



S I S T E M A
N A C I O N A L
D E Q U A L I F I C A Ç Õ E S

Qualificação Profissional

GUIA DE TURISTAS

HRT004_5

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação (UC14_5).....	4
UC2: Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação (UC15_5).....	6
UC3: Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística (UC16_5).....	8
UC4: Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico (UC17_5)	11
UC5: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia (UC18_5).....	14
UC6: Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia (UC19_5)	17
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	21
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	22
MF1: Recursos turísticos culturais cabo-verdianos (MF14_5)	22
MF2: Recursos turísticos naturais cabo-verdianos (MF15_5).....	26
MF3: Desenho de itinerários e preparação do serviço de guia (MF16_5)	29
MF4: Acompanhamento e assistência a turistas (MF17_5).....	33
MF5: Inglês profissional para os serviços turísticos de guia (MF18_5)	38
MF6: Língua estrangeira profissional diferente do inglês para os serviços turísticos de guia (MF19_5)	42
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	46

PERFIL PROFISSIONAL

HRT004_5

GUIA DE TURISTAS

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT004_5	Denominação	GUIA DE TURISTAS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Informar e interpretar o património, os bens de interesse cultural e natural e os restantes recursos turísticos do âmbito específico de actuação dos turistas e visitantes, de maneira atraente, interagindo com eles e acordando seu interesse, bem como prestar-lhes serviços de acompanhamento e assistência, utilizando, caso necessário, a língua inglesa e/ou outra língua estrangeira, de maneira que sintam atendidos em todo o momento, e as suas expectativas de informação e de desfrute lúdico seja satisfeita e cumpram-se os objectivos da entidade organizadora do serviço.		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação.	UC14_5
	2	Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação.	UC15_5
	3	Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística.	UC16_5
	4	Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico.	UC17_5
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.	UC18_5
	6	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.	UC19_5
Ambiente Profissional	<p>Âmbito profissional: Exerce a sua actividade, fundamentalmente, como profissional autónomo, assim como pode participar nas empresas de serviços turísticos como sócio ou assalariado. Presta os seus serviços a agências de viagens, entidades locais de promoção ou empresas de serviços em geral, como também pode ser contratado directamente pelas pessoas ou grupos aos que informa, interpreta, assiste e acompanha.</p> <p>No quadro da função de acompanhamento e assistência de grupos desenvolve a sua actividade profissional como empregado ou em representação de agências de viagens ou outras entidades organizadoras de natureza semelhante.</p> <p>Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se no sector turístico, especialmente no subsector dos serviços de informação, acompanhamento e assistência a usuários turísticos.</p> <p>Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 5113 Guia-Interprete Guia de turismo</p>		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: INTERPRETAR, PARA TURISTAS, O PATRIMÓNIO E BENS DE INTERESSE CULTURAL DA SUA ÁREA DE ACTUAÇÃO

Código: UC14_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Procurar e seleccionar informação turística sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais.

- CD 1.1.** As fontes primárias e secundárias de informação são identificadas, discriminadas, contrastadas e seleccionadas para a sua aplicação na obtenção de informação actual, exacta e veraz.
- CD 1.2.** Os suportes informativos e os diferentes meios de acesso a informação são utilizados de forma eficiente a fim de determinar as opções disponíveis.
- CD 1.3.** As informações de interesse sobre o âmbito de actuação ou itinerário são seleccionadas, verificadas e validadas, especialmente relativas a:
- Recursos patrimoniais: museus, monumentos, património histórico, artístico e cultural e outros bens de interesse cultural, susceptíveis de serem visitados;
 - Recursos turísticos de carácter geral;
 - Contexto geográfico, histórico, artístico, económico e cultural;
 - Infra-estrutura básica: acessos, abastecimentos, transportes e outros;
 - Infra-estrutura turística: alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros;
 - Tipo de grupo ou turista a que se presta o serviço de informação;
 - Fornecedores de serviços previstos;
 - Rota e itinerário, visita ou outras actividades programadas;
 - Outras informações de interesse.
- CD 1.4.** A informação identificada e seleccionada é organizada, processada e actualizada em função dos objectivos preestabelecidos, interpretando-a para adapta-la ao receptor da mesma e ao serviço objecto de prestação.

EC2: Integrar informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais da sua área de actuação, para que se possa adaptar, posteriormente, de forma atractiva para os turistas e visitantes, satisfazendo as suas necessidades e expectativas.

- CD 2.1.** A informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, correspondente ao itinerário ou visita que se irá realizar e que foi objecto de selecção, é analisada em profundidade e interpretada objectivamente.
- CD 2.2.** Os dados a que correspondem a referida informação analisada e interpretada previamente, são memorizados e inter-relacionam-se de forma lógica e sequenciada.

EC3: Interpretar o património e bens de interesse cultural e outros recursos turísticos de carácter geral relacionados com a área específica de actuação, para turistas e visitantes, satisfazendo as suas necessidades.

- CD 3.1.** A informação é facilitada de forma clara, sequenciada, contextualizada, com rigor, evitando pressionar os turistas e visitantes, seleccionando o idioma e procurando um nível médio de compreensão dos participantes e estimulando a interacção, a curiosidade e o interesse.
- CD 3.2.** As técnicas de comunicação e dinâmica de grupo são aplicadas para estimular a curiosidade dos visitantes, o interesse e a participação, propiciando o respeito e a valorização do património cultural ou das áreas visitadas e do meio envolvente.
- CD 3.3.** A voz como ferramenta para transmitir a informação, assim como os equipamentos de megafonia são adaptados ao lugar em concreto onde se encontra.

- CD 3.4.** A linguagem corporal como ferramenta complementar da voz é utilizada para reforçar a informação verbal e motivar os turistas e visitantes.
- CD 3.5.** A informação é transmitida adaptando às solicitações do grupo, a sua diversidade ou identidade cultural, às suas experiências e procedências geográficas e aos recursos cognitivos próprios da sua idade e formação.
- CD 3.6.** As perguntas formuladas são respondidas com clareza, ampliando a informação quando assim se requer.
- CD 3.7.** Os tempos empregados na transmissão da informação devem garantir que o cliente se encontra em condições óptimas para receber, assimilar e desfrutar da informação, e são adaptados:
- Ao programa;
 - À limitação temporal prevista no itinerário ou visita programada;
 - Às características dos visitantes ou do grupo;
 - À sua disponibilidade de tempo e no caso;
 - À necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer.

Contexto profissional

Meios de produção

Meios e equipamentos informáticos. Material de escritório. Meios de transporte. Dependências e instalações culturais e dos prestadores de serviços turísticos em geral. Equipamentos de som e audiovisuais.

Produtos e resultados

Informação sobre o património e bens de interesse cultural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de actuação, seleccionada, processada, interpretada, integrada e prestada.

Informação utilizada ou gerada

Todo tipo de informação e documentação impressa, em suportes magnéticos e em páginas Web, sobre mercados, destinos, produtos, património e bens de interesse cultural e outros recursos e serviços turísticos do âmbito de actuação. Código deontológico da profissão. Bibliografia geral e específica. Planos e mapas. Legislação turística. Legislação sobre formas de protecção de bens de interesse cultural.

UC2: INTERPRETAR, PARA TURISTAS, ESPAÇOS NATURAIS E OUTROS BENS DE INTERESSE NATURAL DA SUA ÁREA DE ACTUAÇÃO

Código: UC15_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Buscar e seleccionar a informação turística sobre espaços naturais e outros recursos naturais, interpretando-as, processando-as para serem adaptadas aos diversos tipos de receptores e contextos.

- CD 1.1.** As fontes primárias e secundárias de informações são identificadas, discriminadas, contrastadas e são seleccionadas para a sua utilização na obtenção de informação actual exacta e verdadeira.
- CD 1.2.** Os suportes informativos, os diferentes meios de acesso à informação, incluindo a informação existente nos equipamentos de uso público, como centros de visitantes ou museus temáticos, são utilizados de forma eficiente a fim de determinar as opções disponíveis.
- CD 1.3.** A informação de interesse sobre a área de actuação ou itinerário estabelecido é seleccionada e contrastada, especialmente em relação a:
- Geologia;
 - Geografia física;
 - Zoologia;
 - Botânica;
 - Ecossistemas
 - Legislação e figuras de protecção ambiental;
 - Gestão de espaços protegidos.
- CD 1.4.** A informação identificada é sintetizada, actualizando-a e adaptando-a a todos os tipos de grupos ou visitantes, ao espaço natural objecto da visita e aos itinerários pré-estabelecidos pela política de preservação ambiental no caso de serem espaços protegidos.

EC2: Integrar informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais da sua área de actuação.

- CD 2.1.** A informação sobre os espaços naturais e outros recursos do património natural, correspondente ao itinerário ou visita que se vai realizar é analisada em profundidade.
- CD 2.2.** Os itinerários e actividades a serem realizados são comunicados ao gestor ambiental e é comprovado que foi recebida a autorização correspondente.
- CD 2.3.** Os dados e aspectos essenciais são memorizados e inter-relacionados.

EC3: Interpretar o património e bens de interesse natural do âmbito específico de actuação a turistas e visitantes, satisfazendo os seus pedidos e expectativas.

- CD 3.1.** A informação é facilitada de forma clara, sequenciada, contextualizada, com rigor, evitando pressionar os turistas e visitantes, seleccionando o idioma e procurando um nível médio de compreensão dos participantes e estimulando a interacção, a curiosidade e o interesse.
- CD 3.2.** As técnicas de comunicação e dinâmica de grupo são aplicadas para estimular a curiosidade dos visitantes, o interesse e a participação, propiciando o respeito e a valorização do património natural ou das áreas visitadas e do meio envolvente.
- CD 3.3.** A voz como ferramenta para transmitir a informação, assim como os equipamentos de megafonia são adaptados ao lugar em concreto onde se encontra.
- CD 3.4.** A linguagem corporal como ferramenta complementar da voz é dominada e utilizada para reforçar a informação verbal e motivar os turistas e visitantes.
- CD 3.5.** A informação é transmitida adaptando às solicitações do grupo, a sua diversidade ou identidade cultural, às suas experiências e procedências geográficas e aos recursos cognitivos próprios da sua idade e formação.

- CD 3.6.** As perguntas formuladas são respondidas com clareza, ampliando a informação quando assim se requer.
- CD 3.7.** Os tempos empregados na transmissão da informação são adaptados ao programa, à limitação temporal prevista no itinerário ou visita programado, às características dos visitantes ou do grupo, a sua disponibilidade de tempo e no caso, à necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer para garantir que o cliente se encontre em condições ótimas para receber, assimilar e desfrutar da informação.

Contexto profissional

Meios de produção

Meios e equipamentos informáticos. Material de escritório. Meios de transporte. Espaços naturais e suas instalações. Equipamentos de uso público. Equipamentos de som e audiovisuais.

Produtos e resultados

Informação correspondente ao âmbito de actuação, seleccionada, processada, interpretada, integrada e prestada, sobre espaços naturais e outros recursos naturais.

Informação utilizada ou gerada

Todo tipo de informação e documentação impressa, em suportes magnéticos e em páginas Web, sobre mercados, destinos, produtos, espaços e recursos naturais do âmbito de actuação. Código deontológico da profissão. Bibliografia geral e específica. Planos e mapas. Legislação turística. Legislação sobre formas de protecção de espaços e recursos naturais.

