



**S I S T E M A**  
**N A C I O N A L**  
**DE QUALIFICAÇÕES**

Qualificação Profissional

**ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

HRT007\_4

**Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo**

## Índice

<b>PERFIL PROFISSIONAL</b> .....	3
<b>UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)</b> .....	5
<b>UC1:</b> Conceber, promover e avaliar projectos de animação turística através da aplicação de metodologias e estratégias da área (UC28_4) .....	5
<b>UC2:</b> Gerir departamentos de animação turística (UC29_4).....	8
<b>UC3:</b> Criar e dinamizar grupos de animação turística (UC30_4) .....	11
<b>UC4:</b> Organizar e desenvolver actividades lúdicas, físico-recreativas em animação turística (UC31_4).....	14
<b>UC5:</b> Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia e animação turística (UC32_4).....	17
<b>UC6:</b> Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de animação (UC33_4).....	20
<b>UC7:</b> Organizar e desenvolver actividades nocturnas e espectáculos com fins de animação turística (UC34_4).....	23
<b>UC8:</b> Organizar e desenvolver actividades culturais com fins de animação turística recreativa (UC35_4).....	26
<b>PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	30
<b>MÓDULOS FORMATIVOS (MF)</b> .....	31
<b>MF1:</b> Projectos de animação turística (MF28_4).....	31
<b>MF2:</b> Gestão de departamentos de animação turística (MF29_4) .....	37
<b>MF3:</b> Criação e dinamização de grupos de animação turística (MF30_4) .....	44
<b>MF4:</b> Actividades lúdicas e físico-recreativas em animação turística (MF31_4).....	49
<b>MF5:</b> Inglês profissional para os serviços turísticos (MF32_4) .....	56
<b>MF6:</b> Língua estrangeira profissional diferente do inglês para os serviços turísticos (MF33_4) .....	61
<b>MF7:</b> Actividades nocturnas e espectáculos em animação turística (MF34_4) .....	66
<b>MF8:</b> Workshops e actividades culturais com fins de animação turística e recreativa (MF35_4).....	71
<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b> .....	76

PERFIL PROFISSIONAL

HRT007\_4

ANIMAÇÃO TURÍSTICA

PERFIL PROFISSIONAL			
<b>Código:</b>	HRT007_4	<b>Denominação:</b>	ANIMAÇÃO TURÍSTICA
<b>Nível:</b>	4	<b>Família profissional:</b>	Hotelaria, Restauração e Turismo
<b>Competência Geral:</b>	Gerir departamentos de animação turística, concebendo, promovendo e avaliando os projectos, bem como desenvolver e estimular actividades lúdicas, físico-recreativas, culturais, espectáculos, visitas e promoção patrimonial (cultural e natural) em linguagem própria ou estrangeira, para obter o entretenimento e fidelização de clientes com fim de alcançar a satisfação do público e os objectivos económicos da empresa.		
<b>Unidades de Competência</b>	<b>Nº</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Conceber, promover e avaliar projectos de animação turística através da aplicação de metodologias e estratégias da área.	UC28_4
	2	Gerir departamentos de animação turística.	UC29_4
	3	Criar e dinamizar grupos de animação turística.	UC30_4
	4	Organizar e desenvolver actividades lúdicas, físico-recreativas em animação turística.	UC31_4
	5	Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos serviços turísticos de animação turística.	UC32_4
	6	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de usuário independente, nos serviços turísticos de animação.	UC33_4
	7	Organizar e desenvolver actividades nocturnas e espectáculos com fins de animação turística.	UC34_4
	8	Organizar e desenvolver actividades culturais com fins de animação turística e recreativa.	UC35_4
<b>Ambiente profissional</b>	<p><b>Âmbito profissional:</b></p> <p>É um profissional polivalente que consegue desenvolver as suas actividades em todos os tipos de hotéis e instalações de alojamento turístico, nomeadamente: resorts, spas, acampamentos e outros.</p> <p>Pode desempenhar as suas funções em empresas de eventos que prestam serviços de entretenimento.</p> <p>Trabalha normalmente por conta de outrem exercendo as actividades profissionais de forma autónoma visando o crescimento sustentado dos resultados, a qualidade e competitividade e pode chegar a ser chefe de Departamento de Animação Turística.</p> <p><b>Sectores:</b></p> <p>Esta actividade localiza-se no sector do Turismo em especial virado aos estabelecimentos turísticos de grandes capacidades, embora pode ser desenvolvida em outros sectores de serviços ligados a eventos, lazer, actividades de entretenimento e outros.</p>		

**CNP. 2010**

**Sugestões:**

- Técnico de Animação
- Animador de estabelecimentos Turísticos
- Animador Cultural e Social
- Chefe de departamento de Animação Turística
- Animador Recreativo e Desportivo.

## UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

**UC1: CONCEBER, PROMOVER E AVALIAR PROJECTOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA ATRAVÉS DA APLICAÇÃO DE METODOLOGIAS E ESTRATÉGIAS DA ÁREA**

**Código: UC28\_4**

**Nível: 4**

### Elementos de competência e critérios de desempenho

**EC1: Identificar, contextualizar e fundamentar projectos de animação turística, de modo a atender aos objectivos e recursos da organização ou empresa, onde se vão desenvolver os mesmos, e ao público-alvo a que se vão dirigir.**

**CD 1.1.** A empresa ou entidade requerente do serviço de um projecto de animação turística é identificada, analisando os elementos diferenciadores e competitivos, com vista a adaptar o seu desenvolvimento a esses elementos.

**CD 1.2.** As expectativas da empresa ou entidade requerente do serviço de animação turística são identificadas para que sejam tidas em conta na definição e no desenvolvimento do programa de actividades.

**CD 1.3.** O modelo de animação turística proposto, potenciando a oferta da entidade é enquadrado à luz das referências presentes, tendo em conta os modelos de operação e resultados das épocas anteriores.

**CD 1.4.** A oferta de animação turística é analisada, comparando com as ofertas anteriores e com os da concorrência, analisando os seguintes pontos:

- Tipologia do público-alvo;
- Tipologia de infra-estruturas e equipamentos;
- Tipologia do território complementar;
- Modelo de negócio de animação proposto (*free access; all incued; venda a retalho; venda à unidade programada, renda temporizada de infra-estruturas e/ou aluguer de equipamentos*);
- Modelo contratual com a equipa de animação (*contratação directa com vinculação; outsourcing; parceria empresarial...*);
- Características dos produtos, serviços e cumprimentos incluídos;
- Prestadores e opções variáveis disponíveis;
- Retribuições oferecidas aos agentes envolvidos;
- Níveis de venda e resultados económicos.

**CD 1.5.** A procura de produtos e serviços de animação turística é analisada no que se refere a:

- Motivações dos consumidores;
- Capacidade económica dos consumidores;
- Inquérito de satisfação.

**CD 1.6.** Os pontos fortes do projecto de animação turística são dados prioridades, para que possam satisfazer com eficiência e eficácia as suas expectativas.

**CD 1.7.** As áreas e os departamentos da organização/empresa que propõe o projecto e que podem estar envolvidos no seu desenvolvimento são identificados para a contextualização do projecto.

**EC2: Obter, avaliar e organizar a informação, a fim de levar a cabo projectos de animação turística.**

**CD 2.1.** As fontes de informação que podem fornecer os dados mais relevantes para o desenvolvimento do projecto de actividades de animação turística são identificadas e seleccionadas, seguindo os passos necessários para obtê-las.

**CD 2.2.** As ferramentas necessárias para a recolha das informações são projectadas e desenvolvidas para fornecer dados sobre:

- As características, as necessidades e os interesses dos clientes;
- As instalações;
- Os meios disponíveis.

CD 2.3. A informação é organizada e arquivada nos arquivos e bancos de dados existentes ou criadas para o efeito.

CD 2.4. A informação é comparada com os projectos de animação turística anteriores com o fim de identificar a evolução dos dados e reconhecer as tendências.

CD 2.5. A informação obtida é interpretada, permitindo a tomada de decisões.

**EC3: Desenvolver projectos de animação turística e apresentá-los para a direcção da empresa ou para o solicitador do serviço de modo a ajustar e atender os objectivos inicialmente previstos.**

CD 3.1. O documento do projecto é elaborado abrangendo todas as informações e documentos considerados relevantes para a sua apresentação.

CD 3.2. Os objectivos e as realizações a serem alcançados são determinados a partir da análise da realidade baseando nos critérios de oportunidade e prioridade.

CD 3.3. As infra-estruturas, instalações, recursos humanos, materiais e outros necessários para a implementação de projecto são identificados e determinados de acordo com o ambiente em que as actividades serão desenvolvidas.

CD 3.4. As barreiras arquitectónicas e as necessidades de adaptação em meios e instalações são detectadas, sugerindo adaptações e alternativas para otimizar as possibilidades de autonomia de todos os clientes no desenvolvimento das actividades programadas e garantir a acessibilidade.

CD 3.5. Os meios de segurança necessários para o desenvolvimento da actividade são definidos de modo a reduzir, ao máximo, o risco de lesões e/ou acidentes.

CD 3.6. As actividades são planeadas de acordo com os objectivos previstos seleccionando as estratégias e as técnicas de intervenção.

CD 3.7. Os orçamentos dos projectos de actividades turísticas são calculados e reflectidos no documento de proposta.

CD 3.8. O sistema de avaliação do desenvolvimento do projecto se descreve:

- As técnicas e ferramentas de avaliação específica que permitam avaliar os processos, os resultados e o grau e satisfação do cliente.
- Os critérios de avaliação que permitam regularmente recolher informações sobre a qualidade do projecto, o grau de satisfação do cliente e o impacto sobre as metas financeiras da empresa.
- A sequência temporal e o protocolo de avaliação devem especificar quais são os objectivos, as técnicas e as ferramentas utilizadas em cada ocasião.
- Os procedimentos e prazos previstos para a elaboração de relatórios e apresentação à direcção para a tomada de decisão.

CD 3.9. A análise do projecto é elaborado em conformidade com a realidade e as orientações emitidas pela empresa ou organização.

CD 3.10. O projecto é apresentado à direcção da organização ou empresa que o solicitou, argumentando os seus pontos fortes e de aproximação e mudanças adequadas feitas em função das necessidades do conjunto manifesto.

**EC4: Coordenar acções de promoção e de comunicação de animação turística de modo a incentivar a participação do público-alvo.**

CD 4.1. O Plano de comunicação e promoção das actividades de animação é desenvolvido a fim de atrair e manter os clientes.

CD 4.2. Os meios e suportes adequados à promoção das actividades de animação turística são identificados e desenvolvidos com vista a atrair a atenção de potenciais clientes.

- CD 4.3. O custo económico do plano de comunicação é adequado de acordo com o previsto no orçamento.
- CD 4.4. Os indivíduos são orientados para desenvolver as actividades promocionais nos métodos e técnicas adequadas de modo a atingirem os objectivos do plano de comunicação.
- CD 4.5. Os sistemas de comunicação e de informação são determinados com vista a obter a matriz de operação de animação turística que se pretende construir.
- CD 4.6. Os modelos de marketing territorial, associados à animação turística, são aplicados de modo a promover as unidades de empreendimentos turísticos.

**EC5: Avaliar o desenvolvimento e os resultados do projecto, a qualidade do serviço prestado e da incidência do mesmo nos objectivos económicos da empresa.**

- CD 5.1. As técnicas e ferramentas de avaliação são aplicadas, permitindo avaliar o processo, os resultados e o grau de satisfação do cliente.
- CD 5.2. Os dados recolhidos através dos instrumentos de avaliação são interpretados com vista a produzir relatórios de avaliação do desenvolvimento do projecto de animação turística.
- CD 5.3. O relatório baseado nos dados recolhidos é apresentado para a direcção ou empresa seguindo os procedimentos estabelecidos e os prazos previstos de modo a facilitar a tomada de decisão para efeito de melhorias.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Espaço de trabalho adequado e equipado com mobiliário necessário, como: mesas, cadeiras, armários, prateleiras, computador ou outro equipamento de comunicação/informático: *software* específico, impressora, Internet e Intranet, *Website* do estabelecimento. Instrumentos de telecomunicações. Telefones internacionais. Manual de gestão de informação. Programas apropriados para o processamento de dados de estatísticas. Manual de e processamento de documentos tais como: guias de estilo, formulários de recolhas de informação.

### Produtos e resultados

Projectos desenvolvidos de animação turística, viável e atractivos em matéria de competência e organização. Aquisição e retenção de clientes. Avaliação de projectos de animação turística.

### Informação utilizada ou gerada

Plano estratégico da empresa. Informações impressas em suporte magnético ou área ou sector sócio-productivo onde se actua. Informação administrativa e económica da empresa ou entidade. Plano de qualidade da empresa ou entidade. Regulamentos e manuais internos da empresa ou entidade. Documentação recolhida nos suportes fornecidos por ele. Relatório de satisfação do cliente. Relatório de impacto do serviço de animação turística na demonstração de resultados da empresa.

**UC2: GERIR DEPARTAMENTOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

Código: UC29\_4

Nível: 4

**Elementos de competência e critérios de desempenho**

**EC1: Propor objectivos e planos para o departamento ou área de animação turística que sejam viáveis e se integram no planeamento geral do estabelecimento turístico.**

- CD 1.1. As informações sobre os planos de negócio global e que afectam a área específica de animação são recolhidas directamente.
- CD 1.2. Os objectivos pré-definidos para o departamento são definidos e disponibilizados para os superiores.
- CD 1.3. As opções políticas são identificadas e avaliadas e, posteriormente são seleccionadas as mais adequadas para as atingir, tendo em conta a disponibilização de recursos e as características da empresa.
- CD 1.4. Os planos e acções para atingir os objectivos fixados dentro da sua área de responsabilidade são formulados e quantificados.

**EC2: Elaborar orçamentos do departamento ou área de animação turística e fazer a sua fiscalização e controlo orçamental.**

- CD 2.1. Os dados históricos do seu departamento ou área de responsabilidade são revistos e as previsões económicas são estabelecidas de acordo com o planeamento global da empresa e com os objectivos previstos para o âmbito da sua responsabilidade.
- CD 2.2. O orçamento para o departamento de animação turística é feito através da aplicação de técnicas de previsão e orçamentação e estabelecendo a sua quantificação e competência.
- CD 2.3. O orçamento anual específico para dotar o departamento de animação turística de stock de materiais, dividindo em custos fixos e variáveis é apresentado para a gestão, a fim de projectar as metas do departamento para o próximo ano.
- CD 2.4. Os orçamentos são apresentados aos superiores para efeito de efectuarem observações e modificações necessárias.
- CD 2.5. O procedimento para acompanhar o orçamento do departamento de animação turística é definido e aprovado.
- CD 2.6. O controlo do orçamento é feito nos prazos e condições estabelecidos pela verificação do cumprimento dos objectivos económicos.
- CD 2.7. Os cálculos necessários para detectar desvios em relação às metas económicas são feitos com precisão, propondo medidas correctivas adequadas a cada caso.
- CD 2.8. Os resultados de controlo orçamental são transmitidos através de relatórios apropriados para os indivíduos e departamentos relevantes no tempo e modo estabelecidos.

**EC3: Definir a estrutura organizacional geral da área de responsabilidade que responde a objectivos do estabelecimento.**

- CD 3.1. O tipo de estrutura organizacional é determinado de modo a alcançar o conjunto de objectivos e planeamento.
- CD 3.2. As funções e tarefas a serem executadas são definidas e as relações internas que resultam são determinadas.
- CD 3.3. Os postos de trabalho e o perfil profissional das pessoas são definidos de acordo com o cargo a ocupar na estrutura organizacional.
- CD 3.4. No processo de selecção as pessoas que se ocupam dos postos de trabalho participam activamente.

**EC4: Colaborar na integração de pessoal no âmbito do departamento de actividades turísticas, participar em acções de formação e avaliação, para realizar tarefas atribuídas com eficácia e eficiência.**

CD 4.1. Os manuais de operações, os documentos equivalentes para a assistência técnica da sua equipa são elaborados de forma a fornecer as informações necessárias para a execução das tarefas atribuídas.

CD 4.2. A integração de novos elementos na equipa de trabalho é feito:

- Facilitando e explicando, caso necessário, o manual de acolhimento da instituição.
- Estabelecendo um período adequado de adaptação para cada novo elemento.
- Explicando as operações mais significativas e processos a executar.
- Dando informações sobre a empresa, organização, imagem e outros assuntos de interesse.
- Facilitando a comunicação com outros membros da equipa.

CD 4.3. Os critérios de avaliação para monitorar o trabalho feito pela pessoa encarregada é estabelecida de modo a permitir a eficácia do trabalho.

CD 4.4. O ensino em seu departamento de formação, desenvolvimento, motivação e promoção profissional do pessoal dependente é objecto de proposta fundamentada para os superiores.

CD 4.5. Os instrumentos necessários para a equipa dependente fazer o seu trabalho de forma eficiente são determinados a fim de facilitar a coesão, a motivação, a formação/treino, controlo interno e avaliação dos resultados.

CD 4.6. A chefia do pessoal dependente é feita, motivando a iniciativa e criatividade individual no desenvolvimento do seu trabalho, e exige a devida responsabilidade como medida de motivação.

**EC5: Gerir o pessoal dependente recorrendo aos objectivos e motivando-os a desenvolver uma grande capacidade de resposta às necessidades dos clientes e a desenvolverem o seu profissionalismo.**

CD 5.1. A motivação da equipa, dependendo da sua área de responsabilidade é identificada de modo a garantir a sua satisfação.

CD 5.2. As metas e objectivos da empresa são explicados para a compreensão e aceitação de cada um dos membros da equipa, de modo a obter os mesmos.

CD 5.3. A motivação do pessoal do seu departamento ou área é alcançada através da promoção e valorização da equipa, o esforço, a iniciativa e a criatividade.

CD 5.4. As responsabilidades e deveres do pessoal são determinados e a autoridade necessária para o seu cumprimento.

CD 5.5. As instruções e indicações ao pessoal são transmitidas de forma clara, certificando a sua compreensão.

CD 5.6. As reuniões necessárias com o pessoal para definir os objectivos e monitorizar o desempenho são fixadas e dirigidas com vista a formalizar os relatórios pertinentes.

CD 5.7. O desempenho, a produtividade e realização dos objectivos do pessoal são avaliados reconhecendo o êxito e corrigindo as atitudes e acções.

**EC6: Implementar e gerir, dentro da sua área de responsabilidade, a cultura de qualidade e o sistema de qualidade adaptados pela empresa ou entidade.**

CD 6.1. Os serviços na sua área de responsabilidade são projectados com a sua contribuição, trazendo o seu conhecimento de expectativas dos clientes e colaborando no estabelecimento de padrões de qualidade e na formulação de procedimentos e instruções de trabalho, de acordo com o sistema de qualidade.

CD 6.2. A cultura de qualidade é espalhada entre o pessoal, instruindo-os no sistema e ferramentas de qualidade e incentivando a sua participação na melhoria contínua.

- CD 6.3. O sistema de qualidade é implementado, identificando as condições adversas para a qualidade, tanto actuais como potenciais, e elaborando e implementando os planos de melhoria.
- CD 6.4. O sistema de indicadores e controlo de qualidade interno é definido através da análise dos dados fornecidos, informando os seus superiores e outros departamentos envolvidos e definindo e implementando as acções preventivas e correctivas.
- CD 6.5. Os procedimentos para a recolha e análise de informações sobre pesquisas de qualidade externas e satisfação são projectados para cooperar no sentido de facilitar e incentivar a participação dos clientes.
- CD 6.6. A aplicação dos procedimentos e instruções e o cumprimento dos standards e regulamentos são verificados, efectuando uma avaliação regular e sistemática de qualidade na sua área de responsabilidade.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Equipamento. Software. Manuais de planeamento. Manuais de gestão de informação e arquivos. Manual de procedimentos administrativos. Formulários de orçamento. Manuais de elaboração de documentos. Manuais de comunicação. Manuais de procedimentos e de controlo de qualidade. Relatório de gestão dos recursos humanos.

