- 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.