UC3: DESENHAR ITINERÁRIOS TURÍSTICOS E PREPARAR SERVIÇOS DE GUIA TURÍSTICA

Código: UC16_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Desenhar itinerários de viagem e rotas, visitas ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural para agências de viagens, outros operadores ou seus próprios clientes, de modo que sejam atractivos e susceptíveis de comercialização.

CD 1.1. O desenho do itinerário é feito mediante:

- Tipo de excursão requerido pelos turistas;
- Ponto de partida ou localização de início;
- Identificação do âmbito territorial e temporal do itinerário (escolha da melhor trajectória de acordo com o perfil do turista);
- Preparação do melhor caminho de acordo como o perfil do turista;
- Condições climáticas, alternativas ou “plano b”, equipamentos e materiais necessários;
- Consulta de fontes de informação turística;
- Síntese e organização da informação recolhida;
- Programação dos serviços e actividades;
- Perspectivar possíveis imprevistos;
- Justificar a viabilidade do itinerário.

CD 1.2. As componentes da oferta turística e áreas de actuação são identificadas e são consideradas, especialmente relativo a:

- Recursos culturais, como históricos, artísticos e outros recursos turísticos em geral;
- Recursos naturais, as suas características, a política ambiental e os espaços naturais e do meio envolvente e a fragilidade do meio;
- Possíveis impactos dos visitantes sobre o meio e a capacidade de carga ecológica e psicossocial;
- Novas necessidades/interesses e procuras dos visitantes;
- Infra-estrutura básica, como os acessos, abastecimentos, transporte, sinalização, salas de interpretação e outros;
- Infra-estrutura turística do meio envolvente como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros de acordo com o perfil do grupo.

CD 1.3. A informação recolhida é analisada para avaliar as possibilidades de desenho de novos itinerários, rotas, visitas ou produtos turísticos, segundo a oferta turística da região, solicitação da entidade organizadora ou do grupo de turistas, tendências do mercado ou política de gestão dos espaços naturais, estimando a sua viabilidade comercial, técnica, financeira e ambiental.

CD 1.4. Os itinerários, rotas, visitas ou produtos turísticos são desenhados a partir da análise profunda da zona ou espaço, adaptando-os ao meio objecto da visita e maximizando o aproveitamento dos seus recursos patrimoniais (naturais e culturais).

CD 1.5. Os parâmetros de qualidade estabelecidos pela entidade organizadora da viagem ou pela gestora do espaço natural ou cultural são assumidos como mínimos no desenho de novos itinerários, rotas, visitas ou produtos turísticos.

EC2: Preparar o serviço de guia, acompanhamento e assistência aos turistas e visitantes objecto da prestação, sugerindo as mudanças oportunas e gerindo os meios necessários para a sua realização, de modo que se assegure o cumprimento dos objectivos da entidade organizadora e as expectativas do cliente.

CD 2.1. A informação sobre o perfil do grupo ou turista, rota ou itinerário, transporte, alojamentos, visitas, actividades e fornecedores previstos, assim como a documentação da viagem são

interpretados.

- CD 2.2.** A informação que fornecer ao grupo ou ao turista em particular é adaptada em função das suas características e peculiaridades.
- CD 2.3.** O grau de adaptação dos serviços previstos aos pedidos do cliente e às características culturais do meio, é avaliado e proposto, caso necessário, alternativas que possam melhorar o itinerário de viagem ou rota desenhada pela entidade organizadora.
- CD 2.4.** Os meios necessários, tais como bússola, mapas, GPS e documentos, entre outros, para a prestação do serviço são determinados tendo em conta:
- Informação sobre as características do grupo ou turista;
 - Estado do tempo;
 - Rota ou itinerário;
 - Informação sobre as visitas;
 - Informação que se prevê utilizar no percurso;
 - Meios de difusão previstos;
 - Meios de transporte e restantes provedores de serviços, como restaurantes, museus e outros;
 - Outros.
- CD 2.5.** Os fornecedores dos serviços de transporte, alimentação, alojamento, animação e outros são contactados, assegurando-se de que cumprem as condições, preços e prazos previstos, comprovando a sua idoneidade e pertinência segundo o percurso determinado, prevenindo as substituições necessárias e recolhendo informação sobre as pessoas de contacto e recepção do grupo em destino.
- CD 2.6.** As possíveis situações problemáticas são prevenidas, estabelecendo comum acordo com a entidade organizadora os mecanismos necessários para a solução das mesmas, de maneira que assegurem alternativas sólidas para cada uma das actividades e serviços programados.

EC3: Participar na melhoria da qualidade do processo de prestação do serviço de guia, acompanhamento ou assistência aos turistas e visitantes no que intervém, avaliando a prestação dos serviços próprios e alheios, para elevar os padrões estabelecidos e o nível de satisfação dos clientes.

- CD 3.1.** O trabalho é realizado cumprindo ou superando os padrões de qualidade, conforme os procedimentos estabelecidos e conseguindo a satisfação das expectativas dos clientes.
- CD 3.2.** A informação directa a respeito dos clientes e as suas expectativas, assim como sobre as condições potencialmente adversas à qualidade, contribui-se à entidade organizadora do serviço ou gestora do espaço natural, efectuando as sugestões de melhoria no que diz respeito aos futuros programas.
- CD 3.3.** A informação que se obtém ao aplicar os métodos estabelecidos, como inquéritos, questionários de qualidade e outros, para avaliar o grau de satisfação dos clientes e o nível de cumprimento dos objectivos previstos é recolhida e organizada para o seu posterior processamento.
- CD 3.4.** O grau de adequação da prestação dos serviços às condições estabelecidas ou comunicadas às visitantes acordadas com o cliente é objecto de valorização.
- CD 3.5.** A informação gerada durante a prestação do serviço é organizada com o fim de:
- Proporcionar à entidade contratante um relatório sobre os resultados do serviço;
 - Enriquecer os seus conhecimentos e recursos para melhorar os seus serviços em futuras prestações;
- CD 3.6.** As queixas ou reclamações dos clientes são atendidas com amabilidade, eficácia e máxima discrição, seguindo o procedimento estabelecido, cumprindo o regulamento vigente e tomando as medidas oportunas para facilitar a sua resolução.
- CD 3.7.** A comunicação com os clientes é fluida, utilizando os meios mais eficazes para poder conseguir uma boa interacção e entendimento na comunicação.

Contexto profissional

Meios de produção:

Instalações dos prestadores de serviços turísticos. Material recreativo. Equipamento de protecção individual (Ex: luvas, vara de caminhada, corda, chapéu, etc.). Sistema de comunicação (telemóvel, transceptor). Protocolos de acção em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação, equipamentos de primeiros socorros.

Produtos e resultados:

Análise do serviço de guia e assistência. Criação de documentos derivados da gestão da viagem e itinerário. Recolha, recepção, assistência, apoio e guia de cada grupo e turistas individuais. Apresentação do itinerário de viagens ou visitas a produtos turísticos de interesse cultural ou natural. Prestação de assistência ao turista acidentado.

Informação utilizada ou gerada:

Todos os tipos de documentações e informações impressas, em suporte magnético e sites, sobre os mercados, destinos, produtos, valores e bens de interesse cultural e outras instalações turísticas. Desenhos e mapas. Legislação sobre formas de protecção de bens de interesse cultural e natural. Código deontológico da profissão.

Informações de documentos de viagem específicos, tais como: o tipo de turista ou grupo acompanhado, a programação de viagens, rotas e itinerários, excursões, transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, fornecedores previstos ou outros de interesse. Informações sobre pessoas de contacto e receptores do grupo de turistas no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço.

Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da actividade de guia, assistência e acompanhamento dos visitantes, turistas e grupos, e demais profissionais relacionados. Informações sobre os fornecedores de serviços e actividades opcionais, preços e tarifas. Regulamento interno da entidade organizadora. Informações específicas adaptadas e sintetizadas para o turista ou grupo. Os relatórios de avaliação do serviço. Manuais dos primeiros socorros. Relatórios da assistência. Legislação sobre os passageiros em trânsito e vistos de entrada.

UC4: SUPERVISIONAR E IMPLEMENTAR SERVIÇOS DE ACOMPANHAMENTO TURÍSTICO

Código: UC17_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Supervisionar e dirigir o desenvolvimento do itinerário, rota, visita ou serviço em que exerce a sua função de guia, acompanhante ou assistente para assegurar o cumprimento do programa ou das directrizes de gestão dos espaços naturais, solucionando incidências e evitando dificuldades.

CD 1.1. São objecto de comprovação constante, verificando que se adequam ao programa previsto e às necessidades do grupo:

- O itinerário ou rota que se está a realizar;
- Os serviços de transporte, alojamento, restauração, guia de turismo e outros contratados, bem como as suas condições de prestação;
- As visitas e outras actividades programadas;
- Os horários e festividades que incidam na abertura ou encerramento dos centros de interesse turístico.

CD 1.2. A programação contratada é cumprida, adaptando com flexibilidade, em caso de situações imprevistas, as medidas oportunas que tentem a satisfação do cliente, e informando quanto antes ao responsável da entidade organizadora.

CD 1.3. As decisões e soluções adoptadas pela entidade organizadora ou pelo gestor do espaço protegido, em caso de aparecimento de situações imprevistas ou que tenham lugar desvios significativos com respeito ao programado ou esperado pelos visitantes, são postas em prática de maneira eficaz quanto antes, minimizando o seu efeito sobre as expectativas dos mesmos.

CD 1.4. As pautas de comportamento em espaços naturais protegidos e as razões de sua preservação são explicadas de forma clara e sensível, procurando o envolvimento dos visitantes, consciencializando-os a respeito da sua fragilidade.

CD 1.5. O património natural é respeitado pelo guia, durante o seu percurso por espaços naturais protegidos, demonstrando uma atitude positiva face ao mesmo.

CD 1.6. A pontualidade na recolha dos clientes, o aproveitamento do tempo disponível, o cumprimento das regras estabelecidas e a adaptabilidade às circunstâncias imprevistas são controlados a todo o momento, para atingir os objectivos estabelecidos.

CD 1.7. A rota ou itinerário por onde são conduzidos os visitantes são desenhados de modo a minimizar o impacto sobre o meio natural garantindo a sua preservação e sustentabilidade.

CD 1.8. A segurança do grupo é mantida nos momentos em que seja preciso, exigindo as garantias necessárias aos fornecedores e evitando extravios, acidentes e situações potencialmente perigosas ou problemáticas.

CD 1.9. As incidências interpessoais que possam surgir ao longo do trajecto, itinerário ou visita são solucionadas com eficácia e profissionalismo, adoptando, caso necessário, uma atitude mediadora e conciliadora entre as partes.

CD 1.10. Os inquéritos e questionários para avaliar o grau de satisfação dos turistas são oferecidos aos clientes com o fim de conhecer o nível de cumprimento dos objectivos estabelecidos e o seu grau de satisfação.

EC2: Supervisionar, acompanhar e assistir ao turista ou grupo, procurando que se sinta convenientemente atendido a todo o momento e entretido nos momentos necessários.