### Produtos e resultados

Planeamento eficiente do departamento de animação turística. Controlo orçamental. Optimização dos custos. Estrutura organizacional da área e/ou departamento de animação turística. Definição e selecção de trabalhos de animação turística. Administração, integração e coordenação do pessoal dependente. Pessoal envolvido e motivado nos objectivos da empresa. Realização dos objectivos da área de animação turística. Sistema de qualidade da empresa ou organização implementado.

### Informação utilizada ou gerada

Plano estratégico da empresa. Plano de emergência. Informação económica e administrativa da empresa. Estabelecimento do plano de qualidade. Registo de qualidade. Orçamentos. Relatórios de gestão. Os Stock de materiais e equipamentos. Ficheiros de clientes e fornecedores. Registo de pessoal. Leis e convenções colectivas. Manual da empresa. Facturas, *vouchers* e outros.

**UC3: CRIAR E DINAMIZAR GRUPOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

Código: UC30\_4

Nível: 4

**Elementos de competência e critérios de desempenho**

**EC1: Envolver pessoas na organização de um grupo, usando métodos activos e técnicas de participação apropriada à natureza dos participantes.**

- CD 1.1. O local da primeira reunião do grupo está condicionado, de modo a promover a participação de todos os seus membros.
- CD 1.2. As técnicas de apresentação e conhecimento de grupo são aplicadas durante as primeiras reuniões do grupo, incentivando a participação de todos os seus membros.
- CD 1.3. As propostas concretas e práticas decorrentes de um ou mais participantes são apresentadas, estabelecendo abordagens gerais que podem ser aplicados a todos do grupo.
- CD 1.4. As propostas apresentadas por diferentes participantes e o profissional de animação turística são apresentadas a um conjunto de pessoas de modo atractivo e de forma a definirem um desafio a alcançar.
- CD 1.5. As características dos participantes são analisadas, permitindo vincular as propostas iniciais aos interesses dos mesmos.
- CD 1.6. Os objectivos e normas do grupo estão de acordo, na medida do possível, aos seus membros.
- CD 1.7. As técnicas de participação são focadas na manutenção de relações sócio-afectivas, de modo a facilitar as relações interpessoais entre os membros do grupo.
- CD 1.8. As técnicas de participação centradas no desempenho são seleccionadas e utilizadas para envolver um conjunto de pessoas nas tarefas colectivas.

**EC2: Identificar as características da dinâmica interna do grupo e os papéis, relacionamentos e problemas característicos para determinar o modo de intervenção mais adequada em situações de lazer.**

- CD 2.1. A informação sobre as características motoras, sociais, psicológicas e intelectuais dos participantes é analisada com vista a facilitar a dinâmica interna do grupo.
- CD 2.2. A informação sobre os interesses, papéis e interação entre os participantes é obtida através de técnicas de observação e análise.
- CD 2.3. Os procedimentos sociométricos são aplicados, caso necessário, tendo em conta as características do grupo.
- CD 2.4. As informações relacionadas com a dinâmica interna do grupo são recolhidas fundamentando os principais objectivos de intervenção.
- CD 2.5. Os objectivos de intervenção são concebidos de modo a permitir a selecção de técnicas de intervenção mais adequadas.

**EC3: Conduzir e coordenar grupos, utilizando técnicas e/ou procedimentos e animação de grupo e de intervenção individual, adaptando o tipo de actividade, o contexto de intervenção e os destinatários.**

- CD 3.1. As características evolutivas dos participantes são identificadas, garantindo a adequação da intervenção.
- CD 3.2. As técnicas de observação e recolha de dados, como a formalização de questionários são aplicados através da compilação de informação necessária para avaliar as necessidades individuais, sociais e de qualidade de vida das pessoas.
- CD 3.3. A instrução em habilidades sociais é realizada permitindo que o grupo, os seus componentes e os profissionais, possam prevenir e resolver situações de conflito.

- CD 3.4. As actividades a realizar são concebidas, na medida do possível, em conjunto com o grupo.
- CD 3.5. As actividades concebidas são dadas a conhecer através de instrumentos como cartões ou cartazes, motivando a participação activa e empregando recursos audiovisuais ou gráficos específicos.
- CD 3.6. Os sinais, as atitudes de emoção intensa e situações de crise são identificados, permitindo a proposta de estratégias de acção a fim de capacitá-los ou reencaminhá-los.
- CD 3.7. As técnicas para o desenvolvimento sócio-efectivo do grupo e de comunicação interpessoal são aplicadas, facilitando a autonomia do grupo e a resolução de conflitos individuais.
- EC4: Interagir de forma eficaz e motivadora com os participantes de actividade de animação turística, utilizando diferentes técnicas de comunicação com vista a obter e transmitir a informação.**
- CD 4.1. As condições para a promoção de uma comunicação fluida, natural e eficaz com os participantes em actividades de animação turística são diligenciadas com o fim de alcançar a satisfação dos clientes.
- CD 4.2. As técnicas de comunicação verbal, não-verbal ou gestual adequadas ao contexto e à actividade de animação turística são seleccionadas e utilizadas.
- CD 4.3. Os objectivos da comunicação são conduzidos procurando:
- Escolha da mensagem mais adequada.
  - Vinculação de informação para os interesses e expectativas do grupo.
  - Identificar as estratégias para manter o interesse à comunicação através da transmissão progressiva da informação.
  - Determinar as atitudes profissionais mais adequadas na comunicação e relacionamento com os participantes.
- CD 4.4. As estratégias que proporcionam o reforço social e a consciência de comunicação entre os participantes e os animadores turísticos são seleccionadas e aplicadas.
- CD 4.5. As dificuldades e interferências que podem prejudicar a compreensão de uma mensagem são identificadas de maneira especial nos participantes com limitações na percepção e/ou interpretação dos mesmos.
- CD 4.6. Os recursos que favorecem o processo de comunicação são identificados com vista a garantir a sua disponibilidade.
- CD 4.7. Os erros mais comuns cometidos na comunicação não-verbal são evitados.
- CD 4.8. Os conflitos de grupo são resolvidos aplicando as técnicas de comunicação.
- EC5: Desenvolver a autonomia de grupo sujeito a intervenção, aplicando técnicas de resolução de conflitos.**
- CD 5.1. O papel do profissional num conflito em particular, como mediador, árbitro ou negociador, é assumido ajustando às características da situação e do objectivo em seu decurso.
- CD 5.2. A comunicação é estabelecida tendo em conta as características de cada membro do grupo e da situação de conflito adaptando-se a ela.
- CD 5.3. As decisões e acordos feitos pelo grupo são suportados, baseando no respeito e promovendo a sua autonomia com vista a gerir conflitos futuros.
- CD 5.4. Os procedimentos de resolução de conflitos são aplicados de modo a promover a coesão do grupo, com base no respeito das partes.
- CD 5.5. As técnicas relacionadas com as habilidades sociais são utilizadas fortalecendo as relações interpessoais com vista a resolver conflitos que podem surgir.
- EC6: Coordenar a operação dos profissionais e voluntários envolvidos no projecto, aplicando técnicas de coordenação de equipa e de comunicação.**
- CD 6.1. A dinâmica interna da equipa de profissionais e voluntários é analisada permitindo a identificação dos papéis e relações de grupo.

- CD 6.2. A dinâmica interna de trabalho e a distribuição de tarefas dentro da equipa de profissionais e voluntários são determinadas em função das habilidades, atitudes dos participantes.
- CD 6.3. O sistema de tomada de decisão é acordado previamente, ao desenvolvimento da actividade, chegando a um acordo com a equipa formada por profissionais e voluntários.
- CD 6.4. O tipo de comunicação necessária para desenvolver uma mensagem e as estratégias utilizadas na divulgação são seleccionados de modo a conseguir uma boa comunicação.
- CD 6.5. As interferências que dificultam a compreensão da mensagem são identificadas permitindo a elaboração e implementação de mecanismos que os minimizem.
- CD 6.6. As técnicas de comunicação verbal, não-verbal ou gestual são seleccionadas e utilizadas adaptando-se ao contexto e ao público que se dirige a informação.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Escala e materiais de recolha de dados. Materiais para processamento de informações, tais como material de escritório, software, hardware, reprografia entre outros. Materiais e recursos didácticos diversos, arquivos ou registo de actividades. Guiões, ficheiros e cronograma de actividades. Equipamentos audiovisuais e informáticos diversos para o registo – gravação -, produção e apresentação de imagens e documentos, tais como câmara de vídeo, televisão, DVD, retroprojector, computador projectores de slides e opaco, entre outros. Materiais para a realização de actividades plásticas e lúdicas entre outras.

### Produtos e resultados

Criação e coordenação de grupos de lazer. Desenvolvimento de eficácia de grupo. Adaptação da intervenção aos interesses e motivações dos turistas e destinatários das actividades.

### Informação utilizada ou gerada

Bibliografia específica. Guia de recursos. Informação social de diversos tipos. Documentação técnica sobre modalidades de actividades diversas. Estudos sociais sobre a sociedade contemporânea e seus grupos. Documentos de comunicação interna da organização. Suportes informáticos digitais.

**UC4: ORGANIZAR E DESENVOLVER ACTIVIDADES LÚDICAS, FÍSICO-RECERATIVAS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**Código: UC31\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e critérios de desempenho**

**EC1: Agendar actividades lúdicas e físico-recreativas adaptadas aos contextos de animação turística, adequando às características e interesses dos participantes e do meio onde se vão desenvolver.**

**CD 1.1.** O projecto de animação turística é interpretado com vista a especificar as tarefas e cumprir os objectivos gerais da programação.

**CD 1.2.** Os espaços, instalações e equipamentos disponíveis são identificados para determinar as actividades lúdicas e físico-recreativas.

**CD 1.3.** O arquivo de jogos e actividades físico-recreativas são feitos de acordo com os critérios da organização, o âmbito de aplicação, os objectivos prosseguidos, os materiais utilizados, o números de participantes e outros dados que se consideram necessários recolher, entre outros:

- Jogos e actividades físicas recreativas, sem materiais;
- Jogos e actividades físicas recreativas, com materiais convencionais auxiliares;
- Jogos e actividades físicas recreativas alternativas materiais auxiliares;
- Jogos e actividades físicas recreativas no ambiente natural, rural e urbana;
- Jogos e actividades físicas recreativas cooperativos e competitivos;
- Jogos sensoriais;
- Jogos e actividades físicas e recreativas de coordenação rítmica;
- Jogos e actividades físicas recreativas motoras, como: locomoção, corrida, salto, velocidade de reacção, contacto, percepção ou equilíbrio;
- Jogos de expressão corporal;
- Jogos de observação e atenção;
- Jogos e actividades físicas recreativas em espaços pequenos: interior, salão, mesa e tabuleiro, azar (acaso), lógica, memória e inteligência;
- Jogos de imitação, construção, simulação e simbólico;
- Jogos de canto e coros infantis.

**CD 1.4.** O arquivo de jogos e actividades físicas e recreativas descrevem:

- Objectivos;
- Conteúdos e regras;
- Fases de desenvolvimento;
- Metodologia;
- Cronograma;
- Material necessário;
- Normas de segurança;
- Métodos e ferramentas para avaliação.

**CD 1.5.** As actividades lúdicas, físicas e recreativas são programadas tendo em conta o perfil geral do projecto e a condição física dos participantes, os seus interesses e possíveis limitações.

**CD 1.6.** As actividades alternativas são previstas para enfrentar possíveis contingências que podem surgir em relação aos recursos humanos, materiais e meio ambiente.

**EC2: Organizar actividades lúdicas, físico-recreativas aplicando a metodologia de animação, de modo a garantir a segurança e a satisfação dos participantes.**

**CD 2.1.** Os espaços, instalações, recursos e materiais a serem utilizados são sujeitos a verificação, quanto à disponibilidade, adequação, segurança e condições de uso, tomando medidas para resolver possíveis contingências.

- CD 2.2. A manutenção preventiva do equipamento é feita com o objectivo de alargar, ao máximo, o seu tempo de vida útil.
- CD 2.3. As roupas e os equipamentos a serem entregues aos clientes são verificados de modo a garantir a sua adequação à actividade específica.
- CD 2.4. Os elementos e detalhes de configuração do ambiente são verificados, de modo a contribuir para criar o ambiente e a motivação adequada ao tipo de actividade.
- CD 2.5. A promoção e comunicação concreta das actividades lúdicas, físico-recreativas são implementadas, aplicando as técnicas específicas dentro do contexto geral do plano de comunicação.

**EC3: Desenvolver actividades lúdicas, físico-recreativas aplicando técnicas de dinamização apropriadas a grupos e contextos.**

- CD 3.1. As informações transmitidas aos participantes sobre o material, as roupas e acessórios mais adequados às suas necessidades e o seu nível de execução, bem como os aspectos do seu uso e conservação, são completas, claras, precisas e adequadas às suas necessidades.
- CD 3.2. Os conteúdos e objectivos da actividade, assim como as normas e regulamentos que regem as actividades lúdicas e físico-recreativas são explicados de forma clara e compreensível para todos os participantes, garantindo a sua compreensão.
- CD 3.3. A imagem da equipa de animação turística está em linha com as directrizes da empresa, e a comunicação com os clientes é eficiente e amigável.
- CD 3.4. O desenvolvimento da actividade lúdica ou físico-recreativa é demonstrada, caso necessário, pessoalmente ou utilizando outros recursos pelo animador turístico.
- CD 3.5. Os grupos e as tarefas são organizados de forma a aumentar a participação máxima de todos e que sejam respeitados os interesses individuais.
- CD 3.6. O controlo e a direcção dos grupos são efectuados a partir de instruções adequadas em todos os momentos e participando activamente quando necessário.
- CD 3.7. A localização física do animador turístico é a mais adequada em todos os momentos para orientar as actividades.
- CD 3.8. Os interesses e/ou dificuldades dos participantes em realizar as actividades são tidos em conta estabelecendo com o grupo uma comunicação clara e motivadora, incentivando os seus componentes a expressarem os seus pontos de vista em relação à actividade.
- CD 3.9. A segurança é garantida durante a actividade de acordo com critérios de máxima eficiência, resolvendo as diversas contingências que podem surgir em contacto com o material, o ambiente e pessoas.
- CD 3.10. A actividade é desenvolvida de acordo com a programação, adaptando o nível de dificuldades às características e possibilidades de execução dos participantes.
- CD 3.11. A actividade é desenvolvida através da aplicação de técnicas de dinâmicas adequadas às características e interesse dos participantes, sendo consistente com os objectivos e promovendo relações interpessoais positivas e satisfatórias.
- CD 3.12. Os regulamentos internos das instalações são seguidos, em todos os momentos, verificando o comportamento de um grupo amigável e com o mesmo material.
- CD 3.13. Os erros no desenvolvimento de actividade lúdica e físico-recreativa são detectados, dando incentivo e estímulo à condução da mesma.

**EC4: Avaliar o desenvolvimento e os resultados da actividade lúdica e físico-recreativa, utilizando técnicas e instrumentos mais adequados para avaliar a sua idoneidade e adequação aos objectivos.**

- CD 4.1. As ferramentas e procedimentos de avaliação previstos no projecto global de animação turística são aplicados de acordo com os protocolos e as condições estabelecidas.
- CD 4.2. São objectos de avaliação os diferentes elementos que compõe a actividade:
  - Espaços;

- Ferramentas e materiais;
- Pessoal envolvido;
- Desenvolvimento da actividade;
- Elementos complementares;
- Nível de participação;
- Satisfação dos participantes.

**CD 4.3.** A adequação do jogo aos objectivos e às características dos participantes é verificada através dos instrumentos de avaliação estabelecidos.

**CD 4.4.** As informações e as conclusões obtidas do processo de avaliação e os resultados são reflectidos num relatório.

**CD 4.5.** Os resultados e as informações obtidos no processo de avaliação e seguimento dos jogos são apresentados com vista a permitirem o desenvolvimento de propostas de melhoria.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Equipamentos informáticos. Meios e equipamentos de escritório e material didáctico. Instalações convencionais e não convencionais como piscinas, recreio, praia, esplanadas, parques, espaços abertos e cobertos, centros desportivos, ginásios, parques e instalações associadas incluídas em complexos turísticos, entre outras. Material desportivo convencional ou alternativo. Material para montagem de cenários.

### Produtos e resultados

Arquivo de actividades lúdicas e físico-recreativas. Desenvolvimento, controlo e dinamização de actividades lúdica e físico-recreativas. Programação de actividades lúdicas e físico-recreativas. Identificação das características físicas, psicológicas e sociais das pessoas que vão participar das actividades. Motivação e animação dos participantes. Organização e realização de eventos físico-recreativas. Normas Standards das actividades lúdicas e físico-recreativas. Preparação de materiais e instalações ou do meio onde vão se desenvolver as actividades. Seguimento e avaliação das actividades. Relatórios.

### Informação utilizada ou gerada

Relatório e dados dos participantes. Projecto e/ou programação de actividades. Diário. Arquivo de jogos. Conjunto de jogos. Regulamentos de segurança. Consulta de bibliografia específica. Guias de recursos de lazer e recreativas. Documentação técnica de equipamentos e materiais. Questionários para os clientes. Regulamentos desportivos e normas de desportos adaptados.

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

Código: UC32\_4

Nível: 4

**Elementos de competência e critérios de desempenho**

**EC1: Interpretar mensagens orais complexas em inglês, expressos pelos clientes e profissionais do sector, numa velocidade de nativo, 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 do que se dispõe, embora existam distintos sotaques, clareza da pronúncia, ruído ambiental, interferências e distorções.

**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 utensílios da actividade;
- 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:

- O canal de comunicação: cartas, fax, e-mail;
- Sotaque no uso da língua;
- Ortografia com dificuldade;
- Impressões de baixa qualidade.

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

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 e animação, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objecto de prestação do serviço de guia ou animação turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Organização e dinamização de actividades próprias da animação turística.
- 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 sugestões 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 interlocutores, costumes na utilização da língua e tempo do que se dispõe, embora exista ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade.

**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, publicidades, 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 sugestões e reclamações por escrito;
- Atendimento ao cliente.

**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.**

**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 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 interação, embora existam diferentes sotaques, ruído ambiental, interferências e distorções próprios da actividade turística.

### **Contexto profissional**

#### **Meios de produção:**

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

#### **Produtos e resultados:**

Comunicação interactiva competente com clientes e profissionais do sector em inglês para a prestação de serviços turísticos, 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 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 DESEMPNHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE ANIMAÇÃO**

**Código: UC33\_4**

**Nível: 4**

### **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 das actividades turísticas, com o objectivo de satisfazer os requerimentos 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 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 diferentes sotaques, clareza da pronúncia, ruído ambiental, interferências e distorções.

**EC2: Interpretar com um alto grau de independência, documentos complexos no âmbito das actividades turísticas, escritos numa língua estrangeira diferente do inglês, para obter informação, processá-la e levar a cabo as acções oportunas.**

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

- Consulta de manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da actividade turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Consulta de regulamentos;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correios electrónicos;
- Informação sobre 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 das actividades turísticas.**

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 a

situações próprias dos serviços turísticos de guia e animação, tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos, objecto de prestação do serviço de guia e animação 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 animação turística.

**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 às situações próprias da actividade, tais como:

- Promoção e divulgação de uma actividade;
- Informação de interesse para o cliente;
- 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.**

**CD 5.1.** A interacção, numa língua estrangeira diferente do inglês, é realizada produzindo mensagens orais fluidas e interpretando-as de um ou vários interlocutores, expressas numa velocidade de nativo em situações próprias da actividade de animação 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, 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 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 e animação turística. Material para desenvolver actividades de guia e animação 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 e animação 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.

