



**Ministério das Finanças
e do Fomento Empresarial**

Unidade de Coordenação do
Sistema Nacional de Qualificações



Qualificação Profissional

GUIA DE TURISMO

HRT004.A1_5

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Ficha Técnica

Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial
Unidade de Coordenação do Sistema Nacional de Qualificações (UC-SNQ)

Coordenador da UC-SNQ
Amílcar Mendes

Família Profissional: Hotelaria, Restauração e Turismo

Coordenadora do Comité Técnico Setorial (CTS)
Ana Maria Duarte Carvalho

Especialistas tecnológicos e formativos do Comité Técnico Setorial (CTS)

Albertina Isabel Ramos Gomes
Leila Cristina P. de Sousa Lobo
Carlos Henrique Santos
Margarida Lopes do Rosário

Técnicos da UC-SNQ
Marlene Moreno
Samira Monteiro Borges

República de Cabo Verde | Cidade da Praia | Achada Santo António
Data Publicação Oficial
10 de março 2023 - BO nº 44, II Série

Contactos

Telefone: +238 333 70 55/76 | www.snq.cv | <https://www.facebook.com/ucsng/>

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC).....	4
UC1: INTERPRETAR, PARA OS VISITANTES, O PATRIMÓNIO E BENS DE INTERESSE CULTURAL (UC14.1_5).....	4
UC2: INTERPRETAR, PARA OS VISITANTES, RECURSOS NATURAIS E OUTROS BENS DE INTERESSE NATURAL (UC15.1_5).....	6
UC3: DESENHAR, PROMOVER E COMERCIALIZAR ITINERÁRIOS TURÍSTICOS E PREPARAR SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO (UC16.1_5).....	8
UC4: SUPERVISIONAR E IMPLEMENTAR SERVIÇOS DE ACOMPANHAMENTO TURÍSTICO (UC17.1_5).....	10
UC5: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO(UC18.1_5).....	13
UC6: COMUNICAR, EM FRANCÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO (UC19.1_5).....	15
UC7: COMUNICAR, EM OUTRO IDIOMA, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO (UC296_2).....	17
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	19
UNIDADES FORMATIVAS TRANSVERSAIS.....	20
UF433: O Setor de Turismo em Cabo Verde	20
UF434: Sustentabilidade e Qualidade em Turismo.....	22
UF435: Turismo Inclusivo	24
UF436: Técnicas de Comunicação, Relacionamento Interpessoal e Trabalho em Equipa	27
UF437: Marketing Digital	29
UF438: Noções Básicas de Primeiros Socorros.....	31
MÓDULOS FORMATIVOS (MF).....	33
MF1: HISTÓRIA, BENS E RECURSOS CULTURAIS DE INTERESSE TURÍSTICO (MF14.1_5).....	33
MF2: GEOGRAFIA E RECURSOS TURÍSTICOS NATURAIS CABO-VERDIANOS (MF15.1_5).....	38
MF3: DESENHO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE ITINERÁRIOS E PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE GUIA (MF16.1_5)	41
MF4: ACOMPANHAMENTO E ASSISTÊNCIA A TURISTAS (MF17.1_5).....	44
MF5: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA (MF18.1_5)	48
MF6: FRANCÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA (MF19.1_5)	52
MF7: LÍNGUA ESTRANGEIRA, DIFERENTE DO INGLÊS E DO FRANCÊS, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO (MF296_2).....	56
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	58

PERFIL PROFISSIONAL

HRT004.A1_5

GUIA DE TURISMO

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT004.A1_5	Denominação	GUIA DE TURISMO
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral		Informar e interpretar os recursos turísticos, criando e apresentando itinerários de forma atrativa, bem como prestar serviços de acompanhamento e assistência, garantindo a qualidade e satisfação do visitante.	
Unidades de Competência (UC)		N.º	Denominação
		Código	
		1	Interpretar, para os visitantes, o património e bens de interesse cultural.
		2	Interpretar, para os visitantes, recursos naturais e outros bens de interesse natural.
		3	Desenhar, promover e comercializar itinerários turísticos e preparar serviços de guia de turismo.
		4	Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico.
		5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de guia de turismo.
		6	Comunicar, em francês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de guia de turismo.
Ambiente Profissional		7	Comunicar, em outro idioma, com um nível de desempenho básico, nos serviços de guia de turismo.
		Âmbito profissional: Exerce a sua atividade, por conta própria, ou por conta de outrem em empresas de serviços turísticos, nomeadamente agências de viagens e turismo, entidades de promoção ou empresas de serviços em geral.	
		Sectores produtivos: Esta qualificação situa-se no sector turístico, especialmente no subsector dos serviços de informação, acompanhamento e assistência a turistas e visitantes.	
		Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) 5113 Guia-Interprete Guia de turismo Outros postos de trabalho relacionados: REP (<i>Ground Agent</i> - Agente de terreno/superfície)	

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: INTERPRETAR, PARA OS VISITANTES, O PATRIMÓNIO E BENS DE INTERESSE CULTURAL

Código: UC14.1_5

Nível: 5

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Pesquisar e selecionar informação turística sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais.

- CD 1.1. As fontes primárias e secundárias de informação são identificadas e discriminadas, para a sua aplicação na obtenção de informação atual e exata.
- CD 1.2. As fontes primárias e secundárias de informação são confrontadas e selecionadas para a sua aplicação na obtenção de informação atual e exata.
- CD 1.3. Os suportes informativos e os diferentes meios de acesso à informação são utilizados, de forma eficiente, a fim de garantir a credibilidade da informação.
- CD 1.4. As informações turísticas sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais são selecionadas, verificadas e validadas, tendo em conta:
 - Os recursos patrimoniais: museus, monumentos, património histórico, artístico e cultural e outros bens de interesse cultural, suscetíveis de serem visitados;
 - Os recursos turísticos de carácter geral;
 - O contexto geográfico, histórico, artístico, económico e cultural;
 - A infraestrutura básica: acessos, abastecimentos, transportes e outros;
 - A infraestrutura turística: alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros;
 - O tipo de grupo ou turista a que se presta o serviço de informação;
 - Os fornecedores de serviços previstos;
 - O itinerário (rota, circuito, visita) ou outras atividades programadas;
 - Outras informações de interesse.

EC2: Interpretar informação selecionada sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais, de forma atrativa aos visitantes.

- CD 2.1. A informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais é analisada.
- CD 2.2. A informação analisada sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural é interpretada de forma atrativa aos visitantes satisfazendo as suas necessidades e expectativas.