CD 2.1. A informação e a documentação que se proporciona ao cliente descrevem:

- Programa da viagem, recorrido ou transferido;
- Lugar e hora do encontro;

- Meios de identificação, tanto do turista ou grupo de turistas como do acompanhante;
 - Informação de interesse geral;
 - Entradas e bónus para excursões, visitas, espectáculos e restantes eventos programados;
 - Documentos de que devem dispor;
 - Meios para estender queixas sobre a organização da viagem ou visita.
- CD 2.2.** A presença dos participantes é comprovada, repassando e actualizando a lista facilitada pela entidade organizadora, realçando a importância da pontualidade e cumprimento dos horários.
- CD 2.3.** O embarque dos participantes na viagem de ida, no transfer, nas mudanças de meio de transporte, nas excursões e na viagem de regresso é coordenada, tendo em conta, caso necessário, os trâmites de emigração e alfândegas.
- CD 2.4.** Os assentos, camarotes ou departamentos aos participantes são estabelecidos ou coordenados, tentando evitar a separação de pessoas que viajam juntas e assegurando a equidade da distribuição.
- CD 2.5.** O embarque e desembarque de bagagens são verificados e em caso de extravios, presta-se ajuda ao cliente na efectuação da reclamação.
- CD 2.6.** Os documentos de viagens são manejados e preenchidos com exactidão, assegurando que se ajustam aos serviços contratados para a sua posterior facturação pela entidade organizadora.
- CD 2.7.** A assistência ao turista individual ou grupo é prestado, de modo que sinta acompanhado, seguro e convenientemente atendido, dando resposta perante todo o tipo de imprevistos.
- EC3: Proporcionar ao turista ou grupo em rota, como acompanhante ou chefe de grupo, informação geral de interesse sobre o destino ou ambiente imediato, de modo que se satisfaçam os seus desejos e expectativas.**
- CD 3.1.** A informação de interesse geral é facilitada de forma sequenciada, serena e seleccionando o idioma e nível médio de entendimento dos participantes.
- CD 3.2.** A informação de interesse geral é prestada, adaptando-se aos desejos individuais ou colectivos, para dar uma visão global e sintética do país, região, cidade ou recursos ao objecto de visita, sem prejuízo da informação especializada que prestem os guias locais e tentando estabelecer o quadro para ajustar os restantes serviços de informação em destino que vão receber os clientes.
- CD 3.3.** As perguntas formuladas pelos turistas são respondidas com clareza e correcção, solucionando as suas dúvidas e ampliando a informação geral quando assim se requer.
- EC4: Oferecer e vender actividades facultativas, respeitando e complementando o programa estabelecido, ampliando as possibilidades de desfrute e de conhecimento dos arredores por parte dos participantes e cumprir com objectivos económicos.**
- CD 4.1.** A idoneidade das actividades facultativas é objecto de comprovação, atendendo aos requerimentos e condições da agência de viagens ou entidade organizadora, às possibilidades do lugar ou lugares de destino e às expectativas dos clientes.
- CD 4.2.** As actividades facultativas baseadas nos produtos nacionais, tais como artesanato ou folclore, são oferecidas aos clientes com uma ênfase especial.
- CD 4.3.** A oferta disponível, os fornecedores e os preços das actividades seleccionadas são avaliados, informando aos participantes em caso de solicitação.
- CD 4.4.** Os programas alternativos de carácter voluntário são estabelecidos para os que não são participantes em actividades facultativas, comprovando a segurança das actividades que o integram e o grau de adequação para o seu desfrute.
- CD 4.5.** As normas que se devem observar nos lugares que se prevê visitar, já sejam as estabelecidas previamente ou as que estabeleça o próprio acompanhante do grupo, são explicadas com clareza.
- CD 4.6.** As tarifas são estabelecidas em função do número de participantes, informando-lhes previ-

amente das mesmas e dos meios de pagamento disponíveis.

CD 4.7. A liquidação do obtido por actividades complementares é realizada, seguindo o procedimento interno estabelecido.

EC5: Prestar primeiros socorros em caso de acidente ou situação de emergência de forma a procurar o melhor para o acidentado.

CD 5.1. Em situações de emergência é criado um ambiente seguro para o acidentado e acompanhantes com o objectivo de prevenir riscos maiores.

CD 5.2. A comunicação com o acidentado, se possível, é estabelecida de imediato para apurar mais informação sobre o seu estado e as causas do acidente.

CD 5.3. A análise primária da pessoa acidentada é efectuada para determinar os procedimentos de intervenção e a sua sequência.

CD 5.4. O acidentado é colocado na posição requerida para o tipo de intervenção a efectuar, atendendo aos objectivos básicos de máxima comodidade e mínimo risco.

CD 5.5. O aviso urgente ao serviço de emergências, utilizando os meios disponíveis, e a consulta sobre as medidas que se devem aplicar é realizado como resposta à situação concreta em causa.

CD 5.6. As técnicas de suporte vital básico e primeiros socorros são aplicadas ao acidentado.

CD 5.7. O acidentado e os familiares são apoiados emocionalmente em situações de emergência, atendendo, na medida do possível, todos os seus pedidos e tentando manter a calma do resto dos turistas.

Contexto profissional

Meios de produção:

Meios de transporte. Dependências e instalações dos prestadores de serviços turísticos em geral. Meios e equipamentos informáticos. Equipamentos de som e audiovisuais. Material recreativo. Equipamentos de protecção individual (Ex: luvas, vara de caminhada, corda, chapéu, etc.). Sistema de comunicação. Protocolos de acção em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação.

Produtos e resultados:

Gestão dos meios necessários para a realização do serviço programado. Supervisão do desenvolvimento do itinerário, rota ou serviço e visitas. Participação no processo de melhoria da qualidade. Relatório de avaliação do serviço prestado.

Informação utilizada ou gerada:

Todos os tipos de documentações e informações impressas, em suporte magnético e sites, sobre os mercados, destinos, produtos, valores e bens de interesse cultural e outras instalações turísticas.

Desenhos e mapas. Legislação sobre as formas de protecção de bens de interesse cultural e natural. Código deontológico da profissão.

Informações de documentos de viagem específicos, tais como: o tipo de turista ou grupo acompanhado, a programação de viagens, rotas e itinerários, excursões, transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, fornecedores previstos ou outras de interesse. Informações sobre pessoas de contacto e receptivo do grupo de turistas no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço.

Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da actividade de guia, assistência e acompanhamento dos visitantes, turistas e grupos, e demais profissionais relacionados. Informações sobre os fornecedores de serviços e actividades opcionais, preços e tarifas. Regulamento interno da entidade organizadora. Informações específicas adaptadas e sintetizadas para o turista ou grupo. Os relatórios de avaliação do serviço. Manuais dos primeiros socorros. Relatórios da assistência. Legislação sobre os passageiros em trânsito e vistos de entrada.

UC5: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA

Código: UC18_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Interpretar mensagens orais complexas em inglês, expressos pelos clientes e profissionais do sector, numa considerável velocidade narrativa no âmbito do guia turística, com o objectivo de satisfazer as solicitações dos clientes e trocar informação com outros profissionais do seu âmbito.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou o profissional em inglês, empregando uma linguagem de falante nativo, é interpretada sem dificuldade em conversas, visitas, espectáculos, canções e jogos em situações previsíveis tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas de seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situação de emergência.

CD 1.2. A compreensão oral complexa em inglês ocorre adequando a interpretação aos diferentes condicionamentos que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos emissores da mensagem, costumes dos turistas na utilização da língua e tempo de que se dispõe, embora existam distintos sotaques, clareza da pronúncia, ruído ambiental, interferências e distorções próprias da actividade de guia.

EC2: Interpretar com um alto grau de independência, documentos complexos, escritos em inglês, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita em inglês relativa a instruções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com rapidez e exactidão em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de guia;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CD 2.2. A compreensão escrita em inglês ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que podem afectar à mesma.

EC3: Expressar aos clientes e profissionais do sector, mensagens orais complexas em inglês a velocidade rápida, com o objectivo de conseguir a satisfação, segurança e fidelização do cliente, e trocar informação com outros profissionais do âmbito de guia turística.

CD 3.1. A expressão oral ao cliente ou profissional em inglês é realizada produzindo mensagens complexas, bem estruturadas, que empregam um vocabulário amplo relacionado com a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade, no atendimento ao visitante, visitas guiadas e conversas referidas a situações próprias dos serviços turísticos de guia, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço de

- guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 3.2. A expressão oral complexa em inglês ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos turistas, costumes na utilização da língua e tempo de que se dispõe, embora exista ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

EC4: Produzir em inglês documentos escritos complexos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, para conseguir a satisfação do cliente e garantir os acordos próprios da sua actividade.

CD 4.1. A expressão escrita em inglês é processada de maneira clara e bem estruturada, produzindo instruções de jogo, rotas, informação básica de orientação, canções, relatórios, publicidade, cartas, *faxes*, correios electrónicos, e notas bem estruturados, detalhados, imaginativos, com um alto grau de correcção gramatical e ortográfica e no estilo apropriado, empregando um vocabulário que permita a descrição de recursos naturais e culturais referentes às situações próprias da actividade, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente;
- Reservas e venda;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Atendimento ao turista.

CD 4.2. A expressão escrita em inglês é produzida atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar à mesma.

EC5: Comunicar oralmente com fluidez e correcção, com um ou vários clientes ou fornecedores em inglês, nos serviços turísticos de guia.

CD 5.1. A interacção em inglês é realizada produzindo mensagens orais fluidos e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas a velocidade de nativo em situações próprias da actividade de guia turística, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas, produtos e serviços turísticos;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 5.2. A interacção em inglês é produzida num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos interlocutores, clareza da pronunciação, costumes na utilização da língua e tempo de que se dispõe para a interacção, embora existam diferentes sotaques, ruído ambiental, interferências e

distorções próprios da actividade de guia.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas. Material de guia. Dicionário. Material de escritório.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva competente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação de serviços turísticos de guia, para a comercialização de actividades facultativas e venda de actividades turísticas e de outros produtos ou serviços, e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade de guia turística.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em inglês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do sector. Manuais de cultura dos anglófonos de diversas procedências. Manuais de primeiros socorros em inglês.

UC6: COMUNICAR, NUMA LÍNGUA ESTRANGEIRA DIFERENTE DO INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA

Código: UC19_5

Nível: 5

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Interpretar mensagens orais complexas, numa língua estrangeira diferente do inglês, expressas pelos clientes e profissionais do sector, numa velocidade de nativo no âmbito do guia turística, com o objectivo de satisfazer os pedidos dos clientes e trocar informação com outros profissionais do seu âmbito.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou o profissional em língua estrangeira diferente do inglês, empregando uma linguagem de falante nativo é interpretado sem dificuldade em conversas, visitas, espectáculos, canções e jogos em situações previsíveis tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas de seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situação de emergência.

CD 1.2. A compreensão oral complexa numa língua estrangeira diferente do inglês, ocorre adequando a interpretação dos diferentes condicionantes que podem afectar a mesma, tais como o número e características dos emissores da mensagem, costumes dos turistas na utilização da língua e tempo que se dispõe para a interacção, embora existam distintos sotaques, clareza da pronúncia, ruído ambiental, interferências e distorções.

EC2: Interpretar com um alto grau de independência, documentos complexos no âmbito do guia, escritos numa língua estrangeira diferente do inglês, para obter informação, processando-a e levando a cabo as acções oportunas.

CD 2.1. A documentação escrita numa língua estrangeira diferente do inglês, relativa a instruções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos e notas é interpretada com rapidez e exactidão em situações previsíveis, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílio da actividade de guia;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamento;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CD 2.2. A compreensão escrita numa língua estrangeira diferente do inglês, ocorre adequando a interpretação aos condicionantes que a podem afectar.