**UC7: ORGANIZAR E DESENVOLVER ACTIVIDADES NOCTURNAS E ESPECTÁCULOS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**Código: UC34\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e critérios de desempenho**

**EC1: Concretizar, a partir da programação geral, actividades nocturnas e espectáculos que atendem aos interesses dos participantes e as características do estabelecimento onde se vão desenvolver.**

- CD 1.1. Os recursos e meios disponíveis são identificados para poderem programar as actividades.
- CD 1.2. A tipologia dos clientes a que se destina as actividades é estimada, tendo em conta a sua nacionalidade, idade, tempo de resistência, nível sócio-económico e de interesse, entre outros.
- CD 1.3. As actividades nocturnas e espectáculos são adaptados à temporada, e à estação do ano em que se vão desenvolver o programa.
- CD 1.4. O programa de actividades e espectáculos são realizados, tendo em conta as necessidades de diversão dos participantes e, também, os interesses do estabelecimento enquanto potenciador de consumo interno e fidelização do cliente.
- CD 1.5. Em caso de contingências imprevistas, como variações climatéricas ou outro tipo, são previstas alternativas às actividades programadas.
- CD 1.6. A prestação de serviços externos de actividades artísticas e de espectáculos são previstas e contratadas, caso necessário, de modo a enriquecer o programa de actividades.
- CD 1.7. A promoção e a comunicação concreta das actividades são implementadas, utilizando técnicas específicas e o quadro geral de divulgação de actividades.
- CD 1.8. Para cada actividade são definidas e preenchidas as fichas de actividades:
  - Objectivos;
  - Fases de desenvolvimento;
  - Timing;
  - Necessidades de recursos humanos e materiais;
  - Suportes de comunicação e divulgação/promoção;
  - Procedimentos e meio de avaliação.

**EC2: Supervisionar e organizar os recursos humanos e materiais necessários para garantir o bom desenvolvimento das actividades, verificando a sua conformidade com as directrizes do projecto de animação de referência.**

- CD 2.1. O guião de actividades é elaborado, determinando o tipo de actividade e os seus objectivos específicos, e completando a ficha técnica, tendo em conta os seguintes aspectos:
  - O timing;
  - A música;
  - Os figurinos;
  - A decoração;
  - O cenário;
  - Os materiais específicos;
  - Os Prémios e recompensas;
  - A colaboração interdepartamental precisa;
  - Os sistemas e métodos para avaliação e controlo.
- CD 2.2. Os ensaios relevantes são definidos e são convocados, de modo que não interfiram com o resto de actividades programadas.
- CD 2.3. Os diferentes papéis são divididos entre aqueles que irão participar, tendo em conta, em cada caso, a sua adequação como fim proposto.

- CD 2.4. O espaço onde se vão desenvolver as actividades, é preparado de acordo com as necessidades do guião.
- CD 2.5. O espaço é decorado com criatividade, tendo em conta as exigências do guião e rentabilizando os recursos disponíveis.
- CD 2.6. O material necessário para a sua execução é preparado e disponibilizado de acordo com as indicações do guião.
- CD 2.7. Os prémios e outros reconhecimentos, se existirem, são previstos e especificados no guião.
- CD 2.8. As medidas específicas de segurança para a preparação e desenvolvimento das actividades são determinadas.

**EC3: Conduzir e executar actividades nocturnas e espectáculos, de forma atractivas e, de modo a alcançar os objectivos propostos, utilizando a metodologia de animação própria, neste campo de intervenção, com vista a garantir a segurança e a satisfação dos participantes.**

- CD 3.1. Os materiais, equipamentos e instalações a serem utilizados são verificados com antecedência, garantindo o bom estado e disponibilidade para uso.
- CD 3.2. A presença e a disposição de todas as pessoas que vão participar da actividade são definidas, fazendo com que, em qualquer circunstância, possa surgir substituições oportunas.
- CD 3.3. O desenvolvimento e o conteúdo da actividade é comunicado ao público na forma prevista pelos objectivos do guião.
- CD 3.4. A actividade é efectuada respeitando o guião fornecido, levando em conta, em todo momento, os participantes e o público a que é dirigido, adaptando, em função das circunstâncias e contingências da representação.
- CD 3.5. O tempo e as pausas que foram definidos no guião são respeitados, adaptados, caso necessário, ao interesse e às necessidades do público e aos objectivos económicos da empresa.
- CD 3.6. As técnicas de comunicação e motivação são usadas para conseguir em todo momento, chamar a atenção do público e o cumprimento dos objectivos.
- CD 3.7. Em caso de contingências não previstas é recorrido à improvisação com vista a salvar o evento com naturalidade, criatividade e bom gosto.
- CD 3.8. Os materiais, aparelhos e equipamentos são utilizados de forma eficaz, contribuindo para a sua durabilidade e bom funcionamento.
- CD 3.9. Após a actividade, os participantes são dispensados, reconhecendo a sua parceria, incentivando a sua futura participação e tentando manter o interesse do público assistente.
- CD 3.10. Os resultados da actividade, se houverem, e as actividades do dia seguinte são anunciados respondendo, concretamente, a solicitações de informação do público.
- CD 3.11. As medidas específicas de segurança na preparação e desenvolvimento da actividade são aplicadas de acordo com as normas vigentes.

**EC4: Realizar o seguimento de actividades nocturnas e espectáculos, tanto no processo como nos resultados, aplicando técnicas e ferramentas para avaliar a sua adequação e relevância para os objectivos estabelecidos, e o grau de satisfação dos participantes.**

- CD 4.1. As ferramentas de avaliação são concebidas de modo a permitirem a recolha de informação necessária com suficiente fiabilidade.
- CD 4.2. Os sistemas de recolha de dados são desenvolvidos a partir de informações fiáveis, com vista a permitir a tomada de decisões.
- CD 4.3. Os dados obtidos são estimados e propostos as alterações necessárias para corrigir os desvios observados.
- CD 4.4. Os relatórios relevantes são elaborados de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos de modo a adaptar as actividades à procura e às necessidades expressas pelos participantes.

- CD 4.5.** Os protocolos de acção estabelecidos na recolha são aplicados para que os espaços e materiais sejam utilizáveis para actividades posteriores.
- CD 4.6.** Os mecanismos necessários são estabelecidos com vista a melhorar os aspectos que aconselham o próprio processo de avaliação.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Programação de oferta de actividades nocturnas e espectáculos, inventario de materiais. Equipamento e espaços para festas e eventos, tais como luz e som das instalações, discotecas, salões de festas, salas de convenções e exposições, entre outros. Equipamentos de escritório. Equipamentos e produtos audiovisuais. Material gráfico. Cenários. Figurinos e adereços. Ficha técnica da actividade.

### Produtos e resultados

Promoção de programa e de actividades de animação. Programas de actividades animação nocturna e espectáculos. Motivação e animação dos participantes. Preparação e controlo de equipamentos, materiais e instalações. Supervisão, organização e desenvolvimento das actividades de animação nocturna e espectáculos. Motivação e animação dos usuários. Cumprimento de objectivos. Avaliação de objectivos e resultados.

### Informação utilizada ou gerada

Guiões. Objectivo do departamento. Relatório de características do estabelecimento, assim como os funcionamentos dos departamentos ou áreas envolvidas. Características da demanda em cada período de ocupação. Arquivo de actividades. Bibliografia específica. Manuais de utilização adequada de equipamentos. Informação acerca dos artistas e representantes dos espectáculos. Catálogos e revistas especializadas. Programação geral da animação.

**UC8: ORGANIZAR E DESENVOLVER ACTIVIDADES CULTURAIS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA RECREATIVA**

**Código: UC35\_4**

**Nível: 4**

**Elementos de competência e critérios de desempenho**

**EC1: Programar actividades de animação cultural em contextos de animação turística, assegurando a adaptação ao grupo a que se destinam e às características e condições do ambiente em que se vão desenvolver.**

CD 1.1. As actividades são concebidas, com base na natureza e exigências dos participantes e do ambiente em que se vão realizar.

CD 1.2. Para cada actividade são definidos:

- Fases de desenvolvimento;
- Timing;
- Necessidades de recursos humanos e materiais;
- Suportes de promoção e comunicação;
- Procedimentos e meios de avaliação.

CD 1.3. O orçamento atribuído às actividades é especificado e controlado de acordo com os procedimentos estabelecidos.

CD 1.4. As tarefas e responsabilidades são especificadas e atribuídas às pessoas que vão participar das actividades.

CD 1.5. A promoção e a comunicação próprias das actividades são realizadas, utilizando técnicas específicas e o quadro do plano geral de comunicação.

CD 1.6. Os espaços a utilizar para o desenvolvimento da actividade são identificados.

CD 1.7. Os materiais necessários para o bom funcionamento da actividade são previstos.

CD 1.8. Os profissionais adequados para executar determinadas acções são identificados e propõe-se a contratação, com vista a alcançar a perfeição do desenvolvimento da actividade cultural.

**EC2: Desenvolver programas de animação turística promovendo a cultura local e nacional, através da divulgação da música, dança, teatro, gastronomia, artesanato e outros.**

CD 2.1. A concepção dos programas de animação é definida com base no conhecimento profundo das ideologias, formas e géneros musicais, da comunidade cabo-verdiana, quer na sua dimensão histórico-cultural, quer na sua aplicação em fenómenos de práticas sociais do lazer.

CD 2.2. A divulgação da cultura cabo-verdiana é realizada através de demonstrações de praticas culturais:

- Tambureiros e kola san jon;
- Cenários e figurinos característicos da cultura cabo-verdiana de acordo com o tema abordado;
- Musica tradicional (morna, coladeira, mazurka, funaná, batuque, tanbanka, contra-dança, lundum, choros e outros).
- Danças tradicionais (morna, coladeira, mazurka, funaná, batuque, tanbanka, contra-dança, lundum, choros e outros).
- Gastronomia;
- Artesanato;
- Teatro e expressão corporal;
- Exposição.

CD 2.3. A reprodução cultural e artística é representada utilizando a tradição e a oralidade, através de contos, estórias, histórias, lendas e narrativas como factores importantes para a preservação, manutenção e sustentabilidade do património imaterial e oral de Cabo Verde.

**CD 2.4.** As técnicas de produção de produtos artesanais, nomeadamente: bebidas fermentadas (vinhos, grogue, ponche, licores...), doces, queijos, entre outros são explicadas com vista a promover os produtos de fabrico nacional.

**EC3: Organizar os recursos e meios necessários para um adequado desenvolvimento da actividade cultural e cumprimento dos objectivos programados.**

**CD 3.1.** Os espaços necessários são escolhidos e é verificado com antecedência o seu estado de uso, de modo a assegurar a disponibilidade e adequação à actividade que se propõe.

**CD 3.2.** Os materiais e equipamentos necessários são provisionados, com vista a garantir a segurança e o desenvolvimento das actividades programadas.

**CD 3.3.** Os possíveis problemas e dificuldades de execução da actividade e os meios necessários são previstos com vista à sua resolução.

**CD 3.4.** As saídas de excursão são realizadas:

- Formalizando a documentação derivada da contratação de serviço de transporte e manutenção, os bilhetes de entrada e outros aspectos relacionados;
- Preparando o material e documentação necessários para garantir o bom desenvolvimento da actividade;
- Verificando as condições de segurança e acessibilidade a fim de os adaptar às necessidades dos participantes.

**CD 3.5.** Os arquivos existentes são ordenados, revistos e actualizados em caso de actividades de leitura, cine-fórum, vídeo-fórum audições musicais e outros de igual semelhança com vista a adequá-los às necessidades dos participantes.

**EC4: Dirigir actividades de animação cultural, aplicando técnicas de dinamização de grupos em contextos de lazer, de maneira que se mostrem atractivas para todos os participantes.**

**CD 4.1.** Os estados dos equipamentos, materiais e espaços a utilizar são verificados com antecedência e, caso necessário, adequados às actividades.

**CD 4.2.** A participação das pessoas e profissionais externos, cuja presença seja necessária para o desenvolvimento da actividade é comprovada.

**CD 4.3.** As técnicas de organização e animação de palestras, conferências, exposições, filmes, oficinas e outras actividades culturais são utilizadas, adaptando-as ao meio e aos participantes.

**CD 4.4.** Os participantes são informados, de maneira clara e precisa, acerca dos objectivos, conteúdos e procedimentos das actividades.

**CD 4.5.** As contingências que podem apresentar e que afectam o desenvolvimento da actividade são resolvidas ou é procurado a sua resolução.

**CD 4.6.** Os equipamentos e materiais são utilizados de modo a garantir o seu bom uso e manutenção.

**CD 4.7.** Os resultados das actividades são informados aos participantes quando forem solicitados.

**CD 4.8.** As actividades simples são realizadas:

- Explicando os modos de funcionamento de ferramentas e materiais;
- Demonstrando por parte do animador como as realizar, caso necessário;
- Verificando se todos os participantes compreenderam o modo de realização;
- Detectando e corrigindo os erros de execução.

**EC5: Avaliar os resultados das actividades para conhecer o nível de satisfação dos participantes e o grau de cumprimento dos objectivos previstos.**

**CD 5.1.** As ferramentas de avaliação adequadas às actividades e às características dos participantes são estabelecidas.

**CD 5.2.** Os elementos que compõem a actividade são avaliados, tais como os espaços, ferramentas e materiais, as pessoas envolvidas, o desenvolvimento da actividade e elementos de complementaridade.

- CD 5.3.** Os relatórios relevantes são elaborados de acordo com os critérios e procedimentos da empresa ou organização.
- CD 5.4.** Os mecanismos necessários para melhorar os aspectos que o próprio processo de avaliação orienta são estabelecidos.

## Contexto profissional

### Meios de produção

Programação de oferta de actividades culturais. Equipamentos e espaços para actividades culturais, como instalações de luz e som, salas de conferência, sala de reuniões, oficinas de artesanato e espaços disponíveis para leitura, entre outros. Arquivos de fundo de leitura. Equipamentos de escritório. Equipamentos e produtos audiovisuais. Material gráfico. Cenários. Material para preparação de exposições. Materiais de Artesanato, como argila, fios e tecidos, entre outros. Ficha técnica da actividade. Trajes tradicionais, figurinos. Adereços.

### Produtos e resultados

Promoção de programa e de actividades de animação cultural com fins turísticos e de lazer. Arquivos/ficheiros de actividades culturais. Preparação de materiais para o desenvolvimento de actividades de animação cultural. Avaliação dos resultados. Memórias. Motivação e animação dos participantes. Preparação e controlo de equipamentos, materiais e instalações. Supervisão, organização e desenvolvimento das actividades de animação cultural.

### Informação utilizada ou gerada

Objectivo do departamento. Apresentar as características da entidade ou estabelecimento. Conhecimento do tipo da demanda em cada período de ocupação. Questionários para o cliente. Bibliografia específica. Guia de recursos culturais e turísticos. Arquivos de actividades. Manuais de utilização adequada de equipamentos. Informação turística geral. Catálogos e revistas especializadas. Mapas. CD, DVD.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT007\_4

ANIMAÇÃO TURÍSTICA

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
<b>Código</b>	HRT007_4	<b>Denominação</b>	ANIMAÇÃO TURÍSTICA
<b>Nível</b>	4	<b>Família profissional</b>	Hotelaria, Restauração e Turismo
<b>Duração indicativa (Horas)</b>	1.470		
<b>Unidades de Competência</b>	<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
	1	Conceber, promover e avaliar projectos de animação turística através da aplicação de metodologias e estratégias da área.	UC28_4
	2	Gerir departamentos de animação turística.	UC29_4
	3	Criar e dinamizar grupos de animação turística.	UC30_4
	4	Organizar e desenvolver actividades lúdicas, físico-recreativas em animação turística.	UC31_4
	5	Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos serviços turísticos de guia e animação turística.	UC32_4
	6	Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de usuário independente, nos serviços turísticos de guia e animação.	UC33_4
	7	Organizar e desenvolver actividades nocturnas e espectáculos com fins de animação turística	UC34_4
8	Organizar e desenvolver actividades culturais com fins de animação turística e recreativa	UC35_4	

MÓDULOS FORMATIVOS		
<b>N.º</b>	<b>Denominação</b>	<b>Código</b>
1	Projectos de Animação Turística <b>(120 Horas)</b>	MF28_4
2	Gestão de departamentos de animação turística <b>(120 Horas)</b>	MF29_4
3	Criação e dinamização de grupos de animação turística <b>(120 Horas)</b>	MF30_4
4	Actividades lúdicas e físico-recreativas em animação turística <b>(120 Horas)</b>	MF31_4
5	Inglês profissional para os serviços turísticos <b>(180 Horas)</b>	MF32_4
6	Língua estrangeira profissional diferente do inglês para os serviços turísticos <b>(180 Horas)</b>	MF33_4
7	Actividades nocturnas e espectáculos em animação turística <b>(90 Horas)</b>	MF34_4
8	Workshops e actividades culturais com fins de animação turística e recreativa <b>(180 HORAS)</b>	MF35_4
<b>MT_HRT007</b>	<b>Módulo formativo em contexto real de trabalho (360 horas)</b>	

## MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: PROJECTOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA		
Código: MF28_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC28_4: Conceber, promover e avaliar projectos de animação turística através da aplicação de metodologias e estratégias da área.		

### Capacidades e critérios de avaliação

#### C1: Analisar a animação turística, contextualizando-a em diferentes áreas em que se pode exercer.

- CA 1.1. Explicar a contribuição de animação para a satisfação das necessidades decorrentes do estilo de vida actual.
- CA 1.2. Descrever a evolução da animação turística na nossa cultura e princípios da pedagogia do lazer e do tempo livre.
- CA 1.3. Explicar as características comuns e particularidades psicológicas de certos grupos, tais como idosos, jovens, crianças, marginalizados ou incapacitados, utilizando critérios evolutivos, sociais e culturais.
- CA 1.4. Explicar a importância dos ingredientes de risco, aventura e invasão para a sociedade e reconhecer os limites de modo a prevenir comportamentos imprudentes, patológicos e de entretenimento turístico ilegal.
- CA 1.5. Identificar sinais de intensa emoção e atitudes e situações de crise, propondo estratégias de acção com vista a capacitá-los ou trazê-los de volta.
- CA 1.6. Analisar a animação turística comparando com as ofertas anteriores e com os da concorrência quanto a:
- Tipologia do público-alvo;
  - Tipologia de infra-estruturas e equipamentos;
  - Tipologia do território complementar;
  - Modelo de negócio de animação proposto (*free access; all incued;* venda a retalho; venda à unidade programada, renda temporizada de infra-estruturas e/ou aluguer de equipamentos);
  - Modelo contratual com a equipa de animação (contratação directa com vinculação; outsourcing; parceria empresarial...);
  - Características dos produtos, serviços e cumprimentos incluídos;
  - Prestadores e opções variáveis disponíveis;
  - Retribuições oferecidas aos agentes envolvidos;
  - Níveis de venda e resultados económicos.
- CA 1.7. Identificar as áreas e departamentos do estabelecimento turístico que estão envolvidos para a contextualização do projecto de animação turística.
- CA 1.8. Analisar a procura de produtos e serviços de animação Turística quanto:
- Às motivações dos consumidores;
  - À capacidade económica dos consumidores;
  - Ao Inquérito de satisfação.

#### C2: Conceber e desenvolver programas de animação que se encaixam às características, interesses e necessidades dos participantes.

- CA 2.1. Elaborar um cronograma que estabelece o modelo de características, aplicabilidade e desenvolvimento de várias actividades.
- CA 2.2. Caracterizar as diferentes actividades ao longo das linhas de uma folha de determinado modelo, incluindo:

- As características, as necessidades e os interesses dos clientes;
- As instalações/ espaços;
- Os recursos (materiais, físicos, humanos e outros) disponíveis.

**CA 2.3.** Fazer um arquivo de actividades utilizando diferentes classificações:

- De acordo com os meios ou instalações onde se desenvolvem.
- Dependendo da idade e das características dos participantes.
- Dependendo dos objectivos para os quais contribuem.

**CA 2.4.** Identificar as necessidades de grupos com dificuldades especiais na determinação de ajudas técnicas e adaptações às actividades.

**CA 2.5.** Num estudo de caso para identificar as características dos participantes e do meio ambiente, instalações e estimativa de despesas:

- Seleccionar a sequência das actividades que serão desenvolvidas no programa;
- Decidir a sequência, separação de acordo com os tipos de participantes, actividades e tempo de permanência;
- Identificar instalações e recursos necessários para implementar o programa depois de analisar a sua viabilidade;
- Desenvolver uma estimativa financeira dos custos, indicando os itens a que se aplica.

**CA 2.6.** Num estudo de caso, estabelecer o método de avaliação de uma actividade turística integrada que tenham:

- Critérios e tempo para o fazer;
- Elementos de feedback necessário;
- Factores internos tais como grupo, tipo de actividade e objectivos previstos e externos, bem como a metodologia, a disponibilidade de instituições ou outras;
- Nível de utilização dos recursos disponíveis e retornos esperados;
- Meios para determinar a satisfação da demanda/procura;
- Adaptação das actividades concebidas.