EC3: Interpretar o património, bens de interesse cultural e outros recursos turísticos, para os visitantes.

- CD 3.1. As técnicas de comunicação e dinâmica de grupo são aplicadas para estimular o interesse do visitante, assegurando o respeito e a valorização do património cultural ou das áreas visitadas e do meio envolvente.
- CD 3.2. O tom da voz é adaptado aos equipamentos de megafonia e ao espaço onde se encontra na transmissão de informação.
- CD 3.3. A linguagem corporal como ferramenta complementar da voz é utilizada para reforçar a informação verbal e motivar os visitantes.
- CD 3.4. A informação é transmitida adaptando às solicitações do grupo, a sua diversidade ou identidade cultural, às suas experiências e procedências geográficas e aos recursos cognitivos próprios da sua idade e formação.
- CD 3.5. As perguntas formuladas pelo visitante são respondidas com clareza e rigor, justificando-as quando assim se requer.

CD 3.6. O tempo utilizado na transmissão da informação, garante que o visitante recebe, assimila e desfruta da informação adaptada:

- Ao programa;
- À limitação temporal prevista no itinerário ou visita programada;
- Às características dos visitantes ou do grupo;
- À sua disponibilidade de tempo;
- À necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer.

Contexto Profissional

Meios de produção

Meios e equipamentos informáticos com acesso à internet. Material de escritório. Meios de transporte. Espaços e instalações culturais e dos prestadores de serviços turísticos em geral. Equipamentos de som e audiovisuais. Meios e equipamentos necessários para realização de excursões: bússola, mapas, GPS, documentos, entre outros.

Produtos e Resultados

Informação turística sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais pesquisada, selecionada, analisada, processada e interpretada. Informação turística sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais transmitida com rigor em linguagem acessível ao turista ou visitantes.

Informação utilizada ou gerada

Bibliografia geral e específica, informação em suporte magnético e em Web sobre mercados, destinos, produtos, património e bens de interesse cultural e outros recursos e serviços turísticos do âmbito de atuação. Código deontológico da profissão. Planos e mapas. Legislação turística e Códigos de Conduta. Legislação sobre a proteção de bens de interesse cultural.

UC2: INTERPRETAR, PARA OS VISITANTES, RECURSOS NATURAIS E OUTROS BENS DE INTERESSE NATURAL

Código: UC15.1_5

Nível: 5

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Pesquisar e selecionar a informação turística sobre espaços e outros recursos naturais, adaptadas aos diversos tipos de visitantes e contextos.

- CD 1.1. As fontes primárias e secundárias de informação são identificadas e discriminadas, para a sua aplicação na obtenção de informação atual e exata.
- CD 1.2. As fontes primárias e secundárias de informação são confrontadas e selecionadas para a sua aplicação na obtenção de informação atual e exata.
- CD 1.3. Os suportes informativos e os diferentes meios de acesso à informação são utilizados, de forma eficiente, a fim de garantir a credibilidade da informação
- CD 1.4. A informação de interesse sobre a área de atuação ou itinerário estabelecido é selecionada e confrontada, especialmente em relação a:
 - Geologia;
 - Geografia;
 - Biodiversidade;
 - Ecossistemas;
 - Legislação e figuras de proteção ambiental;
 - Gestão de espaços protegidos.

EC2: Interpretar a informação sobre espaços naturais e outros recursos naturais da sua área de atuação.

- CD 2.1. A informação correspondente aos espaços naturais e outros recursos do património natural, é analisada tendo em conta o itinerário a realizar.
- CD 2.2. A informação identificada é sintetizada e adaptada a todos os tipos de visitantes, ao espaço natural objeto da visita e aos itinerários pré-estabelecidos, respeitando as normas de prevenção e princípios de sustentabilidade ambiental.
- CD 2.3. A informação correspondente aos espaços naturais e outros recursos do património natural é interpretada, tendo em conta o itinerário a realizar.

EC3: Interpretar o património e bens de interesse natural aos visitantes, satisfazendo as suas necessidades e expectativas.

- CD 3.1. As técnicas de comunicação e dinâmica de grupo são aplicadas para estimular o interesse do visitante, assegurando o respeito e a valorização do património natural ou das áreas visitadas e do meio envolvente.
- CD 3.2. O tom da voz é adaptado aos equipamentos de megafonia e ao espaço onde se encontra na transmissão de informação
- CD 3.3. A linguagem corporal como ferramenta complementar da voz é utilizada para reforçar a informação verbal e motivar os visitantes.
- CD 3.4. A informação é transmitida adaptando às solicitações do grupo, a sua diversidade ou identidade cultural, às suas experiências e procedências geográficas e aos recursos cognitivos próprios da sua idade e formação.
- CD 3.5. As perguntas formuladas são respondidas com clareza e rigor, justificando-as quando assim se requer.
- CD 3.6. O tempo utilizado na transmissão da informação, garante que o cliente recebe, assimila e desfruta da informação adaptada:
 - Ao programa;

- À limitação temporal prevista no itinerário ou visita programada;
- Às características dos visitantes ou do grupo;
- À sua disponibilidade de tempo;
- À necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer.

Contexto Profissional

Meios de Produção

Meios e equipamentos informáticos com acesso à internet. Material de escritório. Equipamentos e materiais adaptados ao itinerário. Meios de transporte. Espaços naturais e dos prestadores de serviços turísticos em geral. Equipamentos de som e audiovisuais. Meios e equipamentos necessários para a realização de excursões: bússola, mapas, GPS, documentos, entre outros.

Produtos e Resultados

Informação turística sobre espaços naturais e outros recursos naturais pesquisada, selecionada, analisada, processada e interpretada. Informação turística sobre espaços naturais e outros recursos naturais transmitida com rigor em linguagem acessível ao visitante.

Informação utilizada ou gerada

Bibliografia geral e específica, informação em suporte magnético e em Web sobre mercados, destinos, produtos, património e bens de interesse natural e outros recursos e serviços turísticos do âmbito de atuação. Código deontológico da profissão. Planos e mapas. Legislação turística e Códigos de Conduta. Legislação sobre a proteção de bens de interesse natural.

UC3: DESENHAR, PROMOVER E COMERCIALIZAR ITINERÁRIOS TURÍSTICOS E PREPARAR SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO

Código: UC16.1_5

Nível: 5

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Desenhar itinerários turísticos de interesse cultural, natural e outros, para agências de viagens e turismo, operadores turísticos ou para clientes diretos, de modo que sejam atrativos, competitivos e comercializáveis.