EC3: Expressar aos clientes e profissionais do sector, mensagens orais complexas numa língua estrangeira diferente do inglês, a velocidade rápida, com o objectivo de conseguir a satisfação, segurança e fidelização do cliente, e trocar informação com outros profissionais do âmbito do guia turística.

CD 3.1. A expressão oral ao cliente ou profissional numa língua estrangeira diferente do inglês, é realizada produzindo mensagens complexas, bem estruturadas, que empregam um vocabulário amplo relacionado com a actividade e são emitidos com fluidez e espontaneidade, em atendimento ao visitante, visitas guiadas e conversas referidas as situações próprias dos

serviços turísticos de guia, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 3.2. A expressão oral complexa numa língua estrangeira diferente do inglês, ocorre tendo em conta os diferentes condicionantes que podem afectar a mesma, tais como o número e características dos interlocutores e tempo de que se dispõe para expressar, embora exista ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

EC4: Produzir, numa língua estrangeira diferente do inglês, documentos escritos complexos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, para conseguir a satisfação do cliente e garantir os acordos próprios da sua actividade.

CD 4.1. A expressão escrita, numa língua estrangeira diferente do inglês, é processada de maneira clara e bem estruturada, produzindo instruções de jogos, rotas, informação básica de orientação, canções, relatórios, publicidade, cartas, faxes, correios electrónicos, e notas bem estruturadas, detalhados, imaginativos, com um alto grau de correcção gramatical e ortográfica e no estilo apropriado, empregando um vocabulário que permita a descrição de recursos naturais e culturais referentes a situações próprias da actividade, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente;
- Reservas e venda;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Atendimento ao turista ou visitante.

CD 4.2. A expressão escrita, numa língua estrangeira diferente do inglês, é produzida atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar a mesma.

EC5: Comunicar-se oralmente com fluidez e correcção numa língua estrangeira diferente do inglês, com um ou vários clientes ou fornecedores nos serviços turísticos de guia.

CD 5.1. A interacção, numa língua estrangeira diferente do inglês, é realizada produzindo mensagens orais fluidos e interpretando as mensagens orais de um ou vários interlocutores, expressas a velocidade de nativo em situações próprias da actividade de guia turística, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e produtos e serviços turísticos;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 5.2. A interação, numa língua estrangeira diferente do inglês, é produzida num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes que podem afectar à mesma, tais como o número e características dos turistas, clareza da pronúncia, costumes na utilização da língua e tempo de que se dispõe para a interação, embora existam diferentes sotaques, ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade de guia.

Contexto profissional:

Meios de produção:

Equipamentos informáticos, impressora, telefone e fax. Aplicações informáticas. Material de guia. Material para desenvolver actividades de guia turística. Dicionário. Material de escritório.

Produtos e resultados:

Comunicação interactiva competente com clientes e profissionais do sector numa língua estrangeira diferente do inglês, para a prestação de serviços turísticos de guia, para a comercialização de actividades facultativas e venda de actividades turísticas e de outros produtos ou serviços e para a interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a actividade de guia turística.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais em língua estrangeira diferente do inglês, sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em língua estrangeira diferente do inglês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do sector. Manuais de primeiros socorros em língua estrangeira diferente do inglês.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL

HRT004_5

GUIA DE TURISTAS

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	HRT004_5	Denominação	GUIA DE TURISTAS
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	1.350 Horas		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação.	UC14_5
	2	Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação.	UC15_5
	3	Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística.	UC16_5
	4	Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico.	UC17_5
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.	UC18_5
	6	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.	UC19_5

MÓDULOS FORMATIVOS			
N.º	Denominação	Duração (Horas)	Código
1	Recursos turísticos culturais cabo-verdianos.	120	MF14_5
2	Recursos turísticos naturais cabo-verdianos.	150	MF15_5
3	Desenho de itinerários e preparação do serviço de guia.	150	MF16_5
4	Acompanhamento e assistência a turistas.	150	MF17_5
5	Inglês profissional para os serviços turísticos de guia.	210	MF18_5
6	Língua estrangeira profissional diferente do inglês para os serviços turísticos de guia.	210	MF19_5
Módulo formativo em contexto real de trabalho		360	MT_HRT004

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: RECURSOS TURÍSTICOS CULTURAIS CABO-VERDIANOS		
Código: MF14_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC14_5: Interpretar, para turistas, o património e bens de interesse cultural da sua área de actuação.		

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Descrever e aplicar os processos de pesquisa e selecção de informação sobre bens de interesse cultural, outros recursos culturais e recursos/serviços turísticos de carácter geral, interpretando-a e processando-a.

CA 1.1. Identificar as fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre bens de interesse cultural e recursos ou serviços turísticos de carácter geral.

CA 1.2. Explicar a utilização dos suportes informativos e dos diversos meios de acesso à informação.

CA 1.3. Numa situação prática de análise de informação de interesse, seleccionar e conferir a informação de interesse na zona, sobretudo a que se refere a:

- Recursos patrimoniais: museus, monumentos e património histórico, artístico e cultural, susceptíveis de ser visitados ou explicados;
- Recursos turísticos;
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico e cultural;
- Infra-estrutura básica, tal como acessos, abastecimentos, transportes e outros;
- Infra-estrutura turística, tal como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros;
- Tipo de grupo ou turista ao qual se presta o serviço de informação;
- Fornecedores de serviços;
- Rota e itinerário, visita ou outras actividades susceptíveis de programação;
- Outras informações de interesse.

CA 1.4. Numa situação prática de tratamento da informação:

- Organizar, processar e interpretar a informação seleccionada, em função dos objectivos e linhas argumentais preestabelecidas;
- Sintetizar e comprovar a informação organizada, actualizando-a e adaptando-a a supostos grupos de turistas, ao hipotético serviço que se presta e ao bem de interesse cultural objecto de suposta visita.

C2: Integrar informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais a nível regional e local, de modo a que posteriormente possa ser comunicada de forma atractiva a supostos turistas e visitantes, satisfazendo os pedidos e as expectativas dos mesmos.

CA 2.1. Analisar em profundidade e interpretar objectivamente informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural.

CA 2.2. Memorizar e inter-relacionar dados e aspectos essenciais, correspondentes a informação previamente analisada, sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, correspondente a supostos itinerários ou visitas em diferentes zonas.

C3: Interpretar bens de interesse cultural e outros recursos culturais a nível regional e local, em supostos itinerários, rotas ou visitas, adaptando-se a diferentes contextos, perfis e comportamentos de tipos de grupos ou usuários turísticos individuais.

CA 3.1. Interpretar os bens e recursos culturais com um discurso fluido, agradável e espontâneo, variando a abordagem em função dos possíveis receptores.

CA 3.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.

- CA 3.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações temporais do suposto itinerário, rota ou visita programada.
- C4: Relacionar o conhecimento histórico e de geografia humana em geral com a realidade histórico-geográfica a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente objecto da prestação de serviço.**
- CA 4.1. Explicar o sistema de periodização histórica.
- CA 4.2. Identificar e localizar no tempo e no espaço acontecimentos históricos relevantes de carácter geral e local.
- CA 4.3. Explicar as raízes históricas de situações que se verificam na zona.
- CA 4.4. Descrever os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geografia humana.
- CA 4.5. Identificar e explicar sobre o terreno os distintos fenómenos e acontecimentos geográfico-espaciais analisados e relacionando-os com o conhecimento histórico e da geografia humana.
- CA 4.6. Descrever as principais actividades económicas a nível regional e local.
- CA 4.7. Justificar a necessidade do conhecimento da história e da geografia humana para o exercício da actividade de guia de turistas e visitantes.
- C5: Relacionar o conhecimento geral sobre literatura e música com as suas peculiaridades a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objecto da prestação de serviço.**
- CA 5.1. Descrever conceitos, técnicas e materiais de carácter geral relacionados com a história da arte, a literatura e a música.
- CA 5.2. Interpretar as variáveis que configuram a história da arte, da literatura e da música, explicando a sua situação actual e tendências que se detectam.
- CA 5.3. Identificar obras literárias e musicais representativas, classificando-as cronologicamente, por lugar de produção ou procedência, por autor e por estilo.
- CA 5.4. Identificar e explicar manifestações culturais a nível regional e local, previamente seleccionadas e preparadas, relacionando-as com o conhecimento geral sobre história da arte, literatura e música.
- CA 5.5. Justificar a necessidade do conhecimento das manifestações culturais, literatura e música para o exercício da actividade de guia de turistas.
- C6: Estimar as principais formas e meios de protecção do património cultural a nível internacional, nacional, regional e local, e as peculiaridades da cultura e do património cultural dos países de procedência dos turistas e do contexto.**
- CA 6.1. Distinguir diferentes tipos de património cultural e descrever as suas principais formas e meios de protecção a nível internacional, nacional, regional e local.
- CA 6.2. Identificar os organismos responsáveis das políticas de protecção do património cultural.
- CA 6.3. Justificar a inclusão, dentro do conceito de património cultural, de manifestações não materiais como a literatura, a música, dança, artesanato, a gastronomia, as tradições orais ou a religião.
- CA 6.4. Explicar o conceito, descrever os tipos e para que serve um museu.
- CA 6.5. Justificar as diferenças culturais e os fundamentos próprios de cada cultura.
- CA 6.6. Identificar e explicar fenómenos culturais a nível regional e local, previamente seleccionados e preparados.
- CA 6.7. Justificar a necessidade do conhecimento das culturas dos países de procedência dos turistas e da cultura regional e local para o exercício da actividade de guia de turistas e visitantes.

Conteúdos

1. Técnicas de pesquisa e tratamento de informação sobre recursos turístico - culturais cabo-verdianos de nível regional e local.

- 1.1. Fontes de informação turística primárias e secundárias sobre bens de interesse cultural e recursos turísticos de carácter geral.
 - 1.1.1. Identificação;
 - 1.1.2. Discriminação;
 - 1.1.3. Verificação;
 - 1.1.4. Selecção.
- 1.2. Suportes informativos e meios de acesso à informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos desta natureza.
- 1.3. Recursos patrimoniais.
 - 1.3.1. Museus;
 - 1.3.2. Monumentos;
 - 1.3.3. Património histórico, artístico e cultural;
 - 1.3.4. Outros bens de interesse cultural.
- 1.4. Recursos turísticos de interesse geral.
 - 1.4.1. Contexto geográfico;
 - 1.4.2. Contexto histórico;
 - 1.4.3. Contexto económico;
 - 1.4.4. Contexto cultural.
- 1.5. Infra-estrutura básica dos recursos turísticos.
 - 1.5.1. Acessos;
 - 1.5.2. Abastecimentos;
 - 1.5.3. Transportes;
 - 1.5.4. Outros.
- 1.6. Infra-estrutura turística.
 - 1.6.1. Alojamentos;
 - 1.6.2. Serviços de restauração;
 - 1.6.3. Oferta recreativa;
 - 1.6.4. Outros.
- 1.7. Fornecedores de serviços turísticos.
- 1.8. Rotas e itinerários, visitas ou outras actividades culturais susceptíveis de programação.
- 1.9. Interpretação e processamento de informação sobre recursos turístico-culturais a nível regional e local.
 - 1.9.1. Organização da informação;
 - 1.9.2. Processamento da informação;
 - 1.9.3. Actualização da informação;
 - 1.9.4. Adaptação da informação em função de tipos de grupos ou turistas destinatários;
 - 1.9.5. Integração e inter-relação de informação.