**CA 2.7.** Justificar a adequação de actividades do programa para os interesses, necessidades e oportunidades de aprendizagem e / ou desempenho dos participantes, bem como o contexto turístico, onde se desenvolvem.

**C3: Utilizar meios de promoção e de comunicação que permitam alcançar os objectivos previstos de informação e participação.**

**CA 3.1.** Num caso prático de promoção e comunicação das actividades de animação turística:

- Criar os elementos de imagem e comunicação para que a empresa possa utilizar;
- Desenvolver um plano de comunicação e promoção, tendo em conta os objectivos e os meios para o desenvolver;
- Seleccionar os meios mais adequados para promover cada actividade;
- Desenhar e implementar os elementos presentes em cada suporte a utilizar

**CA 3.2.** Num estudo de caso de promoção e comunicação das actividades de animação turística:

- Desenvolver uma estimativa de custo que representa o plano promocional;
- Prever os materiais necessários para a implementação do plano promocional;
- Prever os lugares e espaços em que pode localizar/publicar os diferentes suportes publicitários;
- Verificar a eficiência do plano, utilizando técnicas de avaliação e atendendo a determinados critérios, tais como o nível de conhecimento.

**C4: Aplicar os procedimentos e técnicas adequados para a obtenção, análise, processamento, tratamento e arquivo das informações necessárias para a avaliação de projectos de animação turística.**

- CA 4.1.** Explicar diferentes procedimentos de informação de forma clara e precisa.
- CA 4.2.** Descrever as diferentes técnicas que permitem a recolha de informação.
- CA 4.3.** Descrever indicadores que determinam a avaliação da qualidade da actividade, tanto no que respeita ao processo como aos resultados.
- CA 4.4.** Num estudo de caso de uma actividade de animação turística:
- Seleccionar a informação necessária para analisar a qualidade da intervenção;
  - Interpretar dados obtidos, estabelecendo conclusões sobre a actividade proposta;
  - Verificar a adequação da actividade aos objectivos planeados;
  - Distinguir os dados mais relevantes com vista a permitir propostas de melhorias no futuro.
- CA 4.5.** Descrever os procedimentos de informação de arquivo com vista a ajudar na sua localização e posterior uso.
- CA 4.6.** Num estudo de caso do projecto integrado de turismo de animação, definir o método de avaliação com base em:
- Critérios e tempo para a sua realização;
  - Elementos de feedback necessário;
  - Factores internos como grupo, tipo de actividade e objectivos previstos e externos bem como a metodologia, a disponibilidade de instalações ou outras;
  - Nível de utilização dos recursos disponíveis e retornos esperados;
  - Meios para determinar a satisfação da demanda;
  - Adaptação das actividades planeadas.
- CA 4.7.** Num estudo de caso de avaliação actividades de animação turística:
- Verificar a aplicação de instrumentos de avaliação e os procedimentos de acordo com protocolos e condições estabelecidos na programação;
  - Verificar se as ferramentas de avaliação estabelecidas permitem avaliar a adequação do jogo aos objectivos e características dos participantes;
  - Identificar as necessidades de utilização de assistência técnica para a recepção e transmissão de informações de avaliação em determinados casos práticos de avaliação de actividades de animação turística.
- CA 4.8.** Justificar os critérios para a elaboração de um relatório sobre o desenvolvimento de projectos e a determinação de indicadores que possibilitam o desenvolvimento de propostas de melhorias.
- CA 4.9.** Estabelecer critérios para a selecção de informações destinadas aos participantes, e aos outros membros da equipa e a entidade.

## Conteúdos

### 1. A Animação Turística.

- 1.1. Aspectos históricos e conceptuais:
- 1.1.1. Diferentes conceitos e definições de animação turística;
  - 1.1.2. Historia e evolução da Animação: a nível mundial; em Cabo Verde.
- 1.2. Animação na sociedade actual
- 1.2.1. Tendências;
  - 1.2.2. Tipos de animação e âmbitos de aplicação;
  - 1.2.3. A figura do Animador Turístico: perfil, funções, tarefas e ética profissional.
- 1.3. Destinatários, espaços e âmbito de desenvolvimento da animação turística:
- 1.3.1. Análise geral do público-alvo de acordo com a idade, origem, nível sócio-cultural;

- 1.3.2. Grupos com necessidades especiais: sobredotados, pessoas em risco social e grupos com necessidades específicas tais como: física, psíquica e sensoriais;
- 1.3.3. Entidades, empresas e organizações solicitantes dos serviços de animação turística segundo o sector de actividade;
- 1.3.4. Objectivos a cumprir;
- 1.3.5. Local de implementação ou desenvolvimento.
- 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. Técnicas de programação em animação Turística.**

- 2.1. Critérios de programação:
  - 2.1.1. Tipos de participantes e clientes
  - 2.1.2. Infra-estruturas, espaços e materiais a utilizar;
  - 2.1.3. Metodologia;
  - 2.1.4. Objectivos a cumprir;
  - 2.1.5. Recursos humanos: perfil e necessidades;
  - 2.1.6. Estrutura do programa;
  - 2.1.7. Modelos do programa;
  - 2.1.8. Programas alternativos;
  - 2.1.9. Avaliação.

## **3. A promoção e a comunicação comercial em animação turística**

- 3.1. O plano de promoção e comunicação de projectos de animação turística;
- 3.2. Técnicas de promoção e comunicação:
  - 3.2.1. Objectivos da promoção;
  - 3.2.2. Suportes mais comuns;
  - 3.2.3. Critérios de utilização;

- 3.2.4. Lugares e espaços para a promoção e a comunicação em contexto turísticos;
- 3.2.5. Avaliação Económica do plano de promoção e comunicação;
- 3.2.6. Métodos de seguimento e avaliação de resultados do plano de promoção e comunicação.

#### 4. A informação na Animação Turística

- 4.1. Pesquisa, análise e tratamento da informação na animação turística.
- 4.2. As fontes de informação.
- 4.3. Técnicas e procedimentos de obtenção de informação:
  - 4.3.1. A observação;
  - 4.3.2. A pesquisa;
  - 4.3.3. A entrevista
  - 4.3.4. O questionário;
  - 4.3.5. Recolha e análise de dados.
- 4.4. A interpretação da informação:
  - 4.4.1. Critérios de selecção
  - 4.4.2. Critérios de avaliação
  - 4.4.3. Elaboração de relatórios e memorandos
  - 4.4.4. Técnicas de informática e recursos de escritório
  - 4.4.5. Técnicas de Arquivo e armazenagem
- 4.5. Técnicas e instrumentos de avaliação na animação turística:
  - 4.5.1. A observação e recolha de dados
  - 4.5.2. Registos e escalas
  - 4.5.3. Elaboração e aplicação de instrumentos
- 4.6. Tratamento e organização da informação de avaliação em animação turística:
  - 4.6.1. Avaliação participativa;
  - 4.6.2. Técnicas lúdicas de avaliação participativa.

#### Outras capacidades associadas ao módulo

- Mostrar interesse amplo no conhecimento da organização e dos seus processos.
- Alcançar metas e objectivos desafiadores propostos que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior à alcançada anteriormente.
- Demonstrar um bom desempenho profissional na realização de projectos de animação turística.
- Respeitar normas e procedimentos internos da empresa.
- Terminar o trabalho nos prazos definidos.
- Participar e colaborar activamente com a equipa de trabalho.
- Compartilhar as informações com a equipa de trabalho.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa às pessoas certas e cada momento.
- Sugerir alternativas com o objectivo de melhorar os resultados.
- Demonstrar a criatividade no desenvolvimento do trabalho que se realiza.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua actividade.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se a novas situações ou contextos.
- Aprender novos conceitos ou procedimentos e aproveitar a formação de modo eficaz usando os conhecimentos adquiridos.
- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação complementar para o uso no seu trabalho.

- Amabilidade, cortesia, educação e clareza no tratamento com os clientes.
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento dos clientes.
- Empatia.
- Autocontrolo.
- Identificação e valorização dos critérios e a importância da qualidade de serviço.
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação.
- Capacidade de persuasão.
- Preocupação pela satisfação dos clientes e pelos detalhes.
- Valorização do rigor e precisão nas informações fornecidas.
- Flexibilidade.
- Valorização de uso correcto de linguagem.
- Paciência.

### **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:**

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionados com a concepção, promoção e avaliação de projectos de animação turística, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciatura ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

### **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: GESTÃO DE DEPARTAMENTOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**Código:** MF29\_4

**Nível:** 4

**Duração:** 120 Horas

**Associado à UC29\_4:** Gerir departamentos de Animação Turística.

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Analisar a função e o processo de planeamento e elaboração de planos de actividades de animação em geral nos departamentos de animação turística.**

- CA 1.1. Explicar a importância do planeamento no processo de gestão de empresas ou entidades.
- CA 1.2. Distinguir os principais tipos de planos de actividades.
- CA 1.3. Identificar e analisar as etapas e passos lógicos de um processo de planeamento como uma abordagem racional para a definição de objectivos, tendo decisões e meios seleccionados.
- CA 1.4. Identificar os elementos básicos para o estabelecimento de um processo de gestão por objectivos.
- CA 1.5. Em casos práticos em áreas de planeamento e departamentos de animação turística:
  - Formular objectivos para uma determinada área animação turística sob potenciais planos gerais de negócios ou entidade.
  - Seleccionar as opções políticas mais adequadas para atingir os objectivos.
  - Aumentar os programas decorrentes de tais opções, determinando os recursos humanos e recursos materiais.
- CA 1.6. Valorizar a importância da revisão periódica dos planos com base na aplicação de sistemas de controlo característica de departamentos de animação turística.

**C2: Analisar a gestão e controlo orçamental no âmbito das áreas de animação turística, identificar e elaborar orçamentos económicos que permitam estabelecer programas de acção.**

- CA 2.1. Definir o conceito de orçamento, identificando os tipos e as principais características.
- CA 2.2. Identificar tipos de custos das empresas e estruturas de custos dos diferentes tipos de áreas de animação turística.
- CA 2.3. Calcular os custos totais e margens unitários relativos aos preços de venda, se houver, de diferentes serviços animação turística.
- CA 2.4. Justificar a gestão orçamental como subfunção relacionada ao planeamento de negócios e de controlo.
- CA 2.5. Diferenciar os tipos orçamentos mais utilizados nas actividades de animação turística, indicando os objectivos de cada um e descrever a estrutura e os itens que compõem esses orçamentos.
- CA 2.6. Identificar as variáveis que devem ser levadas em conta na elaboração de orçamentos.
- CA 2.7. Simulando uma gestão do controlo orçamental, a partir de alguns presumíveis objectivos económicos de produto, custos directos e indirectos e rotatividade por períodos de tempo definido:
  - Preparar orçamentos financeiros para estabelecer programas de animação turística dentro do prazo previsto.
  - Determinar os custos de diferentes recursos.
  - Calcular o impasse da exploração e os níveis de produtividade.
- CA 2.8. Num caso prático de controlo orçamental, e com base nas estimativas orçamentais correspondentes e os resultados reais:
  - Calcular os desvios.
  - Analisar as causas de sua ocorrência e os efeitos que produzem.

- Propor soluções alternativas, desenvolvimento de métodos para seguimento e controlo do orçamento.

CA 2.9. Assumir a necessidade de intervir nos processos de controlo económico da área de animação turística, com um alto sentido de responsabilidade e honestidade pessoal.

**C3: Analisar estruturas organizacionais e funcionais próprias dos departamentos ou áreas de animação turística e o seu ambiente e suas relações internas e externas, justificando tais estruturas organizacionais e tipo de relacionamentos apropriadas para cada tipo de estabelecimento a que pertence o departamento.**

CA 3.1. Ordenar, classificar e caracterizar os diferentes departamentos de animação turística em função do estabelecimento a que pertence.

CA 3.2. Descrever os factores e critérios de estrutura que determinam uma organização eficaz.

CA 3.3. Comparar as estruturas e as relações departamentais mais características de diferentes tipos de pontos de venda em que pode existir departamento de animação turística, identificando os objectivos de cada departamento ou área e as consequentes distribuição de funções.

CA 3.4. Descrever os circuitos, tipos de informações e de documentos internos e externos que são gerados no contexto de estruturas e departamentos e relações interdepartamentais em estabelecimentos com departamentos de animação turística.

CA 3.5. Descrever as relações externas dos departamentos de animação turística com outras empresas.

CA 3.6. A partir de estruturas organizacionais e funcionais dos departamentos de animação turística:

- Avaliar a organização, considerar criticamente as soluções organizacionais adoptadas.
- Propor soluções e alternativas de estruturas organizacionais e relações interdepartamentais caracterizadas, justificando as mudanças introduzidas em função de uma organização mais eficaz.

CA 3.7. Descrever empregos mais característicos de departamentos de animação turística, caracterizando-os pela competência profissional expressa em termos de capacidades, habilidades e realizações para os níveis exigidos no local de trabalho.

CA 3.8. Ao analisar estudos de caso de estruturas organizacionais e funcionais:

- Definir os limites da responsabilidade, papéis e tarefas de cada componente do departamento de equipamentos de trabalho em animação turística.
- Estimar os tempos de trabalho das actividades profissionais mais importantes.

**C4: Analisar os métodos adequados para a definição de postos de trabalho e de recrutamento e selecção de pessoal para departamentos de animação turística, comparando-os criticamente.**

CA 4.1. Comparar criticamente os principais métodos para a definição de posições para os trabalhadores de departamentos animação de turísticos.

CA 4.2. Comparar criticamente os principais métodos para a selecção de trabalhadores departamentos de animação turística.

CA 4.3. Num caso prático de análise dos métodos adequado para a definição de postos de trabalho:

- Identificar a necessidade de pessoal para desenvolver as actividades de acordo com o cronograma estipulado.
- Recrutar os recursos humanos necessários para realizar as actividades;
- Seleccionar os técnicos de acordo com o perfil pretendido para a realização da actividade e de acordo com o público-alvo dirigido.

**C5: Analisar o papel da integração da gestão de pessoal como uma ferramenta para a adaptação adequada de pessoal sob os requisitos profissionais derivados da estrutura organizacional e de cada trabalho do departamento de animação turística.**

CA 5.1. Justificar o propósito da função de integração e a função complementar de organização.

**CA 5.2.** Comparar vários manuais reais de operações de departamento de animação, identificando semelhanças e diferenças, e proporcionando de forma racionada ou fundamentado alternativas complementares de melhorias.

**CA 5.3.** Em várias situações práticas de função de gestão:

- Explicar um presumível manual de animação turística.
- Atribuir aos alegados novos empregados, e, dependendo das posições a serem preenchidos, um certo período de adaptação aos mesmos.
- Escrever e explicar as operações mais significativas e processos que cada novo funcionário deve desenvolver e critérios para avaliar o desempenho profissional e os resultados.
- Dar uma breve informação sobre o estabelecimento, da organização, e a imagem corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas de comunicação intergrupar entre os supostos membros mais antigos e os novos do departamento, simulando delegações de autoridade, incentivo à iniciativa e criatividade pessoal e exigindo responsabilidades como medida de motivação.

**CA 5.4.** Comparar diferentes programas de formação relacionadas com os trabalhos que dependem do chefe do Departamento de Animação Turística, identificando semelhanças e diferenças, e oferecendo uma alternativa fundamentada, complementar ou melhoria.

**C6: Analisar e aplicar técnicas de gestão de pessoas destinadas aos departamentos de animação turística.**

**CA 6.1.** Identificar processos e situações comuns de comunicação e negociação no âmbito de serviços de animação turística.

**CA 6.2.** Explicar a lógica dos processos de tomada de decisões.

**CA 6.3.** Justificar a figura do gestor e do líder em uma organização.

**CA 6.4.** Descrever técnicas de gestão e dinâmica de grupo e reuniões de trabalho aplicáveis aos departamentos de animação turística.

**CA 6.5.** Justificar os processos de motivação do pessoal empregado em departamentos de animação turística.

**CA 6.6.** Em casos práticos, as relações hierárquicas entre os membros do departamento de estabelecimentos com actividades turísticas:

- Utilizar eficazmente as técnicas de comunicação idóneas para receber e emitir instruções e informações apropriadas, trocar ideias ou opiniões, atribuir tarefas e coordenar planos de trabalho;
- Intervir em matéria decorrente de conflitos através da negociação e conseguir a participação de todos os membros do grupo para rastrear a origem do problema, evitando juízos de valor e resolver o conflito, focando os aspectos que podem ser modificados.
- Tomar as decisões certas com base nas circunstâncias que levam à emissão de as opiniões dos outros sobre possíveis caminhos de solução.
- Fornecer liderança, de forma eficaz, como parte das suas competências profissionais, adoptando o estilo apropriado em cada situação.
- Liderar equipas, integrar e coordenar as necessidades do grupo no âmbito de objectivos, políticas ou directrizes padrões predeterminados.
- Dirigir, incentivar e participar em reuniões, dinamizando-as, colaborando activamente ou conseguindo a colaboração dos participantes, e agindo de acordo com os propósitos da reunião.

**CA 6.7.** Justificar a necessidade e a importância do trabalho em equipa em animação turísticas.

**CA 6.8.** Descrever os factores que determinam a eficácia do grupo e os critérios de desempenho a este respeito.

**CA 6.9.** Num estudo de caso, de gestão de pessoal do departamento de animação turística, analisar o funcionamento do trabalho em equipa, aplicando técnicas para determinar o estilo e os papéis característicos, que institui a atitude e o papel do profissional para otimizar o seu desempenho.

**C7: Analisar os diferentes modos de execução e gestão de sistemas de qualidade em departamentos de animação turística, justificando suas aplicações.**

- CA 7.1. Explicar o conceito de qualidade de serviço e identificar os factores causais da não-qualidade.
- CA 7.2. Descrever o papel da gestão de qualidade em relação aos objectivos da empresa e do departamento de animação turística.
- CA 7.3. Propor a implementação de um sistema de qualidade, interpretando e aplicando os padrões de qualidade relevantes, estabelecendo/fixando objectivos, identificando os factores chaves e barreiras, e definindo o programa para a sua implementação em termos de acções a serem realizadas e os seus prazos.
- CA 7.4. Identificar e avaliar as dimensões e atributos de qualidade de serviço de animação turística, e desenhar e definir os seus serviços, identificando e desenvolvendo as especificações de qualidade necessárias, tais como a qualidade de serviço, normas, procedimentos e instruções de trabalho.
- CA 7.5. Estabelecer e interpretar indicadores de qualidade típicos de departamentos de animação turística, e desenvolver questionários simples que permitam medir o nível de satisfação do cliente com relação a isso.
- CA 7.6. Avaliar o sistema de qualidade nos serviços de animação turística, identificando lacunas e áreas de melhoria, estabelecendo metas de qualidade e desenvolvimento de planos de melhoria.
- CA 7.7. Gerir a documentação e informação próprio do sistema de qualidade implementado, identificando os registos e o procedimento necessário aplicáveis.
- CA 7.8. Avaliar a necessária participação do pessoal na implementação da gestão da qualidade como um factor que facilita a realização de melhores resultados e maior satisfação do participante de serviço.

## Conteúdos

### 1. A planificação empresarial em departamentos de animação Turística.

- 1.1. A planificação no processo de administração empresarial
- 1.2. Principais tipos de planos empresariais:
  - 1.2.1. Objectivos;
  - 1.2.2. Estratégias;
  - 1.2.3. Políticas;
  - 1.2.4. Relação entre eles.
- 1.3. Passos lógicos do processo de planificação como enfoque racional para estabelecer objectivos tomadas de decisões e seleccionar o meio nas diversas empresas e entidades do subsector.
- 1.4. Valorização da importância da revisão periódica dos planos empresariais em função da aplicação dos sistemas de controlo característicos destas empresas.