- CD 1.1. As informações e os recursos turísticos são identificados e sistematizados.
- CD 1.2. Os segmentos de mercado e o perfil do cliente são identificados para a definição da temática e do tipo de itinerário.
- CD 1.3. Os pontos e as atividades de interesse turístico, bem como as alternativas possíveis, são selecionados e organizados, de acordo com a temática do itinerário.
- CD 1.4. Os equipamentos e materiais necessários são identificados e organizados, de acordo com o itinerário a realizar.
- CD 1.5. Os serviços complementares e as alternativas possíveis são identificados e incluídos no itinerário.
- CD 1.6. A viabilidade de execução do itinerário é testada, respeitando as regras de SHST.

EC2: Elaborar o orçamento, tendo em conta os diferentes tipos de serviços.

- CD 2.1. Os custos fixos inerentes à atividade são identificados e quantificados numa base de dados.
- CD 2.2. Os custos variáveis são identificados e quantificados, de acordo com o itinerário desenhado, o número de pessoas por excursão e o número de excursões por mês.
- CD 2.3. O custo por cliente, na execução do itinerário, é calculado para a definição da margem de lucro.
- CD 2.4. O preço de venda, do serviço a prestar, é definido tendo em conta as comissões, as estratégias promocionais e os tipos de grupo.

EC3: Promover e comercializar o itinerário turístico de interesse cultural, natural e outros.

- CD 3.1. A prospeção do mercado é realizada, para identificar as características e as tendências do mercado de promoção turística, visando a captação do público-alvo.
- CD 3.2. Os concorrentes são identificados de forma a diferenciar os produtos e/ou serviços para atrair e conquistar os clientes.
- CD 3.3. A estratégia de marketing para atrair os clientes, é desenhada e aplicada.
- CD 3.4. Os meios e suportes de comunicação são identificados e selecionados para promover os produtos e serviços de forma atrativa.
- CD 3.5. A comercialização dos produtos e serviços é feita, utilizando os diferentes canais de promoção e divulgação de serviços.

Contexto Profissional

Meios de produção

Meios e equipamentos informáticos com acesso à internet. Material de escritório. CSQ (*Costumers Services Question*). Meios de transporte. Dependências e instalações dos prestadores de serviços turísticos em geral. Equipamentos e materiais adaptados ao itinerário (megafone, mascaras de *snorkling*, vara de caminhada, luvas, chapéu, entre outros). Protocolos de ação em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação, equipamentos de primeiros socorros e segurança sanitária.

Produtos e Resultados:

Itinerário desenhado e orçamentado. Produto e serviços divulgado e comercializado.

Informação utilizada ou gerada:

Documentações e informações impressas, em suporte magnético e sites sobre os mercados, destinos, produtos, valores e bens de interesse cultural e natural e outras instalações turísticas. Desenhos e mapas. Legislação sobre formas de proteção de bens de interesse cultural e natural. Código deontológico da profissão. Informações de documentos de viagem específicos, tais como: o tipo de turista ou grupo acompanhado, a programação de viagens, rotas e itinerários, excursões, transporte a ser utilizado, formulários para o registro de reclamações, fornecedores previstos ou outros de interesse. Informações sobre pessoas de contato e recetores do grupo de turistas no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço. Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da atividade de guia, assistência e acompanhamento dos visitantes, turistas e grupos, e demais profissionais relacionados. Informações sobre os fornecedores de serviços e atividades opcionais, preços e tarifas. Regulamento interno da entidade organizadora. Informações específicas adaptadas e sintetizadas para o turista ou grupo. Relatórios da assistência. Legislação sobre os passageiros em trânsito e vistos de entrada.

REVOGADO

UC4: SUPERVISIONAR E IMPLEMENTAR SERVIÇOS DE ACOMPANHAMENTO TURÍSTICO

Código: UC17.1_5

Nível: 5

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Supervisionar e dirigir o desenvolvimento do programa, itinerário ou serviço em que exerce a sua função de guia, acompanhante ou assistente para assegurar o seu cumprimento, solucionando incidências e evitando dificuldades.

- CD 1.1.** Os elementos do programa são supervisionados, verificando se adequam às necessidades do cliente, tendo em conta:
- O itinerário a realizar;
 - Os serviços de transporte, alojamento, restauração, guia de turismo e outros contratados, bem como as suas condições de prestação;
 - As visitas e outras atividades programadas;
 - Os horários e festividades que incidam na abertura ou encerramento dos centros de interesse turístico.
- CD 1.2.** Os itinerários e as atividades a serem realizados, são comunicados às Autoridades Competentes, para obtenção da respetiva autorização.
- CD 1.3.** A programação contratada é cumprida, adotando, em caso de situações imprevistas, medidas oportunas que visam a satisfação do cliente e, informando atempadamente ao responsável da entidade organizadora.
- CD 1.4.** O serviço é realizado cumprindo ou superando os padrões de qualidade, conforme os procedimentos estabelecidos para garantir a satisfação dos clientes.
- CD 1.5.** As decisões e soluções adotadas pela entidade organizadora ou pela entidade gestora dos espaços a visitar, em caso de situações imprevistas, são postas em prática de maneira eficaz, minimizando o seu efeito sobre as expectativas dos visitantes.
- CD 1.6.** As normas de conduta em espaços naturais protegidos e as razões de sua preservação são explicadas de forma clara, procurando o envolvimento dos visitantes, consciencializando-os a respeito da sua fragilidade.
- CD 1.7.** O património natural e cultural é respeitado pelo guia, durante o seu percurso, demonstrando uma atitude positiva face ao mesmo.
- CD 1.8.** A pontualidade na recolha dos visitantes, o aproveitamento do tempo disponível, o cumprimento das regras estabelecidas e a adaptabilidade às circunstâncias imprevistas são controlados a todo o momento, para atingir os objetivos estabelecidos.
- CD 1.9.** A condução dos visitantes é realizada, de acordo com o programa pré-estabelecido, minimizando o impacto sobre os espaços visitados, garantindo a sua preservação e sustentabilidade.
- CD 1.10.** A segurança do grupo é assegurada em todos os momentos, exigindo as garantias necessárias aos fornecedores e evitando extravios, acidentes e situações potencialmente perigosas ou problemáticas.
- CD 1.11.** Os conflitos que possam surgir ao longo do itinerário são solucionadas com eficácia e profissionalismo, adotando, caso necessário, uma atitude mediadora e conciliadora entre as partes.
- CD 1.12.** Os inquéritos e questionários, para avaliar o serviço prestado são entregues aos visitantes, visando conhecer o nível de cumprimento dos objetivos estabelecidos e o seu grau de satisfação.
- CD 1.13.** A informação para avaliar o grau de satisfação dos clientes e o nível de cumprimento dos objetivos previstos, é recolhida e tratada, visando a introdução de melhorias.
- CD 1.14.** As queixas e/ou reclamações dos clientes são atendidas com empatia, eficácia e máxima discrição, seguindo o procedimento estabelecido, cumprindo o regulamento vigente e tomando as medidas oportunas para facilitar a sua resolução.