2. A história e a cultura cabo-verdiana.

- 2.1. A história geral, regional e local como recurso informativo.
 - 2.1.1. Fontes e terminologia de carácter histórico;
 - 2.1.2. Periodização;
 - 2.1.3. História regional e local;
 - 2.1.4. Interpretação das influências de outros povos, culturas ou civilizações na configuração do património histórico cabo-verdiano a nível regional e local;
 - 2.1.5. Manifestações culturais, regional e local cabo-verdiano como recurso informativo;
 - 2.1.6. Artesanato;
 - 2.1.7. Principais referências a nível regional e local.
- 2.2. A geografia humana cabo-verdiana como recurso informativo.
 - 2.2.1. Noções básicas, terminologia e fenómenos característicos da geografia humana;
 - 2.2.2. Geografia humana regional e local;

- 2.2.3. A fusão da natureza e o homem: o âmbito rural;
- 2.3. Património histórico-artístico e cultural cabo-verdiano.
 - 2.3.1. Aspectos legais. Níveis de protecção. O património da humanidade. O papel da UNESCO;
 - 2.3.2. Museologia: distinção, classificação e aspectos técnicos. Geografia descritiva dos museus.
- 2.4. Património etnográfico e antropológico cabo-verdiano.
 - 2.4.1. O património intangível;
 - 2.4.2. Manifestações festivas e religiosas;
 - 2.4.3. Tradições, lendas, hábitos e costumes particulares;
 - 2.4.4. Manifestações musicais;
 - 2.4.5. Gastronomia.
- 2.5. Diversidade cultural.
 - 2.5.1. Definições de cultura;
 - 2.5.2. Diferentes culturas e fundamentos que lhes são próprios;
 - 2.5.3. Diferentes manifestações do sentimento religioso;
 - 2.5.4. Modos e maneiras. Noções básicas de protocolo e maneiras bem vistas em diferentes culturas. Atenção especial aos possíveis mal-entendidos: elementos semelhantes com significados diferentes.

3. A interpretação dos bens de interesse cultural.

- 3.1. Transmissão de informação sobre os recursos culturais aos turistas.
 - 3.1.1. Comunicação de informação em função do tipo de hipotéticos receptores;
 - 3.1.2. Resposta às perguntas, dúvidas e necessidades de suposta informação solicitada;
 - 3.1.3. Controlo de tempo disponível para a transmissão da informação.
- 3.2. Informação para visitas culturais guiadas.
 - 3.2.1. Conceito de interpretação turística;
 - 3.2.2. Interpretação e turismo;
 - 3.2.3. Técnicas de interpretação turística;
 - 3.2.4. A interpretação do património de interesse cultural;
 - 3.2.5. Meios interpretativos.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF2: RECURSOS TURÍSTICOS NATURAIS CABO-VERDIANOS

Código: MF15_5

Nível: 5

Duração: 150 Horas

Associado à UC15_5: Interpretar, para turistas, espaços naturais e outros bens de interesse natural da sua área de actuação.

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Descrever e aplicar os processos de pesquisa e selecção de informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais, interpretando-a e processando-a.

- CA 1.1. Identificar as fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre espaços naturais e outros recursos naturais.
- CA 1.2. Explicar a utilização dos suportes informativos e os diferentes meios de acesso à informação.
- CA 1.3. Numa situação prática de análise de informação de interesse, seleccionar e conferir a informação de interesse na zona, sobretudo a que se refere a:
- Geologia;
 - Geografia física;
 - Zoologia;
 - Botânica;
 - Ecossistemas;
 - Legislação e figuras de protecção meio ambiental;
 - Gestão do meio natural e aproveitamentos tradicionais.
- CA 1.4. Numa situação prática de tratamento da informação:
- Organizar, processar e interpretar a informação seleccionada, em função dos objectivos e linhas argumentais preestabelecidas;
 - Sintetizar e comprovar a informação organizada, actualizando-a e adaptando-a a supostos grupos de turistas, a um suposto serviço, ao espaço natural objecto de suposta visita e aos percursos preestabelecidos pela política de preservação ambiental, no caso de se tratar de espaços protegidos.

C2: Integrar informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais a nível regional e local, de modo a que se possa posteriormente adaptar e transferir de forma atractiva a turistas e visitantes, satisfazendo os pedidos e expectativas dos mesmos.

- CA 2.1. Analisar em profundidade e interpretar objectivamente a informação sobre espaços naturais e outros recursos do património natural, correspondente a supostos itinerários ou visitas na zona.
- CA 2.2. Memorizar e inter-relacionar dados e aspectos essenciais, relativos a informação previamente analisada sobre espaços naturais e outros recursos do património natural, correspondente a supostos itinerários ou visitas na zona.

C3: Interpretar espaços e recursos naturais a nível regional e local, em supostos itinerários, rotas ou visitas, adaptando-se a diferentes contextos, perfis e comportamentos de tipos de grupos ou usuários turísticos individuais.

- CA 3.1. Interpretar os espaços e recursos naturais com um discurso fluido, agradável e espontâneo, variando a abordagem em função dos possíveis receptores.
- CA 3.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.
- CA 3.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do suposto itinerário, rota ou visita programada.

C4: Relacionar o conhecimento geral sobre geologia e geografia física e biológica com a realidade natural do âmbito regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objecto da prestação de serviço.

- CA 4.1. Descrever os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geologia e da geografia física e biológica.
- CA 4.2. Identificar e explicar sobre o terreno os distintos fenómenos e acontecimentos físicos e biológicos analisados.
- CA 4.3. Deduzir as consequências que as condições do meio natural podem exercer sobre a actividade de guia de turistas e visitantes.
- CA 4.4. Justificar a necessidade do conhecimento da geologia e da geografia física e biológica para o exercício da actividade de guia de turistas.

C5: Estimar as principais formas e meios de protecção do património natural a nível internacional, nacional, regional e local, e as peculiaridades do património natural do âmbito regional e local.

- CA 5.1. Distinguir os diferentes tipos de património natural e descrever as suas principais formas, figuras e meios de protecção ambiental no âmbito internacional, nacional, regional e local.
- CA 5.2. Identificar os organismos responsáveis das políticas de protecção do património natural.
- CA 5.3. Identificar e explicar as características e peculiaridades físicas dos espaços naturais a nível regional e local.
- CA 5.4. Identificar as principais espécies animais e vegetais do meio regional e local.
- CA 5.5. Justificar a necessidade da poupança energética e da utilização racional da água como meios de preservação do património natural.

Conteúdos

1. Pesquisa e selecção de informação turística sobre espaços e recursos naturais cabo-verdianos a nível regional e local.

- 1.1. Fontes de informação turística primárias e secundárias sobre espaços e recursos naturais e recursos turísticos gerais:
 - 1.1.1. Identificação;
 - 1.1.2. Discriminação;
 - 1.1.3. Verificação;
 - 1.1.4. Selecção.
- 1.2. Suportes informativos e meios de acesso à informação sobre espaços e recursos naturais;
- 1.3. Contexto geográfico dos espaços naturais protegidos e outros recursos naturais a nível regional e local;
- 1.4. Infra-estrutura básica dos recursos turísticos:
 - 1.4.1. Acessos;
 - 1.4.2. Abastecimentos;
 - 1.4.3. Transportes;
 - 1.4.4. Outros.
- 1.5. Infra-estrutura turística:
 - 1.5.1. Alojamentos;
 - 1.5.2. Serviços de restauração;
 - 1.5.3. Oferta recreativa;
 - 1.5.4. Equipamentos de uso público de espaços protegidos.
- 1.6. Fornecedores de serviços;
- 1.7. Rotas e itinerários, visitas ou outras actividades em espaços naturais susceptíveis de programação;

2. A geografia e o património natural cabo-verdiano.

- 2.1. A geografia física de Cabo Verde como recurso informativo:

- 2.1.1. Noções básicas e terminologia;
 - 2.1.2. Cartografia básica;
 - 2.1.3. Relevo costeiro e orografia;
 - 2.1.4. Descrição de placas marítimas e continentais;
 - 2.1.5. Hidrografia;
 - 2.1.6. Noções básicas de climatologia.
- 2.2. A geografia biológica de Cabo Verde como recurso informativo.
- 2.2.1. Noções básicas e terminologia;
 - 2.2.2. Relações com a zoologia e a botânica.
- 2.3. O património natural cabo-verdiano.
- 2.3.1. Noções básicas, conceitos gerais e classificação;
 - 2.3.2. Níveis de protecção e aspectos legais. O Património natural da Humanidade. O papel da UNESCO;
 - 2.3.3. Reflorestação e conservação do património natural;
 - 2.3.4. Parques nacionais e áreas naturais protegidos cabo-verdianos;
 - 2.3.5. Noções de botânica e zoologia e identificação de espécies;
 - 2.3.6. Espécies animais e vegetais protegidas em Cabo Verde;
 - 2.3.7. Cultura ambiental e sustentabilidade;
 - 2.3.8. O ciclo da água. Ciclos húmidos e secos. Medidas para uma utilização racional.

3. A interpretação dos bens de interesse natural

- 3.1. Transmissão de informação sobre os recursos naturais a turistas.
 - 3.1.1. Comunicação de informação em função do tipo de hipotéticos de receptores.
 - 3.1.2. Respostas, dúvidas e necessidades de suposta informação solicitada.
 - 3.1.3. Controlo de tempo disponível para a transmissão da informação.
- 3.2. Informação para visitas guiadas a espaços naturais.
 - 3.2.1. Conceito de interpretação turística.
 - 3.2.2. Interpretação e turismo.
 - 3.2.3. Técnicas de interpretação turística.
 - 3.2.4. A interpretação dos bens de interesse natural.
 - 3.2.5. Meios interpretativos.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF3: DESENHO DE ITINERÁRIOS E PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE GUIA

Código: MF16_5

Nível: 5

Duração: 150 Horas

Associado à UC16_5: Desenhar itinerários turísticos e preparar serviços de guia turística

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.

- CA 1.1. Explicar a evolução do conceito de turismo ao longo do tempo.
- CA 1.2. Descrever o sistema turístico e identificar os elementos que o compõem.
- CA 1.3. Identificar e explicar os factores que influem na procura turística individual e na procura turística agregada a um destino turístico.
- CA 1.4. Identificar e classificar as componentes da oferta turística e explicar as características dos distintos serviços e produtos turísticos.
- CA 1.5. Identificar e classificar os meios de transporte, comparando e avaliando as suas características diferenciais do ponto de vista da procura.
- CA 1.6. Identificar e distinguir evolutivamente os tipos de serviços de acompanhamento, assistência e guia de grupos e turistas individuais e as expectativas que o cliente tem.

C2: Interpretar as variáveis que configuram o mercado turístico e explicar a sua situação actual e as tendências que se detectam.