### 2. A gestão e Controlo de orçamento em departamentos de animação Turística

- 2.1. Fundamentação da gestão orçamental, em termos de suas etapas básicas:
  - 2.1.1. Orçamento
  - 2.1.2. Previsão
  - 2.1.3. Controlo.
- 2.2. Conceito e finalidade dos orçamentos.
- 2.3. Definição do ciclo orçamental.
- 2.4. Diferenciação e desenvolvimento dos tipos mais característicos de orçamentos para os departamentos de animação turística.
- 2.5. Definição e função dos Recursos: Humanos, materiais, financeiros, tecnológicos, comerciais e administrativos.

### **3. Estrutura financeira dos departamentos de animação turística**

- 3.1. Identificação e caracterização de fontes de financiamento.
- 3.2. Relação entre capital e outros.
- 3.3. Vantagens e desvantagens dos principais métodos de avaliação de investimentos.

### **4. Avaliação dos custos, produtividade e análise económica para departamentos de animação turística.**

- 4.1. Estrutura das contas de custos e resultados nas áreas de animação turística.
- 4.2. Tipos e cálculo de custos específicos de negócios.
- 4.3. A aplicação dos métodos para a determinação, a alocação de controlo, e avaliação do consumo e atenção aos clientes.
- 4.4. Cálculo e análise dos níveis de produtividade e pontos mortos ou operar limiares de rentabilidade, utilizando ferramentas de informática. Identificação de parâmetros de avaliação:
  - 4.4.1. Razões e percentagens.
  - 4.4.2. As margens de lucro e rentabilidade.

### **5. A organização nos departamentos de animação turística.**

- 5.1. Interpretação das diferentes regras relativas à autorização e classificação dos estabelecimentos que têm departamentos de animação turística.
- 5.2. Tipologia e classificação dos estabelecimentos que têm departamentos de entretenimento turístico.
- 5.3. Natureza e finalidade da organização e relacionamento com outras funções de gerência.
- 5.4. Padrões básicos de departamentalização áreas tradicionais:
  - 5.4.1. Acomodações: vantagens e desvantagens.
  - 5.4.2. Estruturas departamentais e relações externas.
  - 5.4.3. Características de animação turística departamental.
  - 5.4.4. Objectivos dos departamentos da área de animação
  - 5.4.5. Recepção e distribuição.
  - 5.4.6. Circuitos, tipos de informações e de documentos internos e externos gerados no âmbito de tais estruturas e relações interdepartamentais.
- 5.5. Definição de posições de trabalho e de recrutamento nas áreas de actividades turísticas:
  - 5.5.1. Principais métodos para a definição de mensagens para não qualificados e semi-qualificados nas áreas de actividades turísticas.
  - 5.5.2. Topo métodos de selecção de trabalhadores não qualificados e semi-qualificados nessas áreas.

### **6. A gestão e integração de pessoal no departamento de animação turística**

- 6.1. Definição e objectivos.
- 6.2. Manuais de operações do departamento de animação turística:
  - 6.2.1. Análise, comparação e escrita.
- 6.3. Programas de formação de pessoal com o departamento animação turística:
  - 6.3.1. Comparação, análise e propostas fundamentadas.
- 6.4. Técnicas de comunicação e motivação adaptada para a integração de identificação pessoal e aplicações.
  - 6.4.1. Comunicação em organizações de trabalho: processos e aplicações.
  - 6.4.2. Negociação no local de trabalho: Processos e aplicações.
  - 6.4.3. Resolução de problemas e tomada de decisão.
  - 6.4.4. A direcção e liderança nas organizações: fundamentos e aplicações.
  - 6.4.5. Gestão de equipa, dinâmica de grupos e reuniões.
  - 6.4.6. A motivação no trabalho.
  - 6.4.7. Condições de trabalho em equipa.

- 6.4.8. A operação dos equipamentos, visão computacional, e solução criativa e participativa.
- 6.4.9. Gestão e resolução de conflitos: o papel do profissional numa situação de conflito.
- 6.4.10. Trabalho em equipa

## **7. Software de computador para gestão de áreas específicas de animação turística**

- 7.1. Tipos e comparação de software.
- 7.2. Programas com padrão personalizado e industriais.
- 7.3. Uso software específico para a gestão de serviços de animação turística.

## **8. A qualidade do serviço de animação turística**

- 8.1. O conceito de qualidade de serviço.
- 8.2. Sistemas e normas de qualidade.
- 8.3. Especificações de qualidade em serviços de animação.
- 8.4. Indicadores de qualidade.
- 8.5. Sistema de serviços de qualidade de documentação na animação.
- 8.6. Melhoria contínua e planos de melhoria.
- 8.7. A avaliação da satisfação do cliente.
- 8.8. Ferramentas de medição.

### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Mostrar interesse no amplo conhecimento da organização e seus processos.
- Responsabilidade no trabalho de gestão que desenvolve e da implementação dos objectivos do departamento de animação turística.
- Propor metas desafiadoras que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior à alcançada anteriormente.
- Participar e colaborar activamente no trabalho de equipa.
- Compartilhar informações com a equipa.
- Demonstrar cordialidade, amabilidade, e atitude conciliadora e sensível aos outros.
- Comunicar-se de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos na organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa nas pessoas certas em cada momento.
- Sugerir alternativas para melhorar os resultados.
- Demonstrar a criatividade no desenvolvimento do trabalho que se realiza.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas a sua gestão do departamento de animação turística.
- Agir rapidamente em situações de problemas e não apenas esperar.
- Demonstrar resistência ao stress, a estabilidade do clima e controlo de impulsos.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se a novas situações ou contextos que podem ocorrer na actividade de animação turística.
- Gastar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação para uso no seu trabalho.
- Demonstrar responsabilidade com os acertos, erros e fracassos.

### **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:**

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionados com a Gestão de departamentos de animação turística, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

**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: CRIAÇÃO E DINAMIZAÇÃO DE GRUPOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA		
Código: MF30_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC30_4: Criar e dinamizar grupos em animação turística.		

### Capacidades e critérios de avaliação

#### **C1: Caracterizar e aplicar métodos activos e técnicas de apresentação, participação e desenvolvimento de grupo.**

- CA 1.1. Diferenciar métodos activos e passivos ou receptiva em trabalhos de grupos.
- CA 1.2. Explicar a importância da aplicação de métodos activos para a criação e dinamização de grupos.
- CA 1.3. Num estudo de caso, de criação e dinâmicas de grupos, apresentar uma informação ou proposta a um grupo a partir de uma actividade específica para chegar a conclusões gerais.
- CA 1.4. Classificar e ordenar as técnicas participativas abordando as funções básicas da animação de grupo, que sejam centradas no início, ou mantidas das relações e as centradas no rendimento ou tarefas.
- CA 1.5. Relacionar as técnicas participativas centradas na manutenção ou conexão com as fases de desenvolvimento do grupo.
- CA 1.6. Relacionar técnicas participativas que se concentram no desempenho ou tarefa com as etapas de um projecto.
- CA 1.7. Num estudo de caso definido por um grupo de projecto em animação turística:
  - Seleccionar as técnicas participativas, dependendo do ponto de desenvolvimento do grupo e da etapa da selecção de projectos a realizar.
  - Descrever as principais características da aplicação das técnicas escolhidas.
  - Justificar a selecção e as características de implementação realizadas.

#### **C2: Analisar a dinâmica interna dos grupos, descrevendo os papéis, relacionamentos e problemas característicos e a maneira pela qual a animação é integrada na referida dinâmica.**

- CA 2.1. Distinguir diferentes tipos de agrupamento.
- CA 2.2. Caracterizar os papéis, funções e tarefas, bem como as qualidades exigidas do animador de reuniões grupo.
- CA 2.3. Especificar o conceito de liderança e descrever e contrastar os diferentes estilos de exercício.
- CA 2.4. Descrever os dois níveis de operação de grupo, determinando as funções de animação em cada um.
- CA 2.5. Descrever os potenciais papéis dos membros do grupo e as estratégias para melhorar a sua entrada e otimizar a sua integração e a coesão do grupo.
- CA 2.6. Caracterizar as diferentes fases de desenvolvimento do grupo, determinando o papel de facilitador em cada um.
- CA 2.7. Num estudo de caso de um grupo e um projecto de intervenção, aplicar questionários e procedimentos de conduta e / ou técnicas de observação para:
  - Caracterizar a fase de desenvolvimento em que o grupo se encontra.
  - Analisar o tipo de papéis dos integrantes do grupo.
  - Determinar as tarefas do profissional na intervenção.

**C3: Caracterizar e aplicar diferentes procedimentos e/ou técnicas de dinâmica de grupo adaptadas às características psicológicas e particularidades de cada grupo.**

- CA 3.1. Diferenciar a animação de uma actividade de um grupo através de determinadas actividades, caracterizando a três níveis de intervenção: animador de conteúdo, desenvolvimento da sessão/reunião e desenvolvimento sócio-emocional.
- CA 3.2. Discutir a importância da inter-relação entre a teoria e a prática de intervenção dinâmica de grupo em cenários de entretenimento.
- CA 3.3. Descrever o papel do profissional na selecção, organização e execução de técnicas de grupo.
- CA 3.4. Justificar a proposta de intervenção num caso de dinâmica de grupo suficientemente caracterizado.
- CA 3.5. Comparar os diferentes estilos de resolução de problemas e conflitos, e suas respectivas fases e o papel que deve exercer o animador em cada um.
- CA 3.6. Fundamentar e apreciar a importância de uma atitude tolerante e de empatia num animador e descrever os comportamentos que o caracterizam.
- CA 3.7. Aplicar simulações de diferentes técnicas de dinâmica grupos, adaptadas às características e contextos de cada uma das etapas de desenvolvimento de grupo.
- CA 3.8. Avaliar utilidade na tomada de decisão nas dinâmicas de grupo.
- CA 3.9. Analisar técnicas de dinâmica de grupo e procedimentos de animação, adaptando-os aos contextos e grupos determinados, como crianças, jovens, adultos, idosos, deficientes e marginalizados.
- CA 3.10. Num estudo de caso de um grupo e um projecto de animação turística aplicar procedimentos e técnicas de dinamização de grupos:
  - Adaptar às características do grupo e do tempo de desenvolvimento do grupo.
  - Favorecer o funcionamento de grupo e os níveis de tarefa sócio-emocional.
  - Justificar a selecção.

**C4: Comunicar de forma eficaz e motivadora com os participantes das actividades de animação turística, utilizando diferentes técnicas de comunicação para obter e transmitir informação, distinguindo condições de comunicação e as características dos parceiros.**

- CA 4.1. Classificar e caracterizar as diferentes etapas do processo de comunicação.
- CA 4.2. Identificar as condições para a promoção da boa comunicação, natural e eficaz.
- CA 4.3. Seleccionar e utilizar técnicas de comunicação verbais ou gestual adequadas ao contexto e da actividade em si.
- CA 4.4. Num estudo de caso de animação turística, identificar características, interesses e expectativas dos grupos:
  - Escolher a mensagem mais adequada.
  - Vincular a informação aos interesses e expectativas do grupo.
  - Identificar estratégias para manter o interesse na comunicação através da transmissão progressiva de informações.
  - Determinar as atitudes profissionais mais adequadas em comunicação e relacionamento com os participantes.
- CA 4.5. Descrever e analisar estratégias que proporcionem o reforço social e consciência da comunicação entre os participantes e o animador turístico.
- CA 4.6. Identificar os obstáculos e interferências que podem prejudicar a compreensão de uma mensagem, especialmente entre os participantes com pouca percepção e / ou interpretação.
- CA 4.7. Num estudo de caso de uma situação de informações para o participante de uma actividade de animação turística:
  - Identificar e analisar o tipo de comunicação e as estratégias empregadas.

- Analisar o comportamento do usuário.
- Controlar a clareza e precisão da transmissão de informações.

**CA 4.8.** Identificar os recursos que suportam o processo de comunicação.

**CA 4.9.** Identificar variáveis que permitam determinar as habilidades de comunicação.

**CA 4.10.** Relacionar os erros mais comuns cometidos na comunicação não-verbal.

**CA 4.11.** Descrever as técnicas de comunicação mais adequadas na resolução de conflitos de grupo.

## Conteúdos

### 1. Métodos activos e técnicas de participação de grupo em animação turística.

- 1.1. Bases psico-pedagógicas dos métodos activos de participação de grupo.
- 1.2. Características e classificação.
- 1.3. Papel do animador como dirigente e dinamizador de processos de grupo:
  - 1.3.1. Função da relação orientada para a criação e manutenção de um grupo: Fases de desenvolvimento e seguimento de grupo.
  - 1.3.2. Função de rendimento orientada para a tarefa
  - 1.3.3. Etapas de desenvolvimento de projecto de grupo
- 1.4. Técnicas participativas orientadas para a manutenção e a sua relação com cada uma das fases do desenvolvimento de grupo.
- 1.5. Técnicas participativas orientadas para a tarefa e a sua relação com cada uma das fases do projecto de grupo

### 2. Os Públicos-alvo de animação turística.

- 2.1. Características dos principais públicos-alvo de serviços de animação turística.
- 2.2. Grupos com necessidades especiais.
- 2.3. Emoção, motivação e atitudes.
- 2.4. Intervenção.

### 3. Dinamização de grupos de animação turística.

- 3.1. Grupos: conceito, tipos. Níveis Operacionais:
  - 3.1.1. Tarefa sócio-afectiva.
  - 3.1.2. Etapas do desenvolvimento de grupos.
  - 3.1.3. Principais papéis no seio do grupo.
- 3.2. Dinâmica de grupo em animação.
- 3.3. Avaliação da dinâmica de grupo:
  - 3.3.1. Técnicas de observação e sóciométrico.
  - 3.3.2. Técnicas dinâmica de grupo para grupos grandes e pequenos e para diferentes níveis de desempenho e fases de desenvolvimento do grupo.
- 3.4. A Comunicação nos grupos de intervenção em animação:
  - 3.4.1. O processo de comunicação.
  - 3.4.2. O feedback.
  - 3.4.3. Comunicação interpessoal.
  - 3.4.4. Comunicação em grupos grandes.
  - 3.4.5. Habilidades sociais.

### 4. Comunicação com os participantes de animação turística

- 4.1. O processo de comunicação em animação: Características do processo de comunicação.
- 4.2. Elementos processos: emissor, mensagem, receptor de canal.
- 4.3. Tipos de comunicação: verbal, não verbal, escrita, sistemas alternativos.

- 4.4. Dificuldades mais comuns na comunicação: do animador, do usuário.
- 4.5. O meio ambiente: Interferências; O ruído.
- 4.6. As funções de comunicação.
- 4.7. Estratégias para melhorar a comunicação.
- 4.8. Características gerais das habilidades básicas de comunicação.
- 4.9. Padrões de comportamento na atenção aos participantes.
- 4.10. Aplicação de novas tecnologias de comunicação.

#### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Propor objectivos desafiadores que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior ao alcançado anteriormente.
- Demonstrar bom desempenho profissional na criação e dinamização de grupos.
- Participar e colaborar activamente na equipa de trabalho.
- Compartilhar informações com a equipa de trabalho.
- Demonstrar cordialidade, amabilidade e atitude conciliadora e sensível perante os outros.
- Tratar o cliente com respeito, cortesia e discrição.
- Mostrar interesse e preocupação por atender satisfatoriamente as necessidades dos clientes.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa para as pessoas certas em cada momento.
- Sugerir alternativas com o objectivo de melhorar os resultados.
- Mostrar a criatividade no desenvolvimento do trabalho que se realiza.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua actividade.
- Agir rapidamente em situações de problemas e não limitar-se apenas esperar.
- Demonstrar resistência ao stress, a estabilidade do clima e controlo de impulsos.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se às novas situações ou contextos.
- Aprender novos conceitos ou procedimentos e aproveitar a formação utilizando eficazmente os conhecimentos adquiridos.
- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação complementar para uso no seu trabalho.
- Demonstrar responsabilidade com os êxitos, erros e fracassos.
- Respeitar as normas e procedimentos internos da empresa.

#### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

##### **Espaço:**

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:**

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionados com a Criação e dinamização de grupo de animação turística, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

**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: ACTIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**Código:** MF31\_4

**Nível:** 4

**Duração:** 120 Horas

**Associado à UC31\_4:** Organizar e desenvolver actividades lúdicas, físico-recreativas em animação turística

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Fundamentar as actividades lúdicas e físico-recreativas como recurso de animação em contextos de animação turística.**

- CA 1.1. Explicar a relação do jogo e as actividades físico-recreativas com o bem-estar e equilíbrio pessoal num contexto recreativo, expondo a sua ligação com as expectativas de lazer e diversão dos turistas.
- CA 1.2. Comparar e analisar os aspectos básicos do jogo e das actividades físicas e recreativas como potenciador do desenvolvimento psicomotor, cognitivo, emocional e social e como um recurso metodológico para trabalhar determinados conteúdos.
- CA 1.3. Identificar as metodologias próprias dos jogos e actividades físicas e recreativas, fundamentando o seu uso na animação turística.
- CA 1.4. Identificar os objectivos de animação turística que podem ser atendidos através de certos tipos de actividades lúdicas e físico-recreativas.
- CA 1.5. Relacionar a adequação de determinados tipos de actividades físico-recreativas com os diferentes segmentos de turistas a que se dirigem.
- CA 1.6. Distinguir entre actividade física e desportiva da actividade física e recreativa como método para a animação turística.

**C2: Desenvolver programas de actividades lúdicas e físico-recreativas que se adaptem às características, interesses e necessidades dos participantes em contextos de Animação Turística.**

- CA 2.1. Distinguir as características e funções de jogos e de actividades físicas e recreativas em adultos e em crianças.
- CA 2.2. Explicar algumas definições significativas de jogos e de actividade físicas e recreativas, analisando seus elementos estruturais.
- CA 2.3. Traçar modelos de formulários de jogo que indiquem:
  - Nome do jogo.
  - Materiais e espaços necessários.
  - Tipo de jogo.
  - Esquemas gráficos.
  - Efeitos que se prosseguem.
  - Organização.
  - Desenvolvimento.
  - Número de participantes.
  - Variações.
- CA 2.4. Descrever e catalogar os diferentes tipos de jogos, como o seu âmbito de aplicação, explicando:
  - Os objectivos prosseguidos.
  - As regras a seguir.
  - A organização dos participantes.
  - A distribuição de papéis.
  - Fases de desenvolvimento;
  - Metodologia;
  - Recursos necessários;

- Normas de segurança;
- Adaptações possíveis, dependendo da idade, com necessidades e/ou expectativas dos participantes.
- Métodos e ferramentas para avaliação.

CA 2.5. Descrever e catalogar os diferentes tipos de jogos em termos de:

- Os aspectos de desenvolvimento que estimula.
- O grau de complexidade das regras.
- A idade dos participantes.
- Os recursos materiais utilizados.
- O lugar que se desenvolve.
- O tipo de interacção entre os participantes.

CA 2.6. Indicar os tipos de jogos mais adequados às diferentes faixas etárias.

CA 2.7. Desenhar modelos de fichas/formulários para recolher as características, aplicabilidade e desenvolvimento de diferentes tipos de actividades físico-recreativas.

CA 2.8. Elaborar arquivos de actividades físicas e recreativas, usando, entre outros critérios de classificação:

- Instalações onde se vão desenvolver.
- Características e idade dos participantes.
- Objectivos que pretendem atender.
- Os meios e materiais necessários para a sua execução.

CA 2.9. Identificar e classificar os diferentes tipos de actividades físicas e recreativas adequadas para a animação turística.

CA 2.10. Num caso prático em que se identificam os participantes de actividades físicas e recreativas, desenvolver e descrever actividades lúdicas e físico-recreativas em função das suas características, interesses, necessidades, recursos e tempo disponíveis e observando a direcção de uma actividade lúdica e físico-recreativas, identificando os aspectos e os procedimentos adequados e inadequados, apontando alternativas que optimizem o seu processo.

CA 2.11. Num estudo de caso elaborar um cronograma de actividades lúdicas e físico-recreativas adaptadas a um estabelecimento turístico e a um determinado grupo de participantes.

**C3: Seleccionar e verificar a adequação e qualidade de materiais e espaços para realizar as actividades lúdicas e físico-recreativas, de acordo com as características e necessidades dos participantes e os objectivos propostos no projecto ou programa.**

CA 3.1. Num estudo de caso elaborar uma lista de materiais e recursos necessários para executar a actividade lúdica ou físico-recreativas.