CD 1.15. O processo de seguimento e avaliação é implementado, para avaliar o impacto das ações e/ou fazer correções necessárias.

CD 1.16. O relatório da avaliação do serviço prestado é elaborado.

EC2: Supervisionar, acompanhar e assistir o visitante, procurando saber se sente convenientemente atendido, a todo o momento, e entretido, nos momentos necessários.

CD 2.1. A informação e a documentação são entregues ao visitante, descrevendo:

- O programa da viagem;
- O lugar e hora do encontro;
- Os meios de identificação do visitante e do acompanhante;
- A informação de interesse geral;
- As entradas e bônus para excursões, visitas, espetáculos e restantes eventos programados;
- Os documentos de que devem dispor;
- Os meios para apresentar reclamações sobre a organização da viagem e atividades.

CD 2.2. A presença dos participantes é comprovada, repassando e atualizando a lista facilitada pela entidade organizadora, realçando a importância da pontualidade e cumprimento dos horários.

CD 2.3. O embarque dos participantes na viagem de ida, no *transfer*, nas mudanças de meio de transporte, nas excursões e na viagem de regresso é coordenada, tendo em conta, caso necessário, os trâmites de emigração e alfândegas.

CD 2.4. Os assentos, camarotes ou departamentos dos participantes são definidos e coordenados, assegurando a correta distribuição dos mesmos.

CD 2.5. O embarque e desembarque de bagagens são verificados e em caso de extravios, presta-se ajuda ao cliente na elaboração da reclamação.

CD 2.6. Os documentos de viagens são manejados e preenchidos com exatidão, assegurando que se ajustam aos serviços contratados para a sua posterior faturação pela entidade organizadora.

CD 2.7. A assistência ao cliente é prestada, de modo que sinta acompanhado, seguro e convenientemente atendido, dando resposta perante todo o tipo de imprevistos.

EC3: Proporcionar ao visitante em rota, enquanto acompanhante ou chefe de grupo, informação geral de interesse sobre o destino ou local de visita.

CD 3.1. A informação de interesse geral é facilitada de forma sequenciada, selecionando o idioma e o nível médio de entendimento dos participantes.

CD 3.2. A informação de interesse geral é prestada, adaptando-se aos desejos individuais ou coletivos, para dar uma visão global e sintética do país, região, cidade ou recursos objeto de visita, sem prejuízo da informação especializada prestada pelos guias locais.

CD 3.3. As perguntas formuladas pelos visitantes são respondidas com clareza e correção, justificando-as quando assim se requer.

EC4: Oferecer e vender atividades facultativas, respeitando e complementando o programa estabelecido, de forma a cumprir com objetivos económicos.

CD 4.1. A fiabilidade das atividades facultativas é comprovada, atendendo aos requisitos da entidade organizadora, às condições existentes no destino e às expectativas do cliente.

CD 4.2. As atividades facultativas baseadas nos produtos nacionais, tais como artesanato ou folclore, são apresentadas ao cliente com uma ênfase especial.

CD 4.3. A oferta disponível, os fornecedores e os preços das atividades selecionadas são avaliados, informando aos clientes em caso de solicitação.

CD 4.4. Os programas alternativos de carácter voluntário são estabelecidos para os não participantes em atividades facultativas, garantindo a segurança das atividades e o grau de adequação para o seu desfrute.

CD 4.5. As normas referentes aos lugares objeto de visita são explicadas com clareza.

- CD 4.6.** As tarifas são estabelecidas em função do número de participantes, informando-lhes previamente das mesmas e dos meios de pagamento disponíveis.
- CD 4.7.** O pagamento das atividades complementares é realizado, seguindo o procedimento interno estabelecido.

Contexto Profissional

Meios de produção

Meios de transporte. Dependências e instalações dos prestadores de serviços turísticos em geral. Meios e equipamentos informáticos. Equipamentos de som e audiovisuais. Material recreativo. Equipamentos de proteção individual (Ex: luvas, calçado adequado, chapéu, etc.). Meios e equipamentos necessários para a realização de excursões: bússola, mapas, GPS, varas de caminhada, corda, documentos, entre outros. Sistema de comunicação. Protocolos e equipamentos de ação em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação.

Produtos e Resultados

Meios necessários para a realização dos serviços programados e geridos. Programa desenvolvimento e supervisionado. Processo de melhoria da qualidade do serviço garantido. Relatório da avaliação do serviço prestado elaborado.

Informação utilizada ou gerada:

Todos os tipos de documentações e informações impressas, em suporte magnético e sites sobre os mercados, destinos, produtos, valores e bens de interesse cultural e outras instalações turísticas. Desenhos e mapas. Legislação e outras normas de conduta sobre as formas de proteção de bens de interesse cultural e natural. Código deontológico da profissão. Informações de documentos de viagem específicos, tais como: o tipo de cliente acompanhado, a programação de viagens, itinerários, transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, fornecedores previstos ou outras de interesse. Informações sobre pessoas de contacto e recetores do cliente no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço. Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da atividade de guia, assistência e acompanhamento dos clientes, e demais profissionais relacionados. Informações sobre os fornecedores de serviços e atividades opcionais, preços e tarifas. Regulamento interno da entidade organizadora. Informações específicas adaptadas e sintetizadas para o cliente. Os relatórios de avaliação do serviço. Manuais dos primeiros socorros. Relatórios da assistência. Legislação sobre os passageiros em trânsito e vistos de entrada. Base de dados de contatos para situações de emergência.

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

Código: UC18.1_5

Nível: 5

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Interpretar e traduzir com independência, documentos escritos ou outros em inglês, e de outras línguas para inglês, para obter informação, processá-la e levar a cabo as ações oportunas.