- CA 2.1. Descrever as variáveis que determinam a evolução e tendências da procura e da oferta turísticas.
- CA 2.2. Estimar a situação do mercado turístico nacional e internacional.
- CA 2.3. Identificar os segmentos da procura do mercado turístico actual e descrever as suas características.
- CA 2.4. Identificar e descrever os principais destinos turísticos nacionais e internacionais, comparando os elementos e características da oferta de cada um.
- CA 2.5. Descrever os fluxos turísticos actuais e justificar a situação no mercado dos diferentes destinos turísticos em relação aos segmentos da procura turística.
- CA 2.6. Identificar os ofertantes mais significativos do mercado turístico nacional e internacional e descrever as características das respectivas ofertas.
- CA 2.7. Explicar as características do turismo sustentável e descrever os seus factores determinantes.

C3: Identificar as empresas e profissionais do sector turístico, deduzindo as relações dos profissionais da assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos com as restantes entidades, empresas e profissionais do sector ou outros sectores vinculados.

- CA 3.1. Identificar as diversas entidades, empresas e profissionais vinculados à hotelaria e ao turismo, descrevendo as respectivas estruturas organizativas e funcionais habituais e os serviços que prestam.
- CA 3.2. Identificar e descrever as relações funcionais e contratuais, que os profissionais da assistência, acompanhamento e guia de grupos mantêm habitualmente com empresas e profissionais vinculados ao sector turístico.
- CA 3.3. Justificar a necessidade de que os profissionais da assistência e guia de grupos de turistas mantenham boas relações com outros profissionais do sector turístico.

C4: Formular propostas de desenho de itinerários de viagem e rotas, visitas e itinerários ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural, a partir de supostos grupos turísticos, justificando a sua viabilidade.

- CA 4.1. Estimar as possibilidades de desenho ou de melhoria de diferentes itinerários de viagem e rotas, visitas, itinerários ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural, após a análise da informação proporcionada.
 - CA 4.2. Seleccionar as componentes da oferta disponível num âmbito territorial determinado e enquadrá-los num itinerário, rota ou visita.
 - CA 4.3. Desenhar o programa de serviços e actividades, em função do perfil do suposto grupo, ajustando-se à limitação de tempo preestabelecido.
 - CA 4.4. Sintetizar a informação recolhida, adaptando-a aos supostos receptores e organizando-a em função do itinerário, rota ou visita proposta.
 - CA 4.5. Propor alternativas coerentes com o itinerário, rota ou visita desenhados, que dêem resposta a determinados requisitos e características preestabelecidas de supostos compradores.
 - CA 4.6. Justificar a viabilidade comercial, técnica, financeira e, se for o caso, ambiental, do itinerário, rota ou visita suposto desenhado.
- C5: Interpretar especificações de qualidade do serviço de guia turística, aplicar procedimentos de atenção de queixas e reclamações, e contribuir com sugestões para a melhoria, identificando atributos de qualidade e detectando desvios e deficiências.**
- CA 5.1. Explicar o conceito de qualidade nos serviços em geral e à actividade de guia de turistas em particular, e identificar os factores causais da má qualidade.
 - CA 5.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nos serviços que o guia presta.
 - CA 5.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e contribuir com propostas de solução para resolver ou melhorar serviços prestados ou problemas apresentados.
 - CA 5.4. Valorizar a participação activa do guia, com a entidade organizadora e os restantes fornecedores, na melhoria do itinerário e dos serviços finais oferecidos.
 - CA 5.5. Descrever e aplicar procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações, identificando a normativa vigente, e preenchendo registos de indicadores e folhas de registo de dados.
 - CA 5.6. Interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e *standards* de qualidade, descrevendo a respectiva aplicação em supostos práticos.
 - CA 5.7. Em supostas situações de solicitação de informação ou apresentação de reclamações, adotar uma atitude em consonância com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia aplicáveis e a forma de comunicação oportuna com fluidez.

Conteúdos

1. Estrutura do mercado turístico de Cabo Verde e internacional orientado ao serviço de guia

- 1.1. O mercado turístico nacional e internacional.
 - 1.1.1. Elementos componentes da oferta e da procura turística internacional e de Cabo Verde.
 - 1.1.2. Factores que determinam a procura turística individual e agregada.
 - 1.1.3. Análise quantitativa e qualitativa do sector do acompanhamento, guia e do turismo em Cabo Verde.
 - 1.1.4. Análise da estrutura dos mercados do turismo: principais mercados emissores e receptores.
 - 1.1.5. Especificidades do mercado turístico cabo-verdiano relativo ao subsector de serviços de acompanhamento e guia.
- 1.2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais.
 - 1.2.1. Análise da composição do produto turístico continental e insular. Recursos, infra-estruturas, serviços e actividades complementares.
 - 1.2.2. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos cabo-verdianos.
 - 1.2.3. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos internacionais de tipo insular.

2. Tipologia e características da actividade de assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos.

- 2.1. Perfis profissionais.
 - 2.1.1. Acompanhante.
 - 2.1.2. Chefe de grupo.
 - 2.2. O guia turístico.
 - 2.2.1. Perfil profissional.
 - 2.2.2. Regulação da actividade profissional.
 - 2.2.3. Relações dos guias turísticos com as entidades contratantes, fornecedores de serviços e outros profissionais.
- 3. Desenho de itinerários turísticos.**
- 3.1. Informação de interesse geral para o desenho de itinerários turísticos.
 - 3.1.1. Pesquisa, interpretação e tratamento de informação e documentação de interesse geral.
 - 3.1.2. Revisão e actualização de informação relacionada com itinerários turísticos.
 - 3.1.3. Adaptação da informação a distintos perfis de turistas.
 - 3.1.4. Estimação da viabilidade comercial, técnica, financeira e ambiental do itinerário turístico.
 - 3.2. Elementos do itinerário.
 - 3.2.1. Os recursos culturais, como históricos, artísticos e outros recursos turísticos em geral.
 - 3.2.2. Os recursos naturais, as suas características, a política ambiental e os espaços naturais e do meio envolvente e a fragilidade do meio.
 - 3.2.3. Os possíveis impactos dos turistas sobre o meio e a capacidade de carga ecológica e psicossocial.
 - 3.2.4. As novas necessidades/interesses e procuras dos turistas.
 - 3.2.5. A infra-estrutura básica, como os acessos, abastecimentos, transporte, sinalização, salas de interpretação e outros.
 - 3.2.6. A infra-estrutura turística do meio envolvente como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros.
 - 3.2.7. Os parâmetros de qualidade estabelecidos pela entidade organizadora da viagem ou pela gestora do espaço natural ou cultural.
- 4. A participação na melhoria da qualidade dos serviços de assistência, acompanhamento e guia turísticos.**
- 4.1. Conceito de gestão da qualidade.
 - 4.2. A qualidade nos serviços de guia, assistência e acompanhamento turísticos.
 - 4.3. Procedimentos e instruções de trabalho. Directrizes e normas.
 - 4.4. *Standards* de serviço.
 - 4.5. Os indicadores de qualidade.
 - 4.5.1. Recolha e registo de dados.
 - 4.5.2. Questionários de satisfação do cliente.
 - 4.5.3. Técnicas de elaboração de relatórios e avaliação da qualidade.
 - 4.6. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.

- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF4: ACOMPANHAMENTO E ASSISTÊNCIA A TURÍSTAS		
Código: MF17_5	Nível: 5	Duração: 150 Horas
Associado à UC17_5: Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico.		

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Aplicar as normas e técnicas gerais da actividade do guia de turismo como acompanhante e assistente de turistas e visitantes e explicar a sua actividade e funções.

- CA 1.1. Identificar e interpretar os documentos de viagem e as fontes de informação turística de uso habitual.
- CA 1.2. Descrever os processos e trâmites habituais em aeroportos, portos e os meios de transporte.
- CA 1.3. Identificar e interpretar as disposições legais que afectam a actividade e o movimento de viajantes entre países e alfândegas, destacando os viajantes na União Europeia e Cabo Verde.
- CA 1.4. Descrever as contingências que habitualmente ocorrem no desempenho da actividade, justificando as medidas alternativas e técnicas de solução de incidências que se podem adoptar para as evitar ou resolver.
- CA 1.5. Identificar e descrever as actividades complementares susceptíveis de serem desenhadas, propostas, realizadas ou vendidas por um guia ou acompanhante de grupos turísticos, reconhecendo as respectivas características e exercendo o controlo económico da operação.
- CA 1.6. Justificar as atitudes que o acompanhante e guia de grupos turísticos devem manter ao longo de uma visita, rota ou itinerário, relacionando-as com diferentes situações.
- CA 1.7. A partir de supostas de viagens, visitas ou itinerários organizados:
- Programar e dar informação geral de interesse que ajude o visitante a apreciar e entender os locais que visita;
 - Planificar os tempos de deslocação, paragens e explicações;
 - Planificar a condução do grupo, aplicando as técnicas oportunas e gerindo o número e os lugares de paragens tendo em conta a tipologia dos grupos e as condições meteorológicas;
 - Planificar possíveis rotas alternativas em caso de imprevistos;
 - Respeitar as normas de acolhimento e despedida de clientes;
 - Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do itinerário, rota, *tour*, visita ou deslocação em questão, conseguindo alcançar os objectivos programados.

C2: Distinguir as características culturais e padrões de comportamento dos diferentes tipos de grupos que habitualmente participam em visitas, rotas e itinerários turísticos, identificando as afinidades e as diferenças.

- CA 2.1. Explicar os métodos e variáveis utilizados para o estudo do comportamento de um grupo turístico e aplicá-los em situações simuladas.
- CA 2.2. Descrever as atitudes individuais mais comuns entre os membros de um grupo turístico, identificando os problemas de relação que representam.
- CA 2.3. Explicar as técnicas da dinâmica de grupos, motivação e liderança, e relacionar a sua utilização com as fases de desenvolvimento de uma visita, rota ou itinerário e as situações que se podem criar no seio de um grupo turístico.
- CA 2.4. Justificar as medidas de retroalimentação utilizáveis perante um grupo turístico e aplicá-las em situações simuladas para ajustar as actividades aos comportamentos observáveis.
- CA 2.5. Aplicar as técnicas da dinâmica de grupos, motivação e liderança que sejam adequadas para desempenhar a actividade que se adaptem às características próprias e diferenciadas de ca-

da tipo de grupo turístico.

C3: Aplicar técnicas e meios de comunicação para informar e comunicar com turistas e nos itinerários, rotas ou visitas, e a nível dos bens de interesse cultural ou natural, de acordo com os contextos e tendo em conta os perfis dos turistas.

- CA 3.1. Descrever os canais através dos quais se pode oferecer informação a um grupo de turistas, ou a um turista ou visitante individual, explicando as normas de utilização e aplicações.
- CA 3.2. Relacionar as características de diferentes tipos de grupos ou usuários turísticos e as suas expectativas com as técnicas de comunicação que lhes são aplicáveis.
- CA 3.3. Caracterizar as técnicas de comunicação verbal e não verbal e associá-las a contextos determinados.
- CA 3.4. Em simulações práticas de intercomunicação com supostos grupos ou usuários turísticos:
- Expressar-se oralmente, de forma directa ou com outros meios de amplificação, com tonalidade, ritmo, volume de voz e expressão gestual adequados à situação;
 - Usar e adequar a voz ao contexto de comunicação e ao perfil dos destinatários da comunicação;
 - Manejar os equipamentos técnicos de megafone fornecidos;
 - Responder com amabilidade e eficiência às perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitadas, resolvendo com discrição as reclamações apresentadas e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço;
- CA 3.5. Reconhecer e aplicar as normas básicas de protocolo, atenção ao cliente e convivência que se devem ter em conta durante o desempenho das supostas actividades de acompanhamento e guia turística.