CA 3.2. Descrever o processo de verificação e adaptação de recursos materiais para as características da actividade e dos participantes.

CA 3.3. Num caso prático identificar os objectivos da actividade e características dos participantes:

- Seleccionar os materiais mais adequados, dependendo da actividade.
- Analisar as condições do espaço para determinar a sua adequação e disponibilidade.
- Identificar e descrever as barreiras ou obstáculos que possam interferir negativamente no desenvolvimento da sessão, propondo ajustes necessários para garantir a integridade e segurança dos participantes.
- Identificar e descrever os potenciais riscos, propondo soluções adequadas.
- Adaptar os materiais às características e necessidades dos participantes.

CA 3.4. Descrever o processo de distribuição do material e as medidas adoptadas para garantir a sua utilização.

CA 3.5. Num estudo de caso das actividades físico-recreativas, efectuar a substituição de materiais de acordo com critérios de segurança e eficácia.

CA 3.6. Descrever e aplicar normas de saúde, higiene e segurança no uso e manutenção de materiais.

- CA 3.7. Descrever possíveis contingências no desenvolvimento da actividade e propor directrizes de acção coerentes com os mesmos.
- CA 3.8. Descrever o protocolo a seguir na manutenção preventiva de equipamentos, argumentando a sua lógica.
- CA 3.9. Num caso prático de actividades lúdicas, físicas e recreativas, descrever o material pessoal e roupas/trajes que têm de disponibilizar aos participantes, verificando a sua adequação.
- CA 3.10. Descrever as normas/procedimentos de acção em caso de qualquer contingência que pode implicar a segurança dos participantes envolvidos.
- CA 3.11. Justificar a selecção e utilização de espaços, equipamentos e materiais específicos e não específicos:
  - Ludoteca.
  - Parques de recreio.
  - Lotes de aventuras.
  - Materiais não convencionais, tais como resíduos e/ou construção próprias.
  - Móveis urbanos para parques e jardins.
  - Espaços condicionados para os jogos livres.

**C4: Desenvolver diferentes tipos de actividades lúdicas e físico-recreativas em contextos de animação turística aplicando a metodologia adequada para a actividade e os participantes.**

- CA 4.1. Exibir uma disposição positiva em relação à metodologia lúdica e participar de actividades de forma desinibida.
- CA 4.2. Num estudo de caso de actividades lúdicas e físico-recreativas identificar as características dos participantes, os recursos e espaço disponível, justificando:
  - A selecção e sequência de actividades lúdicas e físico-recreativas.
  - A adequação de actividades lúdicas e físico-recreativas aos interesses, necessidades e oportunidades de aprendizagem e / ou desempenho dos participantes e do contexto em que se desenvolvem.
  - Os meios de comunicação e espaços necessários.
  - Os factores que permitem determinar o nível de satisfação dos participantes.
  - A organização e distribuição dos participantes e / ou grupos.
  - A localização do técnico em relação ao grupo.
  - As estratégias para garantir o máximo de participação e envolvimento.
  - O tipo de comunicação e padrões comportamento.
  - O procedimento para avaliar o desenvolvimento da actividade e os resultados.
- CA 4.3. Determinar as estratégias mais adequadas para alcançar a motivação e a máxima e participação do grupo.
- CA 4.4. Comunicar de forma eficaz e motivadora utilizando diferentes técnicas de comunicação para obter e transmitir informações, distinguindo as condições de comunicação e as características dos interlocutores.
- CA 4.5. Num caso prático de actividades lúdicas e físico-recreativas, que é dirigida a um grupo de potenciais participantes, implementar diferentes actividades lúdicas e físico-recreativas de animação:
  - Explicar o desenvolvimento e as normas da actividade.
  - Realizar demonstrações necessárias para a compreensão do jogo.
  - Interpretar, improvisar e expressar verbalmente e fisicamente de maneira desinibida para incentivar a participação.
  - Detectar eventuais impactos sobre o desenvolvimento de actividades de lazer ou recreação física e propondo soluções.
  - Mostrar uma predisposição positiva para actividades lúdicas e físico-recreativas participando da mesma forma desinibida.
- CA 4.6. Liderar e ensinar a execução de actividades lúdicas e físico-recreativas utilizando a metodologia mais adequada, identificando as características, necessidades e habilidades do participante, a partir dos procedimentos e métodos de observação estabelecidos.

CA 4.7. Descrever os incidentes e situações de risco que podem ocorrer no desenvolvimento da actividade e como os detectar.

CA 4.8. Descrever e analisar as medidas para garantir a segurança, integridade física e a diversão dos participantes.

**C5: Aplicar técnicas de avaliação no desenvolvimento de actividades lúdicas e físico-recreativas e os seus resultados para conhecer o nível de satisfação dos participantes e do grau de cumprimento dos objectivos estabelecidos.**

CA 5.1. Descrever os instrumentos mais comuns para avaliação de actividades lúdicas e físico-recreativas e relacioná-los com os tipos de actividades, eventos e características dos participantes.

CA 5.2. Num caso prático de actividades lúdicas e físico-recreativas aplicar técnicas de avaliação a diferentes elementos que compõem a actividade ou evento:

- Espaços.
- Ferramentas e materiais.
- As pessoas envolvidas.
- Desenvolvimento da actividade ou evento.
- Elementos complementares.
- Nível de participação;
- Satisfação dos participantes.

CA 5.3. Num estudo de caso de análise da avaliação de actividades lúdicas e físico-recreativas:

- Elaborar relatórios relevantes de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos.
- Estabelecer mecanismos necessários para melhorar os aspectos que orientam o processo de avaliação.

## Conteúdos

### 1. Actividades lúdicas e físico-recreativas em contextos turísticos

- 1.1. Tipos de estabelecimentos.
- 1.2. Características, tipo de instalação turística para o desenvolvimento de actividades lúdicas e físico-recreativas de turismo.
- 1.3. Programas e actividades específicas de acordo com a instalação e ambiente: concepção e avaliação.

### 2. Noções básicas do jogo

- 2.1. Sociologia do lazer e da recreação:
  - 2.1.1. Conceito do jogo.
  - 2.1.2. Abordagem terminológica e conceptual.
  - 2.1.3. Definição, características.
  - 2.1.4. Funções do jogo.
- 2.2. Tipos de jogos e brincadeiras recreativas:
  - 2.2.1. Jogos motores.
  - 2.2.2. Jogos sensoriais.
  - 2.2.3. Jogos de habilidade e precisão.
  - 2.2.4. Jogos de salão.
  - 2.2.5. Jogos de tabuleiro.
  - 2.2.6. Jogos do acaso.
  - 2.2.7. Jogos da imaginação e da criatividade.
  - 2.2.8. Jogos de lógica e inteligência.
  - 2.2.9. Jogos de observação e memória.
  - 2.2.10. Jogos populares e tradicionais.

- 2.2.11. Jogos cooperativos.
- 2.2.12. Jogos Comunicação.
- 2.2.13. Jogos com materiais alternativos.
- 2.2.14. Jogos com material convencional.
- 2.2.15. Jogos ao ar livre.
- 2.3. A Recreação: sua contribuição para o desenvolvimento pessoal.
- 2.4. Características do jogo.
- 2.5. Avaliação dos Jogos por campo de aplicação.
- 2.6. As áreas de aplicação do jogo: aprendizagem, animação, recreação, dinâmica de grupo, terapia, educação e desporto.
- 2.7. Aplicação de jogos baseados em :
  - 2.7.1. Etapas de evolução.
  - 2.7.2. O meio ambiente.
  - 2.7.3. As características, necessidades, expectativas e interesses do usuário.
  - 2.7.4. Experiências anteriores.
  - 2.7.5. O grupo.
  - 2.7.6. Os recursos.
  - 2.7.7. Objectivos e directrizes da organização. Outros.
- 2.8. O jogo de cartas e do arquivo do jogo:
  - 2.8.1. Estrutura.
  - 2.8.2. Design.
  - 2.8.3. Critérios organizacionais.
  - 2.8.4. Funções.
- 2.9. Metodologia do jogo: o papel do animador.
- 2.10. Fases de intervenção do animador: antes, durante e após.
- 2.11. Humor do animador.
- 2.12. Directrizes, meios e normas para a direcção de jogos.
- 2.13. Normas para avaliar a adequação da metodologia.
- 2.14. Instrumentos de avaliação.
- 2.15. Os papéis no jogo: tipos dinâmicos.
- 2.16. Estratégias técnicas e atitudes para incentivar e motivar na interacção do grupo.

### **3. Fundamentos da actividade físico-recreativa**

- 3.1. Actividades físicas recreativas e o seu papel nas actividades de animação turística.
- 3.2. Tipos actividades físicas recreativas como:
  - 3.2.1. Os aspectos que estimulam o desenvolvimento.
  - 3.2.2. A acção motora predominante.
  - 3.2.3. A qualidade física que devem ser desenvolvidas.
  - 3.2.4. O grau de regulamentação.
  - 3.2.5. Os objectivos que procuram alcançar.
  - 3.2.6. As etapas de evolução.
  - 3.2.7. O material utilizável.
  - 3.2.8. O espaço físico em que se desenvolvem.
  - 3.2.9. A dificuldade de execução.
  - 3.2.10. Outros critérios de classificação.
- 3.3. Atitudes e comportamentos dos turistas para actividade físico-recreativa:
  - 3.3.1. A imagem.
  - 3.3.2. A expressão verbal e física.
  - 3.3.3. A apresentação.

- 3.3.4. Os elementos de motivação.
- 3.3.5. A atenção para os participantes.
- 3.4. Actividades físico-recreativas dentro dos estabelecimentos:
  - 3.4.1. Os tipos de eventos em geral.
  - 3.4.2. Sistemas de jogo e de competição.
  - 3.4.3. Eventos formais – actos protocolares.
  - 3.4.4. Normas e regulamentos.
  - 3.4.5. Pessoal e funções.
  - 3.4.6. Documentação e publicidade.
  - 3.4.7. Materiais necessários.
  - 3.4.8. Aplicações práticas

#### **4. Programação, Organização, desenvolvimento e avaliação do jogo e de actividade físico-recreativa**

- 4.1. Desenvolvimento do jogo e/ou actividades físico-recreativas: Explicação. Demonstração. Organização de grupos.
- 4.2. Selecção e organização do espaço, tempo e materiais.
- 4.3. Organizar actividades de acordo com os objectivos planeados:
  - 4.3.1. Características e expectativas dos participantes.
  - 4.3.2. Disponibilidade e a adequação dos espaços e materiais.
  - 4.3.3. Contexto.
  - 4.3.4. Directrizes da entidade.
  - 4.3.5. Papéis e funções do animador.
  - 4.3.6. Orientações para a criação de um ambiente de trabalho positivo e gratificante.
  - 4.3.7. Directrizes para capacitação de pessoal, autonomia e a criatividade.
- 4.4. Critérios de selecção de alternativas, de acordo com as características dos participantes:
  - 4.4.1. Interesses e expectativas.
  - 4.4.2. Possíveis limitações.
  - 4.4.3. Idade.
  - 4.4.4. Contexto.
  - 4.4.5. Adaptação às contingências.
  - 4.4.6. Observação e jogos de gravação.
  - 4.4.7. Processos de avaliação e resultados.

#### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Responsabilizar pelo trabalho a desenvolver no sentido de actividades lúdicas e físico-recreativas.
- Demonstrar competências profissionais na programação e gestão de actividades lúdicas e físico-recreativas.
- Terminar o trabalho no prazo estabelecido.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua actividade.
- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação complementar.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Adaptar-se à organização integrando no sistema de relações técnico-profissionais.
- Interpretar e executar as instruções de trabalho.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa nas pessoas certas e no momento adequado.
- Respeitar as normas e os procedimentos internos da empresa onde se localiza o departamento de animação turística.

### Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

#### Espaço:

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:

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionadas com as actividades lúdicas e físico-recreativas, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

### 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 SERVIÇO TURÍSTICOS**

**Código:** MF32\_4

**Nível:** 4

**Duração:** 180 Horas

**Associado à UC32\_4:** Comunicar em inglês, com um nível de usuário independente, nos serviços turísticos de animação.

**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.**

**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 aos grupos;
- Informação ao viajante ou grupo de qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de actividades facultativas;
- Resolução de sugestões 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 turísticos de animação.

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

**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 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 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.**

**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 turísticos 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 sugestões 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 turísticos, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos entre outros;

**C4: Redigir em inglês documentos complexos, lexical e ortograficamente correcto, utilizando um vocabulário amplo, referentes ao contexto profissional dos serviços de animação turística.**

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

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

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;

- Características dos receptores/interlocutores 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 de animação turística.**

**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 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 sugestões 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;
- Diferentes sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

## Conteúdos

### **1. Informação e comunicação com o Turista ou cliente nas actividades de animação turística em inglês.**

1.1. Procura/oferta de informação sobre os serviços de animação.

1.2. Informação e aconselhamento aos clientes

1.3. Usos e estruturas habituais na comunicação/atendimento ao cliente.

- Formas de recepção /saudação;
- Apresentações;
- Formas de protocolo e cortesia habituais.
- Demonstração das fases das actividades a desenvolver
- Explicação dos objectivos de cada actividade.

1.4. Distinção de estilos, formal e informal, na comunicação oral e escrita com clientes.

1.5. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes.

1.6. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

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

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 às reclamações.

- 2.4. Solução de situações problemáticas.
- 2.5. Oferta de alternativas aos 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 normas de preservação do património cultural e em espaços naturais.
- 2.12. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado, e atenção às suas solicitações.

### **3. Dinamização, em inglês, de jogos, actividades culturais e físico-recreativas, assim como de actividades nocturnas e espectáculos, em contextos de animação turística e apresentação do grupo.**

- 3.1. Apresentação das actividades e solicitação de informação sobre as características motoras, sociais, psicológicas e intelectuais do grupo ou usuário.
- 3.2. Recolha de propostas do grupo.
- 3.3. Promoção de actividades.
- 3.4. Explicação de normas, conteúdos e modo de execução das actividades.
- 3.5. Informação aos usuários sobre os objectivos, o material, as ferramentas e os complementos mais adequados para a actividade.
- 3.6. Condução e coordenação do grupo no desenvolvimento das actividades.
- 3.7. Informação respeitante às normas internas do estabelecimento e de conservação de Instalações e material.
- 3.8. Motivação aos usuários da actividade.
- 3.9. Formalização da documentação derivada da contratação de serviços externos.

### **4. Resolução em inglês de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos.**

- 4.1. Atendimento de reclamações e apresentação de sugestões.
- 4.2. Resolução de problemas.
- 4.3. Atendimento ao turista ou cliente em caso de emergência como primeiro interveniente.

#### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Demonstrar cordialidade, amabilidade e atitude conciliadora e sensível aos outros.
- Tratar o cliente com respeito, cortesia e discrição.
- Mostrar interesse e preocupação no atendimento satisfatório das necessidades dos clientes.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa às pessoas certas de cada vez.

#### **Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

##### **Espaço**

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:**

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionadas com técnicas de comunicação numa língua inglesa, que é credenciada por uma das seguintes formas:

- a) Formação acadêmica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b) Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

**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**

**Código:** MF33\_4

**Nível:** 4

**Duração:** 180 Horas

**Associado à UC33\_4:** Comunicar, numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de usuário independente, nos serviços turísticos de animação.

**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 animação.**

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 sugestões 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 animação.

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

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 animação turística;
- Consulta de manuais de aplicação informática;
- Leitura de mensagens, cartas, faxes ou correio electrónico;
- Informação sobre 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 animação.**

**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 turístico e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de actividades turísticas de animação;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- 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 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 turísticos, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

**C4: Redigir, numa língua estrangeira diferente do inglês, documentos escritos complexos, lexical e ortograficamente correcto, utilizando um vocabulário amplo, referentes ao contexto profissional dos serviços de animação turística.**

**CA 4.1.** Redigir numa língua estrangeira diferente do inglês mensagens escritas complexas, ajustadas aos 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 das actividades de animação turística;
- Avisos para clientes de um estabelecimento;
- Reservas e venda de actividades facultativas de animação;
- Atendimento por escrito de solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão de reservas e confirmação de serviços por escrito;
- Resolução de reclamações por escrito;
- Preenchimento de documentos de controlo, contratos 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 às situações profissionais simuladas em condições que podem afectar a comunicação, tais como:

- Comunicação formal ou informal;
- Costumes no uso da língua;

- Características dos receptores/interlocutores 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.**

**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 turístico 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 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;
- Diferentes sotaques;
- Ruído ambiental ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos;

## Conteúdos

### **1. Informação e comunicação com o Turista ou cliente nas actividades de animação turística em inglês.**

- 1.1. Procura/oferta de informação sobre os serviços de animação
- 1.2. Informação e aconselhamento aos clientes
- 1.3. Usos e estruturas habituais na comunicação/atendimento ao cliente
  - 1.3.1. Formas de recepção /saudação
  - 1.3.2. Apresentações
  - 1.3.3. Formas de protocolo e cortesia habituais
  - 1.3.4. Demonstração das fases das actividades a desenvolver
  - 1.3.5. Explicação dos objectivos de cada actividade
- 1.4. Distinção de estilos, formal e informal, na comunicação oral e escrita com clientes.
- 1.5. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes.
- 1.6. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.

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

- 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. Atendimento às reclamações.
- 2.4. Solução de situações problemáticas.
- 2.5. Oferta de alternativas aos 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. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado e atendimento aos seus requisitos.

**3. Dinamização, numa língua estrangeira diferente do inglês, de jogos, actividades culturais e físico-recreativas assim como de actividades nocturnas e espectáculos, em contextos de animação turística e apresentação do grupo.**

- 3.1. Apresentação das actividades e solicitação de informação sobre as características motoras, sociais, psicológicas e intelectuais do grupo ou usuário.
- 3.2. Recolha de propostas do grupo.
- 3.3. Promoção de actividades.
- 3.4. Explicação de normas, conteúdos e modo de execução das actividades.
- 3.5. Informação aos usuários sobre os objectivos, o material, as ferramentas e os complementos mais adequados para a actividade.
- 3.6. Condução e coordenação do grupo no desenvolvimento das actividades.
- 3.7. Informação respeitante às normas internas do estabelecimento e de conservação de Instalações e material.
- 3.8. Motivação aos usuários da actividade.
- 3.9. Formalização da documentação derivada da contratação de serviços externos.

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

- 4.1. Atendimento às queixas e reclamações.
- 4.2. Resolução de problemas.
- 4.3. Atendimento ao passageiro em caso de emergência como primeiro interveniente.

**Outras capacidades associadas ao módulo**

- Demonstrar cordialidade, amabilidade e atitude conciliadora e sensível aos outros.
- Tratar o cliente com respeito, cortesia e discrição.
- Mostrar interesse e preocupação no atendimento satisfatório das necessidades dos clientes.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa às pessoas certas de cada vez.

**Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo**

**Espaço:**

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:**

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionadas com técnicas de comunicação numa língua estrangeira diferente do inglês, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

**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).

**MF7: ACTIVIDADES NOCTURNAS E ESPECTÁCULOS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

**Código:** MF34\_4

**Nível:** 4

**Duração:** 90 Horas

Associado à **UC34\_4**: Organizar e desenvolver actividades nocturnas e espectáculos com fins de animação Turística

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Identificar e caracterizar os diferentes tipos de actividades nocturnas e espectáculos com base nos tipos de clientes e participantes em geral bem como os ambientes e instalações para o desenvolvimento dessas actividades.**

**CA 1.1.** Identificar e caracterizar possíveis actividades nocturnas e espectáculos para programas de animação.

**CA 1.2.** Identificar e descrever os tipos mais comuns dessas actividades:

- Objectivos.
- Papel e função dos animadores.
- Papel e função dos clientes e participantes em geral.
- Necessidades recursos humanos e materiais.
- Elementos de caracterização.
- Suporte de comunicação e divulgação/promoção.
- Características do ambiente e iluminação, música e som.
- Guião e ritmo de desenvolvimento.

**CA 1.3.** Relacionar interesses, gostos e preferências dos diferentes tipos de clientes e participantes, com diferentes tipos de actividades nocturnas e espectáculos.