CD 1.1. A documentação escrita ou outra, em inglês, no âmbito do serviço de guia, relativa a instruções, normas, relatórios, promoção e outras é interpretada e processada com rapidez e exatidão para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

CD 1.2. A documentação escrita ou outra, em idiomas diferentes do inglês, no âmbito do serviço de guia, relativa a instruções, normas, relatórios, publicidade e outras, é traduzida com exatidão para o inglês para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

CD 1.3. A terminologia técnica utilizada nos serviços turísticos é aplicada nas diferentes situações profissionais para facilitar a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

EC2: Produzir documentos escritos em inglês, gramaticalmente e ortograficamente corretos, de acordo com a atividade.

CD 2.1. A expressão escrita em inglês é processada através de instrumentos de comunicação, de forma coerente, gramatical e ortograficamente correta, tendo em conta as situações próprias de sua área profissional, nomeadamente:

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

CD 2.2. A mensagem escrita é avaliada e adaptada ao nível de linguagem do interlocutor, a fim de estabelecer e facilitar a comunicação.

CD 2.3. As diferentes documentações, nomeadamente, instruções, normas, relatórios, promoção e outras, são elaboradas e interpretadas com precisão e consistência.

CD 2.4. Os meios da comunicação são escolhidos e adaptados ao tipo de mensagem e à situação de comunicação, permitindo uma compreensão mútua.

EC3: Comunicar em inglês com fluidez, com clientes ou fornecedores, nos serviços turísticos de guia.

CD 3.1. A interação em inglês é realizada, produzindo mensagens orais fluidas e, interpretando as mensagens dos interlocutores, em situações próprias da atividade de guia turístico, tais como:

- Apresentação pessoal e de terceiros;
- Acolhimento do cliente;
- Solicitação de informação a respeito do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente de qualquer aspeto necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas, produtos e serviços turísticos;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 3.2. A interação em inglês é realizada num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes, tais como, o número e as características dos interlocutores, o espaço e o momento de

comunicação.

EC4: Interpretar em inglês para o cliente, com fluência, informações sobre património cultural e natural.

- CD 4.1.** A informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural, e outros recursos turísticos de carácter geral, é processada e integrada, para a preparação do serviço de guia.
- CD 4.2.** A informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural, e outros recursos turísticos de carácter geral é interpretada, de forma sequenciada e com fluência, para o cliente.

Contexto Profissional

Meios de produção

Equipamentos informáticos, impressora e telefone. Aplicações informáticas. Internet. Material de guia. Dicionário. Guias de conversação. Material de escritório. Documentos escritos e outros.

Produtos e Resultados

Comunicação interativa competente com clientes e profissionais do setor em inglês para a prestação de serviços turísticos de guia, para a comercialização e venda de atividades turísticas e de outros produtos ou serviços, e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a atividade de guia turística, realizada. Instruções, normas, relatórios, material de promoção e outros traduzidos em inglês utilizados.

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 setor. Manuais de cultura anglófona de diversas procedências. Manuais de primeiros socorros em inglês. Plataformas digitais de tradução.

UC6: COMUNICAR, EM FRANCÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO

Código: UC19.1_5

Nível: 5

Elementos de Competência (EC) Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Interpretar e traduzir, documentos escritos ou outros em um idioma estrangeiro diferente do francês, para obter informação, processá-la e levar a cabo as ações oportunas.

CD 1.1. A documentação escrita ou outra, em uma língua estrangeira diferente do francês, no âmbito do serviço de guia, relativa a instruções, normas, relatórios, promoção e outras é interpretada e processada com rapidez e exatidão para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

CD 1.2. A documentação escrita ou outra, em idiomas diferentes do francês, no âmbito do serviço de guia, relativa a instruções, normas, relatórios, publicidade e outras, é traduzida com exatidão para o francês para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

CD 1.3. A terminologia técnica utilizada nos serviços turísticos é aplicada nas diferentes situações profissionais para facilitar a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

EC2: Produzir, em francês, documentos escritos, gramaticalmente e ortograficamente corretos de acordo com a atividade.

CD 2.1. A expressão escrita em francês é processada através de instrumentos de comunicação, de forma coerente, gramatical e ortograficamente correta, tendo em conta as situações próprias de sua área profissional, nomeadamente:

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

CD 2.2. A mensagem escrita é avaliada e adaptada ao nível de linguagem do interlocutor, a fim de estabelecer e facilitar a comunicação.

CD 2.3. As diferentes documentações, nomeadamente, instruções, normas, relatórios, promoção e outras, são elaboradas e interpretadas com precisão e consistência.

CD 2.4. Os meios da comunicação são escolhidos e adaptados ao tipo de mensagem e à situação de comunicação, permitindo uma compreensão mútua.

EC3: Comunicar em francês com fluidez, com clientes ou fornecedores, nos serviços turísticos de guia.

CD 3.1. A interação em francês é realizada, produzindo mensagens orais fluidas e, interpretando as mensagens dos interlocutores, em situações próprias da atividade de guia turístico, tais como:

- Apresentação pessoal e de terceiros;
- Acolhimento do cliente;
- Solicitação de informação a respeito do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente de qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas, produtos e serviços turísticos;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situações de emergência.

CD 3.2. A interação em francês é produzida num nível competente, atendendo aos diferentes condicionantes, tais como, o número e características dos interlocutores, o espaço e o momento de comunicação.

EC4: Interpretar em francês para o cliente, com fluência, informações sobre património cultural e natural.

CD 4.1. A informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural, e outros recursos turísticos de carácter geral é processada e integrada, para a preparação do serviço de guia.

CD 4.2. A informação turística sobre o património e bens de interesse cultural e natural, e outros recursos turísticos de carácter geral é interpretada, de forma sequenciada e com fluência, para o cliente.

Contexto Profissional

Meios de produção

Equipamentos informáticos, impressora e telefone. Aplicações informáticas. Internet. Material de guia. Dicionário. Guias de conversação. Material de escritório. Documentos escritos e outro.

Produtos e Resultados

Comunicação interativa competente com clientes e profissionais do setor em francês para a prestação de serviços turísticos de guia, para a comercialização e venda de atividades turísticas e de outros produtos ou serviços, e interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a atividade de guia turística, realizada. Instruções, normas, relatórios, material de promoção e outros traduzidos em francês utilizados.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de língua francesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos. Publicações diversas em francês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do sector. Manuais de cultura francófona de diversas procedências. Manuais de primeiros socorros em francês. Plataformas digitais de tradução.

UC7: COMUNICAR, EM OUTRO IDIOMA, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO

Código: UC296_2

Nível: 2

Elementos de Competência (EC) e Critérios de Desempenho (CD)

EC1: Comunicar de forma simples com os clientes, sobre assuntos relacionados com a sua profissão em contexto de interação inicial.