C4: Auxiliar como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

- CA 4.1. Descrever a organização dos sistemas de emergência em Cabo Verde.
- CA 4.2. Explicar os princípios básicos de comunicação com o acidentado.
- CA 4.3. Numa simulação de acidente ou situação de emergência, seguir os procedimentos de actuação de acordo com o protocolo para a avaliação inicial de um acidentado.
- CA 4.4. Discriminar os casos e as circunstâncias em que não se deve intervir directamente por excesso de risco ou por serem específicos de outros profissionais.
- CA 4.5. Numa simulação de acidente ou situação de emergência, explicar e aplicar ao acidentado as medidas posturais mais adequadas e a criação de um ambiente seguro para o mesmo e para os seus acompanhantes.
- CA 4.6. Enumerar os factores que provocam ansiedade nas situações de acidente ou emergência e aplicar, numa simulação, as técnicas para controlar diferentes situações de tensão.
- CA 4.7. Descrever o conteúdo mínimo de uma mala de primeiros socorros para situações de urgência e as substâncias e medicamentos que deve conter.

C5: Interpretar especificações de qualidade do serviço de guia, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações.

- CA 5.1. Explicar o conceito de qualidade aos serviços em geral e à actividade de guia de turistas em particular, e identificar os factores causais da não qualidade.
- CA 5.2. Identificar e descrever os atributos de qualidade nos serviços que o guia ou acompanhante presta.
- CA 5.3. Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e contribuir com propostas de solução para resolver ou melhorar serviços prestados ou problemas apresentados.
- CA 5.4. Valorizar a participação activa do guia ou acompanhante, com a entidade organizadora e os restantes fornecedores, na melhoria do itinerário e dos serviços finais oferecidos.
- CA 5.5. Descrever e aplicar procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações, identificando a normativa vigente, e preenchendo registos de indicadores e folhas de registo de da-

dos.

- CA 5.6.** Interpretar e analisar procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo sua aplicação em supostos práticos.
- CA 5.7.** Em supostas situações de solicitação de informação ou apresentação de reclamações, adotar uma atitude em consonância com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia aplicáveis e a forma de comunicação oportuna.

Conteúdos

1. Legislação sobre viajantes em trânsito e alfândegas.

- 1.1. Normativa internacional, nacional e insular.
- 1.2. Divisas, câmbio, quantidades e trâmites alfandegários.
- 1.3. Direitos do viajante.
- 1.4. Seguros de viagens.
 - 1.4.1. Definição.
 - 1.4.2. Prestações.
 - 1.4.3. Normativa internacional aplicável.
- 1.5. Consulados e embaixadas:
 - 1.5.1. Funções.
 - 1.5.2. Serviços que prestam.

2. O desenvolvimento da visita, rota ou itinerário turístico.

- 2.1. Apresentação.
- 2.2. Saídas em meios de transporte. Saída do hotel, chegada ao aeroporto de destino e chegada ao hotel.
- 2.3. Coordenação dos serviços.
- 2.4. Métodos para organizar o tempo e controlar o grupo.
- 2.5. Peculiaridades da organização e venda de actividades facultativas.
- 2.6. Relações com a agência ou organizador da visita, rota ou itinerário.
- 2.7. Solução de imprevistos e tomada de decisões no desempenho da actividade de guia.
 - 2.7.1. Identificação, análise e prevenção de situações problemáticas.
 - 2.7.2. Análise e desenvolvimento de processos para a resolução de incidências.
 - 2.7.3. Tomada de decisões em grupo. Fases na tomada de decisões.
 - 2.7.4. A gestão do imprevisto.
 - 2.7.5. Técnicas para não perder a calma em situações de *stress* ou trabalho realizado em ambiente de tensão.
 - 2.7.6. Técnicas para calmar pessoas em situações de tensão individual ou colectiva.
 - 2.7.7. Técnicas para melhoria de atitudes em situações difíceis.
 - 2.7.8. A gestão das queixas e reclamações.
 - 2.7.9. Aplicações práticas.

3. Dinamização de grupos turísticos.

- 3.1. Os grupos turísticos.
 - 3.1.1. Tipos.
 - 3.1.2. Níveis de funcionamento: sócio afectivo.
 - 3.1.3. Etapas no desenvolvimento dos grupos.
 - 3.1.4. Principais papéis no seio do grupo.
- 3.2. Dinâmica de grupos na animação no contexto de guia.
 - 3.2.1. Avaliação da dinâmica do grupo: técnicas de observação e sócio-métricas.
 - 3.2.2. Técnicas e dinâmicas de grupos para grupos grandes e pequenos.
 - 3.2.3. A comunicação nos grupos numa intervenção de animação no contexto de guia.
- 3.3.1. O processo da comunicação.

- 3.3.2. *O feedback.*
- 3.3.3. A comunicação interpessoal.
- 3.3.4. A comunicação em grandes grupos.
- 3.3.5. Habilidades sociais.
- 3.3. Gestão de grupos em meios urbanos, interior de monumentos, meios rurais, espaços naturais ou parques nacionais.
- 4. Técnicas de comunicação e habilidades sociais aplicadas à actividade de acompanhamento e guia de turistas.**
 - 4.1. Definição, elementos e tipos de comunicação. Etapas do processo. *Feed-back.*
 - 4.2. Dificuldades e barreiras na comunicação.
 - 4.3. Comunicação verbal e não-verbal em público.
 - 4.4. A comunicação como geradora de comportamentos.
 - 4.5. Aplicação de técnicas de comunicação e habilidades sociais específicas para a actividade de assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos. Problemas mais frequentes.
 - 4.6. Adaptação da mensagem ao perfil do receptor: Diferentes abordagens e conteúdos.
 - 4.7. Protocolo básico e normas de comportamento.
 - 4.8. Uso e controlo da voz: entoação, dicção e clareza.
 - 4.9. Uso de equipamentos de megafone em espaços abertos e fechados.
- 5. A assistência em caso de acidente ou situação de emergência.**
 - 5.1. O primeiro interveniente.
 - 5.1.1. Atitudes.
 - 5.1.2. Funções.
 - 5.1.3. Responsabilidade legal.
 - 5.1.4. Riscos e protecção.
 - 5.2. Terminologia médico-sanitária utilizada em primeiros socorros.
 - 5.3. Actuação do primeiro interveniente: suporte vital básico.
 - 5.4. Apreciação do acidentado.
 - 5.5. Atenção inicial a emergências mais frequentes.
 - 5.6. Avaliação da necessidade de efectuar o transporte de um doente repentino ou acidentado.
 - 5.7. A mala de primeiros socorros.
 - 5.8. Comunicação com o acidentado e a sua família.
 - 5.9. Apoio psicológico perante situações de emergência.
- 6. A participação na melhoria da qualidade dos serviços de assistência, acompanhamento e guia turísticos.**
 - 6.1. Conceito de gestão da qualidade.
 - 6.2. A qualidade nos serviços de guia, assistência e acompanhamento turísticos.
 - 6.3. Procedimentos e instruções de trabalho. Directrizes e normas.
 - 6.4. *Standards* de serviço.
 - 6.5. Os indicadores de qualidade.
 - 6.5.1. Recolha e registo de dados.
 - 6.5.2. Questionários de satisfação do cliente.
 - 6.5.3. Técnicas de elaboração de relatórios e avaliação da qualidade.
 - 6.6. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF5: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		
Código: MF18_5	Nível: 5	Duração: 210 Horas
Associado à UC18_5: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.		

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Interpretar com precisão, mensagens orais complexas em inglês, expressas por clientes e profissionais do sector, emitidas no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 1.1. Interpretar em detalhe mensagens orais emitidas em inglês, identificando o significado implícito, o propósito e o estilo da mensagem em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou ao grupo;
- Informação ao viajante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 1.2. Interpretar de forma precisa, mensagens orais emitidas em inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Número e características dos turistas;
- Costumes na utilização da língua e distintos sotaques;
- Clareza da pronúncia;
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias dos serviços de guia.

C2: Interpretar com precisão, mensagens e documentos complexos escritos em inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 2.1. Interpretar em pormenor mensagens, instruções complexas e documentos recebidos ou utilizados em inglês e reconhecer o significado implícito, o estilo e o propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da actividade de guia turístico;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio electrónico;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CA 2.2. Interpretar mensagens escritas em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir mensagens orais complexas em inglês, com rapidez, no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Expressar oralmente em inglês, pronunciando com clareza, com rapidez e sem esforço, mensagens complexas e bem estruturadas, com um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 3.2. Expressar oralmente em inglês mensagens complexas e longas, adequando o tipo de mensagem e o registo, em situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

C4: Redigir em inglês documentos escritos complexos, gramaticais e ortograficamente correctos, utilizando um léxico amplo, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 4.1. Redigir em inglês mensagens escritas complexas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, no estilo apropriado e que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Informação turística;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de actividades facultativas;
- Atenção por escrito a solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Formalização de documentos de controlo, contractos ou bónus;
- Elaboração de relatórios.

CA 4.2. Redigir em inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Características dos receptores da mensagem;

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da actividade turística de guia.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores em inglês, de uma forma espontânea e flexível, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia tu-

- rística e das expectativas dos seus membros;
 - Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
 - Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
 - Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
 - Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
 - Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
 - Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
 - Resolução de queixas e reclamações;
 - Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.
- CA 5.2.** Resolver situações de interacção em inglês em condições que afectam a comunicação, tais como:
- Comunicação formal ou informal;
 - Costumes no uso da língua;
 - Número e características dos turistas;
 - Distintos sotaques;
 - Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

Conteúdos

1. Interpretação a turistas de informação turística sobre património cultural e natural em inglês.

- 1.1. Processamento de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.2. Integração de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.3. Atenção à solicitação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.4. Interpretação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de actuação.

2. Prestação em inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas.

- 2.1. Requisitos e expectativas do grupo ou turista em particular.
- 2.2. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo grupo ou turista em particular.
- 2.3. Atenção a queixas e reclamações.
- 2.4. Solução de situações problemáticas.
- 2.5. Oferta de alternativas a serviços turísticos contratados.
- 2.6. Prestação de informação geral e documentação relativas ao serviço turístico contratado.
- 2.7. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.
- 2.8. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.
- 2.9. Oferta e venda de actividades facultativas.
- 2.10. Informação de tarifas de serviços turísticos.
- 2.11. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito para com o património cultural e em espaços naturais.
- 2.12. Serviço de recolha, recepção, acompanhamento, assistência e guia de turistas individuais e em grupo.
- 2.13. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado, e atenção às suas solicitações.

3. Resolução em inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia.

- 3.1. Atenção de queixas e reclamações.
- 3.2. Resolução de problemas.
- 3.3. Atenção ao passageiro em caso de emergência como primeiro interveniente.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF6: LÍNGUA ESTRANGEIRA PROFISSIONAL DIFERENTE DO INGLÊS PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		
Código: MF19_5	Nível: 5	Duração: 210 Horas
Associado à UC19_5: Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.		

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Interpretar com precisão, mensagens orais complexas numa língua estrangeira diferente do inglês, expressas por clientes e profissionais do sector, emitidas no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 1.1. Interpretar em pormenor mensagens orais emitidas numa língua estrangeira diferente do inglês, identificando o significado implícito, o propósito e o estilo da mensagem em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao viajante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 1.2. Interpretar de forma precisa, mensagens orais emitidas numa língua estrangeira diferente do inglês em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Número e características dos emissores da mensagem;
- Costumes no uso da língua e distintos acentos;
- Clareza da pronúncia;
- Ruído ambiental, interferências e distorções próprias dos serviços de guia.