**C2: Identificar actividades concretas de animação nocturnas e espectáculos, relacionando-os com o público-alvo e aos meios disponíveis, detalhando aspectos operacionais para o desenvolvimento de aplicações e práticas.**

**CA 2.1.** Desenvolver objectivos específicos de programação de actividades nocturnas e espectáculos a partir do conhecimento de potenciais objectivos do estabelecimento e de projectos de animação em geral.

**CA 2.2.** Identificar interesses, características e tipologia de clientes habituais ao que frequentam as actividades nocturnas e espectáculos.

**CA 2.3.** Relacionar recursos humanos, materiais, equipamentos e estruturas com os diferentes tipos de actividades nocturnas e espectáculos.

**CA 2.4.** Identificar os critérios mais comuns que devem ser considerados para a selecção de actividades durante a noite e espectáculos.

**CA 2.5.** Num estudo de caso de programação de actividades nocturnas e espectáculos:

- Identificar as características dos clientes a que se dirigem.
- Escolher actividades.
- Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das actividades.
- Identificar os espaços, os materiais, os equipamentos e as estruturas necessárias para o desenvolvimento das actividades.
- Especificar a metodologia para a executar.
- Definir o tempo sequência de actividades.
- Definir e convocar os ensaios
- Identificar os potenciais riscos, barreiras ou obstáculos que possam interferir no desenvolvimento da actividade.

- Identificar e prever potenciais prémios e outros reconhecimentos;
- Determinar as medidas específicas de segurança das actividades.

**C3: Realizar acções necessárias para a montagem e preparação de actividades nocturnas e espectáculos no quadro de projectos de animação.**

- CA 3.1.** Identificar os departamentos de instalação que devem coordenar o desenvolvimento de uma actividade nocturna ou espectáculo.
- CA 3.2.** Descrever previamente os processos que levam ao desenvolvimento de actividades nocturnas e espectáculos, tais como a preparação e adaptação do espaços, a preparação dos materiais e para a promoção e comunicação das actividades, de acordo com o número de participantes ou público assistentes.
- CA 3.3.** Evidenciar os elementos decorativos comuns nas actividades nocturnas e espectáculos.
- CA 3.4.** Num caso prático de preparação de actividades nocturnas e espectáculos:
- Desenvolver cenários para o desenvolvimento dessas actividades.
  - Simular o contacto com os membros do público a participar das actividades.
  - Planear a coreografia adequada a cada actividade.
  - Seleccionar a música, provando a sua aptidão para cada número de actividade.
  - Programar o tempo e os ensaios.
  - Ensaiar as actividades nocturnas e espectáculos.
  - Seleccionar e aplicar modelos de maquilhagem simples e de acordo com os personagens.
  - Escolher os trajes adequados e adaptar as actividades e aos personagens envolvidos nas suas funções.
  - Escolher e adaptar elementos de adereços e figurinos necessários para o melhor desenvolvimento das actividades.

**C4: Conduzir as actividades nocturnas e espectáculos de acordo com as diferentes programações e horários, promovendo a máxima participação, diversão e satisfação do usuário.**

- CA 4.1.** Num estudo de caso de especificidade nas actividades nocturnas e espectáculos expressadas num projecto de animação:
- Fornecer e/ou reconhecer as contingências possíveis, dependendo da sua natureza.
  - Adaptar e reconhecer as funções e tarefas entre os participantes e técnico, desde as diversas contingências detectadas.
  - Descrever as situações de risco que podem surgir e como as detectar e as prevenir.
- CA 4.2.** Numa situação prática de desenvolvimento de actividades nocturnas e espectáculos:
- Aplicar técnicas simples de expressão e de representação em função do tipo de actividade.
  - Simular a direcção das tarefas das diferentes pessoas envolvidas, dando as instruções necessárias de modo a se desenvolverem eficazmente.
  - Supervisionar um suposto grupo que participa da actividade, resolvendo eventuais problemas que possam surgir.
- CA 4.3.** Dominar o microfone como recurso de comunicação para actividades nocturnas e espectáculos, integrando naturalmente na mímica e interpretação para a transmissão de mensagens verbais e não verbais.
- CA 4.4.** Descrever e demonstrar a aplicação das normas de saúde, higiene e segurança no uso e manutenção de materiais específicos de actividades nocturnas e espectáculos.

**C5: Explicar e aplicar métodos e ferramentas de avaliação sobre o processo e os resultados das actividades nocturnas e espectáculos, de acordo com os objectivos estabelecidos num projecto de animação.**

- CA 5.1.** Descrever os instrumentos mais comuns para avaliar actividades nocturnas e espectáculos e relacioná-los com os tipos de função, eventos e características dos participantes.

**CA 5.2.** Num estudo de caso de avaliação de actividades nocturnas e espectáculos:

- Escolher os indicadores para determinar a avaliação da qualidade, tanto no processo como no resultado das actividades nocturnas e espectáculos incluídos no projecto de animação.
- Aplicar o tempo de avaliação determinado na realização operacional do projecto de animação, em relação às actividades nocturnas e espectáculos incluídos nele.
- Preencher as fichas de controlo, conforme os modelos de referência.

**CA 5.3.** Num caso prático de actividades nocturnas e espectáculos aplicar técnicas de avaliação aos diferentes elementos que definem a actividade ou evento:

- Espaço.
- Ferramentas e materiais.
- As pessoas supostamente envolvidas.
- Desenvolvimento de funções.
- Elementos complementares.

**CA 5.4.** Enumerar a lista de acções e descrever os destaques num relatório de avaliação sobre as actividades nocturnas e espectáculos, no contexto de projectos de animação.

**CA 5.5.** Num estudo de caso de análise da avaliação de actividades nocturnas e espectáculos:

- Preparar relatórios relevantes de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos.
- Estabelecer mecanismos necessários para melhorar os aspectos que orientam o processo de avaliação.

## Conteúdos

### 1. Actividades nocturnas e espectáculos.

- 1.1. Actividades nocturnas e espectáculos no contexto de um projecto de animação.
- 1.2. Classificação por tipo de público-alvo.
- 1.3. Classificação por tipo de participação exigido: activo, passivo ou partilhado.
- 1.4. Objectivos.
- 1.5. Diferentes tipos de actividades nocturnas e espectáculos:
  - 1.5.1. Concursos e festas participativas.
  - 1.5.2. Musical e teatral
  - 1.5.3. Festas temáticas e regionais.
  - 1.5.4. Shows externos, entre outros.

### 2. Organização de actividades nocturnas e espectáculos.

- 2.1. Elaboração do guião/ cronograma.
- 2.2. Métodos de controlo de tempo: identificação, descrição e aplicação.
- 2.3. Técnicas de programação:
  - 2.3.1. Aplicação e implementação de técnicas de promoção e de comunicação.
- 2.4. Supervisão de desenvolvimento de actividades nocturnas e espectáculos.

### 3. Metodologia de intervenção de actividades nocturnas e espectáculos.

- 3.1. Fases da intervenção
- 3.2. Análise do grupo
- 3.3. Controlo de contingências
- 3.4. Funções do animador
- 3.5. Recursos metodológicos.
- 3.6. Trabalho de equipa.

#### **4. Técnica de Expressão e representação.**

- 4.1. Características e aplicação técnica de uso da linguagem/expressão corporal.
- 4.2. Técnicas de expressão oral e de manuseio do microfone.
- 4.3. Dança e coreografia: composição coreográfica. Coreografias específicas para shows/espectáculos.
- 4.4. Técnicas de apresentação: Qualidades de um bom apresentador. Habilidades de comunicação verbal e não-verbal.
- 4.5. Guião de apresentação.

#### **5. Técnicas de cenografia e decoração de espaços.**

- 5.1. Características e aplicação.
- 5.2. A encenação.
- 5.3. Etapas para a realização e produção de uma montagem.
- 5.4. Técnicas de iluminação, som e efeitos especiais.
- 5.5. Técnicas de ambientação.
- 5.6. Materiais básicos de decoração.
- 5.7. Rotulagem e Grafismo.

#### **6. Técnicas de maquilhagem e caracterização.**

- 6.1. Características e aplicação.
- 6.2. Diferentes tipos de maquilhagem.
- 6.3. Os trajes e figurinos nos espectáculos.

#### **7. Avaliação e controlo de actividades nocturnas e espectáculos em animação.**

- 7.1. Métodos de avaliação.
- 7.2. Medidas correctivas.
- 7.3. Técnicas e instrumentos de avaliação: concepção e implementação de instrumentos específicos de avaliação.
- 7.4. Formalização de relatórios de avaliação.
- 7.5. Registos e escalas.
- 7.6. Elaboração de relatórios: finalidade, estrutura e apresentação.

#### **Outras capacidades associadas ao módulo**

- Mostrar interesse no amplo conhecimento da organização e seus processos.
- Responsabilidade no trabalho de gestão que desenvolve e o cumprimento dos objectivos de actividades nocturna e espectáculos programados.
- Propor metas desafiadoras que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior à alcançada anteriormente.
- Respeitar os procedimentos e normas da empresa.
- Adaptar-se à organização integrando-se no sistema de relações técnico-profissionais.
- Participar e colaborar activamente com a equipa de trabalho.
- Compartilhar a informação com a equipa de trabalho.
- Tratar o cliente com cortesia, amabilidade, e atitude conciliadora e sensível aos outros.
- Comunicar-se de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos na organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e focada nas pessoas certas em cada momento.
- Sugerir alternativas para melhorar os resultados.
- Demonstrar a criatividade no desenvolvimento do trabalho que se realiza.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua gestão do departamento de animação turística.

- Agir rapidamente em situações de problemas e não apenas esperar.
- Demonstrar resistência ao stress, a estabilidade do clima e controlo de impulsos.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se a novas situações ou contextos.
- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação para uso no seu trabalho.
- Demonstrar responsabilidade com os êxitos, erros e fracassos.

### 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:

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionados com organização de actividades nocturna e espectáculos, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

### 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).

**MF8: WORKSHOPS E ACTIVIDADES CULTURAIS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E RECREATIVA**

**Código:** MF35\_4

**Nível:** 4

**Duração:** 180 Horas

**Associado à UC35\_4:** Organizar e desenvolver actividades culturais com fins de animação turística e recreativa.

**Capacidades e critérios de avaliação**

**C1: Identificar os recursos culturais presentes em diferentes ambientes e estimar as possibilidades de incorporação em programas de animação turística e recreativa, associando-os aos interesses culturais dos destinatários desses programas.**

- CA 1.1. Identificar os interesses e necessidades culturais de diferentes tipos e grupos de participantes.
- CA 1.2. Identificar e descrever as características significativas de ambientes regionais e locais.
- CA 1.3. Deduzir critérios para comparar os recursos culturais identificados com a possibilidade do seu uso na animação turística e recreativa.
- CA 1.4. Classificar os resultados obtidos por folhas/formulários técnicos que o contemplam:
  - A localização da fonte.
  - As possibilidades de acesso.
  - Suas características mais importantes.
  - Seus potenciais usos e actividades realizáveis.

**C2: Programar e organizar *workshops* e actividades culturais no âmbito do estabelecimento de actividades turísticas e recreativas, tendo em conta os diferentes grupos de participantes a que são dirigidas e diferentes ambientes para o seu desenvolvimento.**

- CA 2.1. Formular objectivos específicos de programação com base no conhecimento de potenciais objectivos do estabelecimento turístico e de projectos globais de animação turística e recreativa.
- CA 2.2. Identificar interesse, características e tipologia de habituais clientes ou frequentadores que vão para actividades culturais programadas no âmbito do turismo local e das actividades recreativas.
- CA 2.3. Relacionar recursos humanos, materiais, equipamentos e estruturas com diferentes tipos de actividades culturais programada no âmbito do turismo local e actividades recreativas.
- CA 2.4. Identificar critérios mais comuns que devem ser considerados para a selecção de actividades culturais programadas em turismo local e actividades recreativas.
- CA 2.5. Num estudo de caso de uma programação cultural no contexto de turismo locais e actividades de recreação:
  - Identificar as características dos clientes a que se dirigem.
  - Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das actividades.
  - Identificar o material, equipamentos e estruturas necessárias para o desenvolvimento das actividades e garantir a segurança dos mesmos.
- CA 2.6. Numa actividade de excursão efectuar os seguintes passos:
  - Formalizar a documentação derivada da contratação de serviço de transporte e manutenção, os bilhetes de entrada e outros aspectos relacionados;
  - Preparar o material e documentação necessário para garantir o bom desenvolvimento da actividade;
  - Verificar as condições de segurança e acessibilidade a fim de as adaptar às necessidades dos participantes.

CA 2.7. Num caso prático: Ordenar, rever e actualizar os arquivos existentes em caso de actividades de leitura, cine-fórum, vídeo-fórum audições musicais e outros de igual semelhança com vista a adequá-los às necessidades dos participantes.

**C3: Realizar, dirigir e divulgar workshops e actividades culturais no âmbito das instalações de actividades turísticas e recreativas, nos termos previstos na sua programação e resolvendo os problemas que podem surgir.**

CA 3.1. Descrever os processos que levam ao desenvolvimento de actividades culturais, tais como a preparação e adaptação dos espaços, preparação de materiais e as actividades de promoção e comunicação.

CA 3.2. Num estudo de caso de desenvolvimento de actividades culturais:

- Simular a direcção das tarefas das diferentes pessoas supostamente envolvidas, dando orientações necessárias para se desenvolverem eficazmente.
- Supervisionar o suposto grupo que participa na actividade, resolvendo os problemas que possam surgir.

CA 3.3. Num caso Prático, aplicar as técnicas de organização e animação de palestras, conferências, exposições, filmes, oficinas e outras actividades culturais adaptando-se ao meio e aos participantes.

CA 3.4. Numa simulação de divulgação/promoção da cultura cabo-verdiana através de workshops e actividades culturais realizar demonstrações:

- Tambores e kola san jon;
- Cenários e figurinos característicos da cultura cabo-verdiana de acordo com o tema abordado;
- Músicas tradicionais (morna, coladeira, mazurka, funaná, batuque, tanbanka, contra-dança, lundum, choros e outros).
- Danças tradicionais (morna, coladeira, mazurka, funaná, batuque, tanbanka, contra-dança, lundum, choros e outros).
- Gastronomia;
- Artesanato;
- Teatro e expressão corporal;
- Exposição.

CA 3.5. Representar a tradição oral através de contos, estórias, lendas com vista a promover e preservar, manter e sustentar o património imaterial e oral de Cabo Verde.

CA 3.6. Num caso prático as técnicas de produção de produtos artesanais nomeadamente: bebidas fermentadas (vinhos, grogue, ponche, licores...), doces, queijos, entre outros são explicadas com vista a promover os produtos de fabrico nacional.

**C4: Avaliar o desenvolvimento de Workshops e actividades culturais no programa do estabelecimento de actividades turísticas e recreativas e os seus resultados, para conhecer o nível de satisfação dos participantes e o grau de cumprimento dos objectivos.**

CA 4.1. Descrever os instrumentos e/ou ferramentas mais adequadas para avaliação de actividades culturais e compará-los com os tipos de actividades, eventos e características dos participantes.

CA 4.2. Num caso prático de actividades culturais no âmbito do programa do estabelecimento de actividades turísticas e recreativas, aplicar técnicas de avaliação aos diferentes elementos que compõem a actividade ou evento:

- Espaços.
- Ferramentas e materiais.
- As pessoas envolvidas.
- Desenvolvimento da actividade ou evento.
- Elementos complementares.

**CA 4.3.** Num estudo de caso de análise da avaliação de actividades culturais no programa do estabelecimento de actividades turísticas e recreativas:

- Elaborar relatórios relevantes de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos.
- Estabelecer mecanismos para melhorar os aspectos que orientam o processo de avaliação.

## Conteúdos

### 1. A história e a cultura cabo-verdiana

- 1.1. A história geral, regional e local como recurso informativo.
  - 1.1.1. Fontes e terminologia de carácter histórico.
  - 1.1.2. Periodização.
  - 1.1.3. História regional e local.
  - 1.1.4. Interpretação das influências de outros povos, culturas ou civilizações na configuração do património histórico cabo-verdiano a nível regional e local.
  - 1.1.5. Manifestações culturais, regional e local cabo-verdiano como recurso informativo
  - 1.1.6. Artesanato.
  - 1.1.7. Principais referências a nível regional e local.
- 1.2. Património histórico-artístico e cultural cabo-verdiano.
  - 1.2.1. Aspectos legais. Níveis de protecção. O património da humanidade. O papel da UNESCO.
  - 1.2.2. Museologia: distinção, classificação e aspectos técnicos. Geografia descritiva dos museus.
- 1.3. Património etnográfico e antropológico cabo-verdiano.
  - 1.3.1. O património intangível.
  - 1.3.2. Manifestações festivas e religiosas.
  - 1.3.3. Tradições, lendas, hábitos e costumes particulares.
  - 1.3.4. Manifestações musicais.
  - 1.3.5. Gastronomia
- 1.4. Diversidade cultural
  - 1.4.1. Definições de cultura.
  - 1.4.2. Diferentes culturas e fundamentos que lhes são próprios.
  - 1.4.3. Diferentes manifestações do sentimento religioso.
  - 1.4.4. Modos e maneiras.
  - 1.4.5. Noções básicas de protocolo e maneiras bem vistas em diferentes culturas.
  - 1.4.6. Atendimento especial aos possíveis mal-entendidos: elementos semelhantes com significados diferentes.

### 2. Recursos culturais no âmbito da animação turística e recreativa.

- 2.1. Identificação e implementação de fontes de informação para a selecção e análise dos recursos culturais do ambiente.
- 2.2. Técnicas artesanais.
- 2.3. Gastronomia.
- 2.4. Folclore local e regional.
- 2.5. Dramatizações e performances de palco.
- 2.6. Recursos do património histórico e artístico.
- 2.7. Outros recursos culturais.

### 3. Planificação, divulgação e execução de workshops e actividades culturais.

- 3.1. Análise dos interesses e necessidades culturais dos diferentes grupos de clientes nos estabelecimentos de actividades turísticas e recreativas.
- 3.2. Metodologias para a planificação de actividades.
- 3.3. Aplicação de técnicas de promoção e comunicação.

- 3.4. Realização de diferentes workshops e actividades culturais e executáveis no estabelecimento turístico.
- 3.5. Utilização de meios e recursos necessários.

#### 4. Avaliação de processos e resultados de actividades culturais em contextos turísticos e recreativos.

- 4.1. Técnicas de concepção de ferramentas específicas de avaliação de actividades culturais.
- 4.2. Aplicação de ferramentas e materiais específicos de avaliação de actividades culturais.
- 4.3. Identificação de necessidades de melhoria derivadas de avaliação de actividades culturais.
- 4.4. Elaboração de relatórios de avaliação.

#### Outras capacidades associadas ao módulo

- Mostrar interesse no amplo conhecimento da organização e seus processos.
- Responsabilidade no trabalho de gestão que desenvolve e do cumprimento dos objectivos em direcção de actividades culturais no programa do estabelecimento de actividades turística e recreativas.
- Propor metas desafiadoras que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior à alcançada anteriormente.
- Participar e colaborar activamente no trabalho de equipa.
- Compartilhar informações com a equipa.
- Demonstrar cordialidade, amabilidade, e atitude conciliadora e sensível aos outros.
- Comunicar-se de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos na organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e focada nas pessoas certas em cada momento.
- Sugerir alternativas para melhorar os resultados.
- Demonstrar a criatividade no desenvolvimento do trabalho que se realiza.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua actividade
- Agir rapidamente em situações de problemas e não apenas esperar.
- Demonstrar resistência ao stress, a estabilidade do clima e controlo de impulsos.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se a novas situações ou contextos.
- Gastar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação para uso no seu trabalho.
- Demonstrar responsabilidade com os êxitos, erros e fracassos.

#### 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:

1. Domínio de conhecimentos e técnicas relacionados com workshops e actividades culturais, que é credenciada por uma das seguintes formas:
  - a. Formação académica de licenciado ou outras de nível superior relacionadas com este campo profissional;
  - b. Experiência profissional de um mínimo de 3 anos no campo das competências relacionadas com este módulo formativo.
2. Competência pedagógica acreditada de acordo com o estabelecido pelas entidades competentes.