CD 1.1. O acolhimento ao cliente é feito de forma clara e representativa.

CD 1.2. As informações básicas a nível pessoal e profissional são prestadas corretamente.

EC2: Interpretar mensagens orais e escritas de complexidade básica, expressadas pelos clientes, no âmbito profissional de animação turística, com o objetivo de compreender pedidos simples e imediatos.

CD 2.1. Os pedidos, tipos de clientes, nível de necessidades concretas são identificados para a organização de estruturas de apoio linguístico que os interpretam.

CD 2.2. Os enunciados que visam comunicar para satisfazer necessidades concretas e imediatas dos clientes são compreendidos e utilizados.

EC3: Lidar com situações simples do quotidiano profissional para prestar informações básicas adequadas e comunicar em contextos sociais específicos.

CD 3.1. A comunicação oral no idioma é produzida, participando de conversas simples em contextos específicos para informar a localização, o horário, a data, os preços de eventos e atividades, e pontos de assistência e informação ao cliente.

CD 3.2. A apresentação de exemplos escritos de interações sociais variadas é efetuada por forma a transmitir e promover integração de frases úteis e vocabulários relevantes.

Contexto Profissional

Meios de produção

Equipamentos de comunicação. Internet. Material de guia. Dicionário.

Produtos e resultados

Comunicação com clientes ao nível básico realizada. Mensagens orais e escritas de complexidade básica, interpretadas.

Informação utilizada ou gerada

Manuais em outro idioma estrangeiro sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilíngues, de sinónimos e antónimos. Aplicativos.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL

HRT004.A1_5

GUIA DE TURISMO

REVOGADO

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL				
Código	HRT004.A1_5	Denominação	GUIA DE TURISMO	
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo	
Duração indicativa		1.245 Horas		
UNIDADES FORMATIVAS (Transversais a todos os MF da Qualificação Profissional)	N.º	Denominação	Duração	Código
	1	O sector de Turismo em Cabo Verde	25 horas	UF433
	2	Sustentabilidade e Qualidade em Turismo	25 horas	UF434
	3	Turismo inclusivo	25 horas	UF435
	4	Técnicas de comunicação, relacionamento interpessoal e trabalho em equipa	25 horas	UF436
	5	Marketing Digital	25 horas	UF437
	6	Noções básicas de Primeiros Socorros	25 horas	UF438
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	1	História, bens e recursos culturais de interesse turístico	100 horas	MF14.1_5
	2	Geografia e recursos turísticos naturais cabo-verdianos	100 horas	MF15.1_5
	3	Desenho, promoção e comercialização dos itinerários e preparação do serviço de guia	120 horas	MF16.1_5
	4	Acompanhamento e assistência a turistas	150 horas	MF17.1_5
	5	Inglês profissional para os serviços turísticos de guia	120 horas	MF18.1_5
	6	Francês profissional para os serviços turísticos de guia	120 horas	MF19.1_5
	7	Língua estrangeira, diferente do inglês e do francês, nos serviços de guia de turismo	25 horas	MF296_2
	8	Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho (MFCRT)	360 horas	MT_HRT004.A1

UNIDADES FORMATIVAS TRANSVERSAIS

UF433: O Setor de Turismo em Cabo Verde
Duração: 25 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.

- CA 1.1. Explicar a evolução do conceito de turismo ao longo dos tempos.
- CA 1.2. Descrever o sistema turístico e identificar os elementos que o compõem.
- CA 1.3. Identificar e explicar os fatores que influenciam a procura turística.
- CA 1.4. Reconhecer e classificar os componentes da oferta turística.
- CA 1.5. Explicar as características dos diferentes serviços e produtos turísticos.
- CA 1.6. Descrever as variáveis que determinam a evolução e tendências da procura e da oferta turística.
- CA 1.7. Reconhecer os segmentos da procura do mercado turístico atual e descrever as suas características

RA2. Analisar o mercado turístico identificando os destinos nacionais e internacionais mais relevantes.

- CA 2.1. Identificar e descrever os principais destinos turísticos nacionais tendo em conta:
 - Tipologia de produto;
 - Potencial da procura.
- CA 2.2. Identificar os principais destinos turísticos internacionais e os seus atrativos turísticos.
- CA 2.3. Descrever a situação atual do mercado turístico nacional e internacional, tendo em conta:
 - Os fluxos turísticos;
 - As principais tendências da procura e oferta turística.

RA3. Conhecer a estrutura institucional e a legislação reguladora do setor turístico em Cabo Verde.

- CA 3.1. Identificar a estrutura organizacional do setor turístico em Cabo Verde.
- CA 3.2. Explicar a função das principais entidades públicas e privadas do setor turístico em Cabo Verde.
- CA 3.3. Identificar e descrever as legislações base que regulam o setor turístico em Cabo Verde.

Conteúdos

1. O Turismo e a estrutura do mercado turístico.

- 1.1. O turismo:
 - 1.1.1. Evolução histórica do turismo.
 - 1.1.2. Conceito de Turismo.
 - 1.1.3. Situação atual do turismo e tendências.
- 1.2. O mercado turístico:
 - 1.2.1. A procura turística:
 - 1.2.1.1 Tipos de procura turística.
 - 1.2.1.2 Fatores que determinam a procura turística individual e agregada.
 - 1.2.2. A oferta turística:
 - 1.2.2.1. Conceitos da oferta turística.
 - 1.2.2.2. Componentes da oferta turística: Recursos de atracção, Infraestruturas e estruturas, Serviços, Atividades complementares.

2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais.

- 2.1. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos de Cabo Verde.
- 2.2. Principais destinos turísticos internacionais e suas características.
- 2.3. Os fluxos turísticos e as principais tendências da procura e oferta turística.

3. Estrutura institucional e a legislação reguladora do setor turístico em Cabo Verde.

- 3.1. Estrutura organizativa do setor turístico em CV.
- 3.2. Função das principais entidades públicas e privadas do setor turístico em CV.
- 3.3. Legislações base que regulam o setor turístico em CV.

REVOGADO

UF434: Sustentabilidade e Qualidade em Turismo
Duração: 25 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Compreender o conceito de Sustentabilidade em Turismo.

- CA 1.1. Definir o conceito da sustentabilidade e do desenvolvimento sustentável.
- CA 1.2. Relacionar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) com a sustentabilidade em turismo.
- CA 1.3. Relacionar a importância da sustentabilidade ambiental com o desenvolvimento do turismo em Cabo Verde, integrando os conceitos das Economias Azul e Verde.
- CA 1.4. Compreender o papel dos profissionais de turismo no contexto de sustentabilidade turística.