C2: Interpretar com precisão, mensagens e documentos complexos escritos numa língua estrangeira diferente do inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 2.1. Interpretar em pormenor mensagens, instruções complexas e documentos recebidos ou utilizados numa língua estrangeira diferente do inglês e reconhecer o significado implícito, o estilo e propósito, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da actividade de guia turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio electrónico;
- Informação sobre destinos, serviços e preços.

CA 2.2. Interpretar mensagens escritas numa língua estrangeira diferente do inglês, em situações profissionais simuladas em condições que afectam a comunicação.

C3: Produzir mensagens orais complexas numa língua estrangeira diferente do inglês, a velocidade rápida, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Expressar oralmente numa língua estrangeira diferente do inglês, pronunciando com clareza, a velocidade rápida e sem esforço, mensagens complexas e bem estruturadas, que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 3.2. Expressar oralmente numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens complexas e longas, adequando o tipo de mensagem e o registo, em situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

C4: Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês documentos escritos complexos, gramaticalmente e ortograficamente correctos, utilizando um léxico amplo, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 4.1. Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens escritas complexas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica, no estilo apropriado e que utilizam um vocabulário amplo, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Informação turística;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de actividades facultativas;
- Atenção por escrito de solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação a clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de queixas e reclamações por escrito;
- Preenchimento de documentos de controlo, contractos ou bónus;
- Elaboração de relatórios.

CA 4.2. Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens e instruções escritas, ajustadas a critérios de correcção gramatical e ortográfica adequando a mensagem, o suporte e o meio a situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Características dos receptores da mensagem;

C5: Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores numa língua estrangeira diferente do inglês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da actividade turística de guia.

CA 5.1. Interagir com um ou vários interlocutores numa língua estrangeira diferente do inglês, de uma forma espontânea e flexível, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto da prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 5.2. Resolver situações de interacção numa língua estrangeira diferente do inglês em condições, que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Distintos sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

Conteúdos

1. Interpretação de informação turística sobre património cultural e natural numa língua estrangeira diferente do inglês, a turistas e visitantes.

- 1.1. Processamento de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.2. Integração de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.3. Atenção à solicitação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondentes ao âmbito de actuação.
- 1.4. Interpretação de informação turística sobre o património e bens de interesse cultural bem como sobre espaços naturais e bens de interesse natural e sobre outros recursos turísticos de carácter geral, correspondente ao âmbito de actuação.

2. Prestação numa língua estrangeira diferente do inglês, do serviço de acompanhamento e assistência a turistas e visitantes.

- 2.1. Requisitos e expectativas do grupo ou turista em particular.
- 2.2. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo grupo ou turista em particular.
- 2.3. Atenção a queixas e reclamações.
- 2.4. Solução de situações problemáticas.
- 2.5. Oferta de alternativas a serviços turísticos contratados.
- 2.6. Fornecimento de informação geral e documentação relativa ao serviço turístico contratado.
- 2.7. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.
- 2.8. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.

- 2.9. Oferta e venda de actividades facultativas.
- 2.10. Informação de tarifas de serviços turísticos.
- 2.11. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito para com o património cultural e os espaços naturais.
- 2.12. Serviço de recolha, recepção, acompanhamento, assistência e guia de turistas individuais e em grupo.
- 2.13. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado e atenção aos seus requisitos.

3. Resolução numa língua estrangeira diferente do inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia.

- 3.1. Atendimento a queixas e reclamações.
- 3.2. Resolução de problemas.
- 3.3. Atenção ao passageiro em caso de emergência como primeiro interveniente.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT004
Nível: 5	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Capacidades e critérios de avaliação:

C1: Colaborar no tratamento de informação sobre bens de interesse cultural e natural para que a informação transmitida aos turistas seja atractiva e actualizada.

CA 1.1. Colaborar na identificação das fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre bens de interesse cultural, recursos naturais ou serviços turísticos de carácter geral.

CA 1.2. Colaborar na organização, e sintetização da informação seleccionada actualizando-a e adaptando-a a grupos ou visitantes.

CA 1.3. Memorizar e inter-relacionar os dados seleccionados de forma lógica e sequenciada.

C2: Interpretar para turistas e visitantes o património e bens de interesse cultural e recursos naturais de uma área específica, satisfazendo suas necessidades e expectativas.

CA 2.1. Interpretar bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, com um discurso fluido e espontâneo.

CA 2.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.

CA 2.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações temporais do suposto itinerário, rota ou visita programada.

C3: Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao turista a fim de satisfazer as suas expectativas.

CA 3.1. Aplicar diferentes normas de actuação em função da tipologia de turistas.

CA 3.2. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atenção e informação mais habituais.

CA 3.3. Colaborar nas situações de solução de conflitos perante a formulação de queixas e reclamações habituais nos estabelecimentos de hotelaria e turismo.

CA 3.4. Aplicar os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao turista, identificando as etapas e os factores chaves para conseguir a sua satisfação.

CA 3.5. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atendimento e informação ao turista em turismo.

CA 3.6. Atender aos turistas com cortesia, procurando satisfazer os seus hábitos e necessidades, resolvendo com amabilidade e discrição as suas queixas/reclamações.

C4: Colaborar no desenho de itinerários de viagem e rotas, visitas ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural de modo que sejam atractivos e susceptíveis de comercialização.

CA 4.1. Identificar as componentes da oferta turística de uma determinada área relativamente a:

- Recursos culturais;
- Recursos naturais;
- Possíveis impactos dos visitantes sobre o meio;
- Novas procuras dos visitantes;
- Infra-estrutura básica, como os acessos, abastecimentos e transporte;
- Infra-estrutura turística, como alojamentos, restauração e oferta recreativa.

CA 4.2. Propor itinerários, rotas ou produtos turísticos a partir da análise profunda da zona ou espaço, adaptando-os ao meio objecto da visita e maximizando o aproveitamento dos seus recursos

patrimoniais (naturais e culturais).

C5: Colaborar na preparação do serviço de guia, acompanhamento ou assistência a turistas, sugerindo as mudanças oportunas e gerindo os meios necessários.

CA 5.1. Pesquisar informação sobre o perfil do grupo ou turista, rota ou itinerário, transporte, alojamentos, visitas, actividades e fornecedores previstos, assim como a documentação necessária para a viagem.

CA 5.2. Colaborar na determinação dos meios necessários para a realização do serviço de guia, tais como bússola, mapas, GPS e documentos, tendo em conta:

- Informações sobre as características do grupo ou turista;
- Estado do tempo;
- Rota ou itinerário;
- Informação sobre as visitas;
- Informação que se prevê utilizar no percurso;
- Meios de difusão previstos;
- Meios de transporte e restantes provedores de serviços, como restaurantes, museus e outros.

C6: Colaborar na realização de controlos de qualidade dos serviços turísticos de guia e outros elementos que compõem a viagem organizada e colaborar na avaliação dos resultados obtidos.

CA 6.1. Colaborar na detecção de situações que, aparentemente, podem supor debilidades do serviço para a sua inclusão nos dispositivos que facilitem informação veraz acerca das mesmas.

CA 6.2. Colaborar no desenvolvimento de inquéritos para a recompilação de dados e propostas.

CA 6.3. Colaborar na recompilação e introdução de dados nos registos e indicadores correspondentes.

CA 6.4. Colaborar nas propostas de acções preventivas ou correctivas.

CA 6.5. Colaborar na aplicação dos procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações.

C7: Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens complexas em diferentes situações, formais e informais, próprias do serviço de guia turística.

CA 7.1. Interagir em inglês, nas situações profissionais, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 7.2. Resolver situações de interacção em inglês, sob condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos turistas;
- Clareza na pronúncia e distintos sotaques;

- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

C8: Comunicar oralmente numa língua estrangeira diferente do inglês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens complexas em diferentes situações, formais e informais, próprias dos serviços turísticos.

CA 8.1. Interagir numa língua estrangeira diferente do inglês, em situações profissionais, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto da prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao turista ou grupo;
- Informação ao turista, visitante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 8.2. Resolver situações de interacção numa língua estrangeira standard diferente do inglês, sob condições que afectam a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;
- Número e características dos interlocutores;
- Clareza na pronúncia e distintos acentos;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos.

C9: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.

CA 9.1. Comportar com sentido de responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA 9.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA 9.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar ao ritmo de trabalho da empresa.

CA 9.4. Integrar nos processos de produção da instituição.

CA 9.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 9.6. Cumprir as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos

1. Tratamento da informação sobre bens de interesse cultural e natural

- 1.1. Colaboração na identificação de fontes de informação primárias e secundárias.
- 1.2. Sínteses da informação.
- 1.3. Memorização de dados a interpretar aos turistas.

2. Colaboração no desenho de itinerários de viagem, rotas e visitas turísticas

- 2.1. Colaboração na identificação de recursos culturais, naturais, infra-estrutura básica e infra-estrutura turística.
- 2.2. Proposição de itinerários, rotas e visitas adaptados a diferentes tipos de turistas.

3. Interpretação do património cultural e recursos naturais

- 3.1. Colaboração na interpretação dos bens culturais e recursos naturais.
- 3.2. Preparação de respostas perante possíveis perguntas dos turistas.
- 3.3. Controlo do tempo da interpretação.
- 3.4. Aplicação de técnicas de comunicação em diferentes situações e grupos de turistas.
- 3.5. Colaboração em situações de conflito.

4. Controlos de qualidade em serviços de guia turística

- 4.1. Interpretação dos indicadores de qualidade próprios dos serviços de guia turística.
- 4.2. Observação de atributos e dimensões da qualidade nos serviços de guia turística.
- 4.3. Procedimentos e instruções de trabalho para a qualidade nos serviços de guia turística.
- 4.4. Gestão da documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado.
- 4.5. Elaboração de questionários simples que permitem medir o nível de satisfação dos turistas respectivamente aos indicadores.
- 4.6. Aplicação das ferramentas básicas para a determinação e análises das causas da não qualidade.

5. Comunicação em inglês em situações próprias dos serviços de guia turística.

- 5.1. Atendimento directo em inglês ao cliente de serviços de guia turística durante o recorrido.
- 5.2. Resolução em inglês de contingências, situações emergentes e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço.
- 5.3. Resolução de queixas e reclamações em inglês.
- 5.4. Informação e conselho em inglês, sobre destinos, serviços, produtos, preços e excursões facultativas.
- 5.5. Atendimento de demandas de informação variada em inglês da parte do cliente ou profissional do sector.
- 5.6. Atendimento em inglês aos fornecedores, agências de viagens e profissionais.
- 5.7. Confirmação em inglês dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- 5.8. Negociação em inglês com clientes ou profissionais do sector, acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
- 5.9. Comunicação em inglês em situações formais ou informais
- 5.10. Comunicação em condições de ruído ambiental ou interferências

6. Integração e comunicação na instituição

- 6.1. Comportamento responsável no centro de trabalho.
- 6.2. Respeito aos procedimentos e normas do centro de trabalho.
- 6.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 6.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 6.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos no centro de trabalho.
- 6.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.
- 6.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.