**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).

<b>MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO</b>		<b>MT_HRT007</b>
<b>Nível: 4</b>	<b>Duração indicativa: 360 Horas</b>	
<b>Associado a todas as Unidades de Competência</b>		

### Capacidades e critérios de avaliação:

**C1: Auxiliar na concepção, desenvolvimento e promoção de programas de animação turística de acordo com as características, interesses e necessidades dos participantes, aplicando procedimentos e técnicas adequadas para avaliação dos mesmos.**

- CA 1.1.** Elaborar um cronograma de actividades tendo em conta as características (idade, género, necessidades específicas entre outros) do cliente ou participante.
- CA 1.2.** Caracterizar as actividades apontando num formulário próprio:
- As características, necessidades e interesses dos clientes;
  - As condições físicas do espaço/ instalações a realizar as actividades;
  - Os recursos (materiais, físicos, humanos e outros) disponíveis para realizar a actividade.
- CA 1.3.** Organizar um arquivo de actividade utilizando diferentes classificações:
- De acordo com os meios ou instalações onde se realizam;
  - Dependendo da idade e características específicas dos participantes;
  - Consoante os objectivos estabelecidos.
- CA 1.4.** Definir a programação das actividades quanto:
- A selecção da sequência das actividades que serão desenvolvidas no programa;
  - A decisão da sequência, separação de acordo com os tipos de participantes, actividades e tempo de duração.
  - A identificação das instalações e recursos necessários para implementar o programa com vista a analisar a sua viabilidade.
  - A previsão dos custos, indicando os itens aplicáveis.
- CA 1.5.** Promover e comunicar as actividades de animação turísticas através de:
- Criação de layout de panfletos, cartazes, folhetos e outros meios de divulgação de actividades turísticas;
  - Desenvolvimento de um plano de comunicação e promoção, tendo em conta os objectivos e os meios disponíveis;
  - Selecção dos meios mais adequados para promover cada actividade;
  - Cálculo dos custos do plano promocional;
  - Identificação dos materiais necessários para a implementação do plano promocional;
  - Previsão dos lugares e espaços em que se pode publicar os diferentes suportes publicitários;
  - Verificação da eficiência do plano promocional, aplicando técnicas de avaliação e atendendo aos critérios específicos.
- CA 1.6.** Explicar os diferentes procedimentos de forma clara e precisa, descrevendo as diferentes técnicas que permitem desenvolver as actividades.
- CA 1.7.** Estabelecer o método de avaliação das actividades turísticas de acordo com:
- Critérios e tempo para o realizar
  - Elementos de retorno necessário;
  - Factores internos tais como grupos, tipo de actividade e objectivos previstos e externos, bem como a metodologia, a disponibilidade de instituições e outras;
  - Nível de utilização dos recursos disponíveis e retornos esperados;
  - Meios para determinar a satisfação da procura;
  - Adaptação das actividades concebidas.

**C2: Participar da gestão de departamentos de animação turística tendo em conta o planeamento, elaboração, gestão, controlo e avaliação dos programas de animação turística.**

- CA 2.1. Identificar e analisar as etapas e passos lógicos de um processo de planeamento como abordagem racional para a definição de objectivos, tendo decisões e meios seleccionados.
- CA 2.2. Colaborar na elaboração do orçamento de um programa de animação turística aplicando técnicas de cálculo de custos, margens e desvios, propondo soluções alternativas de desenvolvimento de métodos para o seguimento e controlo orçamental.
- CA 2.3. Identificar e descrever os circuitos, tipos de informações e documentos internos e externos que são gerados no contexto de estruturas e departamentos de animação turística.
- CA 2.4. Analisar estruturas organizacionais e funcionais:
- Definir os limites da responsabilidade, papéis e tarefas de cada componente do departamento de equipamentos de trabalho em animação turística.
  - Estimar os tempos de trabalho das actividades profissionais mais importantes.
- CA 2.5. Identificar e analisar os métodos mais comuns para a definição de postos de trabalhos em animação turística:
- Identificar a necessidade de recursos humanos para desenvolver as actividades de acordo com o cronograma estipulado;
  - Recrutar os recursos humanos necessários para realizar as actividades programadas;
  - Seleccionar os técnicos de acordo com o perfil pretendido para a realização da actividade e de acordo com o público-alvo dirigido.
- CA 2.6. Participar da gestão do pessoal do departamento de animação turística com base na análise do trabalho em equipa, aplicando técnicas de definição do perfil e papéis característicos com vista a otimizar o seu desempenho.
- CA 2.7. Identificar, interpretar e avaliar os indicadores de qualidade de serviço de animação turística, desenvolvendo questionários simples que permitem medir o nível de satisfação do cliente ou participante quanto à qualidade de serviço prestado, normas, procedimentos e instruções de trabalho.

**C3: Participar no processo de criação de grupos aplicando os procedimentos e/ou técnicas de dinâmica de grupo adaptadas às características específicas de cada participante.**

- CA 3.1. Seleccionar as técnicas participativas, dependendo do ponto de desenvolvimento do grupo e da etapa da selecção de projectos a realizar.
- CA 3.2. Aplicar simulações de diferentes técnicas de dinâmica de grupos, adaptadas às características e contextos de cada uma das etapas de desenvolvimento de grupo.
- CA 3.3. Analisar e aplicar técnicas de dinâmica de grupo e procedimentos de animação, adaptando-as aos contextos e grupos determinados, como crianças, jovens, adultos, idosos, deficientes e marginalizados.
- CA 3.4. Descrever e usar técnicas de comunicação mais adequados para a resolução de conflitos de grupo.

**C4: Colaborar na organização e gestão de actividades lúdicas e físico-recreativas em contexto de animação turística.**

- CA 4.1. Desenvolver e descrever actividades lúdicas e físico-recreativas em função das suas características, interesses, necessidades, recursos e tempo disponíveis e observando a direcção de uma actividade lúdica e físico-recreativas, identificando os aspectos e os procedimentos adequados e inadequados, apontando alternativas que optimizem o seu processo.
- CA 4.2. Ajudar a traçar modelos de formulários de jogos que indiquem:
- Nome do jogo;
  - Materiais e espaços necessários
  - Tipo de jogo
  - Esquemas gráficos
  - Efeitos que se prosseguem

- Organização
- Desenvolvimento
- Número de participantes.

**CA 4.3.** Descrever e catalogar os diferentes tipos de jogos, como o seu âmbito de aplicação, explicando:

- Os objectivos prosseguidos.
- As regras a seguir.
- A organização dos participantes.
- A distribuição de papéis.
- Fases de desenvolvimento;
- Metodologia;
- Recursos necessários;
- Normas de segurança;
- Adaptações possíveis, dependendo da idade, com necessidades e/ou expectativas dos participantes.
- Métodos e ferramentas para avaliação.

**CA 4.4.** Descrever e catalogar os diferentes tipos de jogos em termos de:

- Os aspectos de desenvolvimento que estimula.
- O grau de complexidade das regras.
- A idade dos participantes.
- Os recursos materiais utilizados.
- O lugar que se desenvolve.
- O tipo de interacção entre os participantes.

**CA 4.5.** Descrever os procedimentos de acção em caso de qualquer contingência que pode implicar a segurança dos participantes envolvidos.

**CA 4.6.** Aplicar as normas de saúde, higiene e segurança no uso e manutenção de materiais nas actividades de animação turística.

**CA 4.7.** Aplicar técnicas de avaliação do desenvolvimento das actividades lúdicas e físico-recreativas e os seus resultados para conhecer o grau de satisfação dos participantes.

**C5: Colaborar nas tarefas de organização e condução de actividades nocturnas e espectáculos com base no tipo de cliente e participantes bem como nos ambientes e instalações para o desenvolvimento dessas actividades.**

**CA 5.1.** Identificar e descrever os tipos mais comuns das actividades nocturnas e espectáculos:

- Objectivos.
- Papel e função dos animadores.
- Papel e função dos clientes e participantes em geral.
- Necessidades recursos humanos e materiais.
- Elementos de caracterização.
- Suporte de comunicação e divulgação/promoção.
- Características do ambiente e iluminação, música e som.
- Guião e ritmo de desenvolvimento.

**CA 5.2.** Numa simulação de programação de actividades nocturnas e espectáculos:

- Identificar as características dos clientes a que se dirigem.
- Escolher actividades.
- Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das actividades.
- Identificar os espaços, os materiais, os equipamentos e as estruturas necessárias para o desenvolvimento das actividades.
- Especificar a metodologia para a executar.
- Definir o tempo sequência de actividades.
- Definir e convocar os ensaios
- Identificar os potenciais riscos, barreiras ou obstáculos que possam interferir no desenvolvimento da actividade.

- Identificar e prever potenciais prémios e outros reconhecimentos;
- Determinar as medidas específicas de segurança das actividades.

**CA 5.3.** Controlar a presença e disposição de todas as pessoas que vão participar da actividade realizando, caso necessário, as substituições oportunas, e respeitando os ensaios realizados para tal fim.

**CA 5.4.** Comunicar ao público o desenvolvimento e conteúdo das actividades através dos recursos disponíveis e segundo os objectivos do guião;

**C6: Programar e organizar workshops e actividades culturais tendo em conta os diferentes grupos de participantes e os ambientes em que se vão realizar.**

**CA 6.1.** Numa simulação de programação cultural no contexto de animação turística:

- Identificar as características dos clientes a que se dirigem.
- Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das actividades.
- Identificar o material, equipamentos e estruturas necessárias para o desenvolvimento das actividades e garantir a segurança dos mesmos.

**CA 6.2.** Ordenar, rever e actualizar os arquivos existentes em caso de actividades de leitura, cine-fórum, vídeo-fórum audições musicais e outros de igual semelhança com vista a adequá-los às necessidades dos participantes.

**CA 6.3.** Aplicar as técnicas de organização e animação de palestras, conferências, exposições, filmes, oficinas e outras actividades culturais adaptando-as ao meio e aos participantes.

**CA 6.4.** Numa simulação de divulgação/promoção da cultura cabo-verdiana através de workshops e actividades culturais realizar demonstrações:

- Tambores e kola san jon;
- Cenários e figurinos característicos da cultura cabo-verdiana de acordo com o tema abordado;
- Músicas tradicionais (morna, coladeira, mazurka, funaná, batuque, tanbanka, contra-dança, lundum, choros e outros).
- Danças tradicionais (morna, coladeira, mazurka, funaná, batuque, tanbanka, contra-dança, lundum, choros e outros).
- Gastronomia;
- Artesanato;
- Teatro e expressão corporal;
- Exposição.

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

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

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço turístico 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 sugestões e reclamações;
- Assistência de primeiros socorros 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 de prestação de serviços turísticos 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 sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

**CA 8.2.** Resolver situações de interacção numa língua estrangeira diferente do 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;

**C9: Aplicar técnicas de avaliação em actividades de animação turística com vista a conhecer a satisfação dos clientes e participantes.**

**CA 9.1.** Descrever os instrumentos e/ou ferramentas mais adequadas para avaliação de actividades culturais e compará-los com os tipos de actividades, eventos e características dos participantes.

**CA 9.2.** Num caso prático de actividades culturais no âmbito do programa do estabelecimento de actividades turísticas e recreativas, aplicar técnicas de avaliação aos diferentes elementos que compõem a actividade ou evento:

- Espaços.
- Ferramentas e materiais.
- As pessoas envolvidas.
- Desenvolvimento da actividade ou evento.
- Elementos complementares.

**CA 9.3.** Num estudo de caso de análise da avaliação das actividades culturais no programa do estabelecimento de actividades turísticas e recreativas:

- Elaborar relatórios relevantes de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos.
- Estabelecer mecanismos para melhorar os aspectos que orientam o processo de avaliação.

## Conteúdos

### 1. Técnicas de recolha e análise de informação para a elaboração de um projecto de animação turística.

1.1. Animação turística: tendências; tipos de animação; âmbitos de aplicação.

- 1.2. Destinatários, espaços e âmbito de desenvolvimento da animação turística.
- 1.3. Grupos de necessidades especiais: sobredotados; pessoas em riscos sociais; grupos de necessidades específicas tais como: físicas/motoras, psicológicas e sensoriais.
- 1.4. Pesquisa, análise e tratamento de informação em animação turística:
  - 1.4.1 As fontes de informação, Selecção;
  - 1.4.2 Técnicas e procedimentos de obtenção de informação: A observação; A entrevista; A pesquisa e o questionário;
  - 1.4.3 Recolha e análise de dados;
  - 1.4.4 Critérios de selecção;
  - 1.4.5 Critérios de avaliação;
  - 1.4.6 Técnicas de arquivo e armazenamento. Ferramentas necessárias para a sua recolha e arquivo.
- 1.5. Contextualização do projecto:
  - 1.5.1 Expectativas, necessidades e objectivos da empresa requerentes;
  - 1.5.2 Elementos diferenciadores e competitivos;
  - 1.5.3 Pontos fortes e fracos do projecto.
- 1.6. Gestão da informação arquivada: selecção de fontes. Obtenção de informação das fontes.

## **2. Técnicas de programação em animação Turística.**

- 2.1. Critérios de programação:
  - 2.1.1 Tipos de participantes e clientes;
  - 2.1.2 Infra-estruturas, espaços e materiais a utilizar;
  - 2.1.3 Metodologia;
  - 2.1.4 Objectivos a cumprir;
  - 2.1.5 Recursos humanos: perfil e necessidades;
  - 2.1.6 Estrutura do programa;
  - 2.1.7 Modelos do programa;
  - 2.1.8 Programas alternativos;
  - 2.1.9 Avaliação.
- 2.2. Conhecimentos: básicos de primeiros socorros.
- 2.3. Cálculo de custos.
- 2.4. Técnicas e instrumentos de avaliação dos projectos de animação turística:
  - 2.4.1 A observação e recolha de dados;
  - 2.4.2 Registos e escalas;
  - 2.4.3 Elaboração e aplicação de instrumentos;
  - 2.4.4 Tratamento e organização da informação de avaliação em animação turística: avaliação participativa. Técnicas lúdicas de avaliação participativa. Relatórios de avaliação.

## **3. Projectos de animação turística.**

- 3.1. Objectivos: directrizes, necessidades, finalidades, entre outros.
- 3.2. Contratos.
- 3.3. Publico alvo: habitual ou potencial.
- 3.4. Entidade ou empresa requerente: tipos de hotéis: outros estabelecimentos turísticos (balneários, resorts, acampamentos para turismo, campos de férias, entre outros); entidades externas que prestam serviços de recreação e animação turística.
- 3.5. Actividades de animação turística.
- 3.6. Orçamento.
- 3.7. Programas informáticos específicos de actividade de animação turística.
- 3.8. Funções da equipa de trabalho: profissionais e voluntários; dinâmica de grupos; distribuição de tarefas; tomada de decisões, entre outros.
- 3.9. Características dos participantes: limitações na preparação ou na compreensão das mensagens.

#### **4. Gestão de departamentos de animação turística.**

- 4.1. A Gestão em animação: objectivos, estratégias, políticas e relações entre eles.
- 4.2. Organização, natureza e finalidade.
- 4.3. O orçamento: previsão, concepção, seguimento e controlo.
- 4.4. Recursos: humanos, materiais, físicos, tecnológicos e outros.
- 4.5. Qualidade e segurança.

#### **5. Dinâmicas de grupo de animação turística.**

- 5.1. Os grupos:
  - 5.1.1 Tipos;
  - 5.1.2 Níveis de funcionamento: tarefa e sócio afectivo;
  - 5.1.3 Etapas de desenvolvimento de grupos;
  - 5.1.4 Principais papéis no seio do grupo;
  - 5.1.5 Dinâmica de grupos de animação.
- 5.2. Avaliação da dinâmica de grupo:
  - 5.2.1. Técnicas de observação e sociométricas;
  - 5.2.2. Técnicas de dinâmica de grupo para grandes e pequenos grupos e para os diferentes níveis de funcionamento;
  - 5.2.3. Etapas do desenvolvimento de grupos.
- 5.3. Técnicas de comunicação:
  - 5.3.1. O processo de comunicação na animação: características do processo de comunicação;
  - 5.3.2. Elementos do processo: emissor, mensagem, receptor e canal;
  - 5.3.3. Tipo de comunicação: verbal, não verbal, escrita, sistemas alternativos;
  - 5.3.4. Dificuldades mais comuns na comunicação: o animador, o usuário, o meio (ruídos, interferências);
  - 5.3.5. Estratégias para desenvolver a comunicação;
  - 5.3.6. Padrões de comportamento e cuidados com os participantes;
  - 5.3.7. O Feedback;
  - 5.3.8. A comunicação interpessoal;
  - 5.3.9. A comunicação em grandes grupos;
  - 5.3.10. Habilidades sociais;
  - 5.3.11. Aplicação das novas tecnologias de comunicação;
  - 5.3.12. Resolução de conflitos.

#### **6. Acompanhamento das actividades de animação turística**

- 6.1. Adaptação de palestras, colóquios, exposições, workshops e outras actividades culturais;
- 6.2. Informação sobre os objectivos aos participantes:
  - 6.2.1. Tipos de objectivos: gerais ou específicos, primários – prioritários ou secundários;
  - 6.2.2. Tipos de conteúdos: conceptuais, procedimentais e atitudinais, comuns ou específicos;
  - 6.2.3. Tipos de procedimentos: pesquisa de informação, de tratamento e análise de informação, de planificação e organização, de resolução de problemas, de desenvolvimento de habilidades comunicativas, de desenvolvimento de habilidades metacognitivas e desenvolvimento de habilidades colaborativas.
- 6.3. Resolução de contingências que podem apresentar e que afectam o desenvolvimento da actividade:
  - 6.3.1. Com resolução ou não;
  - 6.3.2. Pontuais ou contínuas;
  - 6.3.3. Importantes ou simples
  - 6.3.4. Materiais, instalações, humana, económicas ou logísticas.
- 6.4. Informação dos resultados da actividade:
  - 6.4.1. Quantitativos ou qualitativos;

6.4.2. Positivos ou negativos;

6.4.3. Apto ou inapto.

## 7. Comunicação em inglês em situações próprias dos serviços turísticos.

- 7.1. Atendimento directo em inglês ao cliente de serviços turísticos durante o recorrido.
- 7.2. Resolução em inglês de contingências, situações emergentes e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço.
- 7.3. Resolução de sugestões e reclamações em inglês.
- 7.4. Informação e conselho em inglês, sobre destinos, serviços, produtos, preços e excursões facultativas.
- 7.5. Atendimento de demandas de informação variada em inglês da parte do cliente ou profissional do sector.
- 7.6. Atendimento em inglês aos fornecedores, agências de viagens e profissionais.
- 7.7. Confirmação em inglês dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- 7.8. Negociação em inglês com clientes ou profissionais do sector, acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
- 7.9. Comunicação em inglês em situações formais ou informais.
- 7.10. Comunicação em condições de ruído ambiental ou interferências.

### Outras capacidades associadas ao módulo

- Mostrar interesse amplo no conhecimento da organização e dos seus processos.
- Alcançar metas e objectivos desafiadores propostos que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior à alcançada anteriormente.
- Demonstrar um bom desempenho profissional na realização de projectos de animação turística.
- Respeitar normas e procedimentos internos da empresa.
- Terminar o trabalho nos prazos definidos.
- Participar e colaborar activamente com a equipa de trabalho.
- Compartilhar as informações com a equipa de trabalho.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa às pessoas certas e cada momento.
- Sugerir alternativas como o objectivo de melhorar os resultados.
- Demonstrar a criatividade no desenvolvimento do trabalho que se realiza.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua actividade.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se a novas situações ou contextos.
- Aprender novos conceitos ou procedimentos e aproveitar a formação de modo eficaz usando os conhecimentos adquiridos.
- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação complementar para o uso no seu trabalho.
- Amabilidade, cortesia, educação e clareza no tratamento com os clientes.
- Atitude proactiva e de serviço no tratamento dos clientes.
- Empatia.
- Autocontrolo.
- Identificação e valorização dos critérios e a importância da qualidade de serviço.
- Integridade, honestidade, confidencialidade e responsabilidade no manuseamento da informação.
- Capacidade de persuasão.
- Preocupação pela satisfação dos clientes e pelos detalhes.