RA2. Conhecer os princípios básicos e os sistemas de certificação da qualidade em turismo.

- CA 2.1. Definir o conceito de qualidade.
- CA 2.2. Identificar os princípios básicos de qualidade.
- CA 2.3. Identificar os sistemas de certificação de qualidade.

RA3. Conhecer o sistema nacional de qualidade.

- CA 3.1. Identificar as instituições e o âmbito de atuação.
- CA 3.2. Conhecer as Normas do sistema de qualidade.
- CA 3.3. Identificar os novos parâmetros de Saúde, Higiene e Segurança no âmbito da qualidade no turismo.

RA4. Compreender e caracterizar o conceito de qualidade em turismo.

- CA 4.1. Relacionar o conceito de qualidade no turismo com as necessidades e expectativas dos clientes.
- CA 4.2. Reconhecer a qualidade como fator competitivo no setor turístico.

Conteúdos

1. Sustentabilidade em Turismo

- 1.1. Conceitos de sustentabilidade e de desenvolvimento sustentável.
- 1.2. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a sustentabilidade em turismo.
- 1.3. Sustentabilidade ambiental e desenvolvimento turístico.
 - 1.3.1. Sustentabilidade ambiental Vs Turismo Sustentável
 - 1.3.2. Economia Azul
 - 1.3.2.1. Conceito e Contextualização
 - 1.3.2.2. Economia Azul a nível global (iniciativas)
 - 1.3.2.3. Economia Azul em Cabo Verde (iniciativas)
 - 1.3.3. Economia Verde
 - 1.3.3.1. Conceito e Contextualização
 - 1.3.3.2. Economia Verde a nível global (iniciativas)
 - 1.3.3.3. Economia Verde em Cabo Verde (iniciativas)
 - 1.3.4. Sustentabilidade e Qualidade ambiental
 - 1.3.4.1. Os impactos das atividades turísticas no ambiente.
 - 1.3.4.1.1. Gestão de resíduos.
 - 1.3.4.1.2. Prevenção da poluição.
 - 1.3.4.1.3. Proteção do ambiente.
- 1.4. O papel dos profissionais de turismo no contexto de sustentabilidade turística.

2. Qualidade em Turismo

- 2.1. Conceitos e princípios gerais sobre qualidade.
- 2.2. Sistemas de certificação de qualidade.
 - 2.2.1. Normas ISO.
 - 2.2.2. Quadro legal, requisitos e instrumentos.
 - 2.2.3. Benefícios de certificação no setor de turismo.
- 2.3. Sistema nacional da qualidade em Cabo Verde.
 - 2.3.1. Instituições e quadro legal.
 - 2.3.2. Normalização.
 - 2.3.3. Metrologia.
 - 2.3.4. Qualidade.
 - 2.3.5. Certificação
- 2.4. A qualidade no turismo
 - 2.4.1. Os novos parâmetros de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.
 - 2.4.2. A qualidade percebida pelo cliente.
 - 2.4.3. Necessidades e expectativas dos clientes.
 - 2.4.4. A qualidade como fator competitivo no setor turístico.

REVOGADO

UF435: Turismo Inclusivo
Duração: 25 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Analisar a evolução do conceito de turismo, identificando os elementos que compõem o sistema turístico.

CA 1.1. Definir o conceito de turismo inclusivo.

CA 1.2. Conhecer a legislação sobre Inclusão em Cabo Verde.

CA 1.3. Descrever e aplicar as boas práticas sobre Turismo Inclusivo a nível internacional, no que tange a.

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

RA2. Identificar as "necessidades especiais" dos diferentes segmentos da procura turística, os requisitos específicos da oferta turística e as atitudes requeridas para um relacionamento pessoal adequado com estes clientes.

CA 2.1. Reconhecer as necessidades especiais dos diferentes segmentos da procura turística:

- O cliente com deficiência motora;
- O cliente com deficiência visual;
- O cliente com deficiência auditiva;
- O cliente com deficiência intelectual ou com multideficiência;
- O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais.

CA 2.2. Identificar os requisitos específicos da oferta turística para cada segmento de procura turística.

CA 2.3. Numa situação prática, aplicar as atitudes requeridas para um relacionamento adequado com estes clientes com necessidades especiais.

Conteúdos

1. Conceito de Turismo Inclusivo

- 1.1. Conceito de Inclusão
- 1.2. Legislação nacional
- 1.3. Conceito de Turismo Inclusivo

2. As boas práticas sobre o Turismo Inclusivo

- 2.1. Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos
 - 2.1.1. Deficiência motora
 - 2.1.2. Tipos de deficiência motora
 - 2.1.3. Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora
 - 2.1.4. Produtos e meios de apoio (cadeiras de rodas, espaço de movimentação, zona de permanência e de manobra, auxiliares de marcha)
 - 2.1.5. Requisitos da oferta turística (acessibilidade física, barreiras físicas, transportes)
 - 2.1.6. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento
 - 2.1.7. Práticas de serviço (utilização/manipulação de cadeira de rodas, apoio à deslocação e transferência para outros assentos, cuidados de relacionamento no serviço)
- 2.2. Deficiência visual

- 2.2.1. Deficiência visual, limitações/necessidades especiais na mobilidade e orientação e acessibilidade dos serviços turísticos
- 2.2.2. Limitações das pessoas com deficiência visual
- 2.2.3. Orientação e Mobilidade
- 2.2.4. Necessidades especiais da pessoa invisual ou com baixa visão
- 2.2.5. Produtos e meios de apoio à deficiência visual
- 2.2.6. Braille, áudio descrição e formato digital
- 2.2.7. Acessibilidade nas TIC
- 2.2.8. Requisitos de acessibilidade na WEB
- 2.2.9. O acompanhante/guia
- 2.2.10. O cão-guia
- 2.2.11. Sinalética
- 2.2.12. Requisitos da oferta turística: Requisitos, Acessibilidade e Legislação
- 2.2.13. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento: Necessidades especiais de relacionamento interpessoal, Atitudes de relacionamento, aspetos comunicacionais e Práticas de serviço
- 2.3. Deficiência auditiva e na fala
 - 2.3.1. Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos
 - 2.3.2. Graus e tipos de deficiência auditiva
 - 2.3.3. População surda e muda
 - 2.3.4. Causas e consequências da deficiência auditiva
 - 2.3.5. Limitações da pessoa com deficiência auditiva
 - 2.3.6. Limitações comunicacionais
 - 2.3.7. Necessidades específicas da pessoa surda
 - 2.3.8. Produtos de apoio para a deficiência auditiva
 - 2.3.9. Língua gestual portuguesa e cães de assistência
 - 2.3.10. Requisitos da oferta turística: Oferta turística, Acessibilidade e Legislação
 - 2.3.11. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento: Necessidades especiais de relacionamento interpessoal, Comunicação, atitudes dos profissionais e Práticas de serviço
- 2.4. Deficiência intelectual ou multideficiência
 - 2.4.1. Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos
 - 2.4.2. Graus e causas de deficiência intelectual
 - 2.4.3. Características de algumas síndromas associados à deficiência intelectual
 - 2.4.4. Limitações das pessoas com deficiência intelectual
 - 2.4.5. Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual
 - 2.4.6. O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo
 - 2.4.7. Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
 - 2.4.8. Requisitos da oferta turística e acessibilidades: Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
 - 2.4.9. Práticas de serviço e relacionamento
- 2.5. O cliente Sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais
 - 2.5.1. O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos
 - 2.5.2. Processo de envelhecimento
 - 2.5.3. População idosa
 - 2.5.4. Características do turismo sénior
 - 2.5.5. Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
 - 2.5.6. Necessidades do cliente sénior com limitações

2.5.7. Requisitos da oferta e acessibilidades

2.5.8. Produtos de apoio e acessibilidades: Acessibilidades e legislação

2.5.9. Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

REVOGADO

UF436: Técnicas de Comunicação, Relacionamento Interpessoal e Trabalho em Equipa
Duração: 25 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Conhecer as técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal.

- CA 1.1. Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.
- CA 1.2. Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.
- CA 1.3. Identificar as técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal.
- CA 1.4. Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

RA2. Realizar atendimento para prestação de informação turística.

- CA 2.1. Numa situação prática de atendimento para prestação de informação turística:
 - Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento;
 - Aplicar técnicas de comunicação de informações e orientações acerca da oferta turística local;
 - Utilizar técnicas de realização de apresentações em ações de promoção da oferta turística local.

RA3. Conhecer as formas de colaboração e trabalho em equipa.

- CA 3.1. Identificar os conceitos e princípios do trabalho em equipa.
- CA 3.2. Reconhecer as especificidades do trabalho em equipa em contexto de turismo.
- CA 3.3. Distinguir os comportamentos facilitadores e dificultadores do trabalho em equipa.
- CA 3.4. Reconhecer os principais fenómenos de dinâmica de grupos.
- CA 3.5. Reconhecer a importância da flexibilidade e capacidade de adaptação a situações novas para os indivíduos e as organizações.

Conteúdos

1. Técnicas de comunicação.

- 1.1. Conceitos e princípios
 - 1.1.1. Tipos de comunicação
 - 1.1.2. Elementos intervenientes na comunicação
- 1.2. Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal
- 1.3. A importância da comunicação não-verbal
 - 1.3.1. Comunicação cinésica
 - 1.3.2. Comunicação paralíngua
 - 1.3.3. Comunicação proxémica
- 1.4. Imagem e comunicação
 - 1.4.1. Autoimagem e autoconceito
 - 1.4.2. Formação das primeiras impressões
 - 1.4.3. Expectativas e motivações
- 1.5. A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico

2. Relacionamento interpessoal

- 2.1. Conceitos e princípios:
- 2.2. Tipos de relacionamento interpessoal

- 2.3. Importância
- 2.4. Normas de relacionamento interpessoal e profissional
- 2.5. Pilares de relacionamento interpessoal

3. Atendimento e acolhimento do cliente

- 3.1. Normas de conduta e imagem pessoal
- 3.2. Técnicas de acolhimento e comunicação ao cliente
- 3.3. Técnicas de apresentação em público
- 3.4. Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

4. Colaboração e trabalho em equipa

- 4.1. Conceito e princípios de organização e colaboração
 - 4.1.1. Grupo vs. Equipa de trabalho
 - 4.1.2. Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução
 - 4.1.3. Formas de organização: cooperação e colaboração
- 4.2. A importância da comunicação no trabalho em equipa
 - 4.2.1. Fluxos de comunicação
 - 4.2.2. Comunicação vertical e horizontal
- 4.3. Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo
 - 4.3.1. Restauração
 - 4.3.2. Hotelaria
 - 4.3.3. Turismo
- 4.4. Fenómenos de dinâmica de grupo
 - 4.4.1. Influência social e papel social
 - 4.4.2. Normas sociais
 - 4.4.3. Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores
 - 4.4.4. Gestão de conflitos e reclamações
- 4.5. A importância da comunicação no trabalho entre equipas
 - 4.5.1. Fluxos de comunicação
 - 4.5.2. Comunicação vertical e horizontal

UF437: Marketing Digital
Duração: 25 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Descrever a importância do Marketing na promoção de uma atividade/projeto.

- CA 1.1. Definir os conceitos de Marketing.
- CA 1.2. Diferenciar Marketing Digital de Marketing.
- CA 1.3. Explicar a importância de marketing na promoção de uma atividade.

RA2. Mobilizar os recursos necessários à elaboração de conteúdos para canais *online*.

- CA 2.1. Enumerar as diferentes plataformas de comunicação online e identificar as diferenças entre eles (públicos, formas de comunicação e de conteúdos).
- CA 2.2. Identificar e selecionar os recursos necessários para a comunicação e promoção em canais *online*.

RA3. Preparar conteúdos para canais *online*.

- CA 3.1. Conhecer os atributos e funcionalidades das plataformas de informação *online*.
- CA 3.2. Identificar e selecionar os recursos necessários para a criação de conteúdos.
- CA 3.3. Criar conteúdos em diferentes formatos e para diferentes públicos.
- CA 3.4. Identificar e aplicar as técnicas de promoção de conteúdos nos medias.
- CA 3.5. Recolher e sistematizar os dados de desempenho das publicações e interpretar o feedback dos clientes.
- CA 3.6. Numa situação prática de elaboração de conteúdos para canais *online*:
 - Definir os conteúdos;
 - Identificar o tipo de publicação a realizar e o objetivo delineado;
 - Identificar as plataformas e canais online;
 - Indexar os conteúdos aplicando as técnicas e códigos de comunicação adequadas;
 - Medir o alcance e feedback do post

Conteúdos

1. Marketing

- 1.1. Conceitos básicos de marketing.
- 1.2. Novos paradigmas da comunicação.
- 1.3. O cliente atual – perfil e hábitos de consumo.
- 1.4. Tendências de mercado.
- 1.5. Benchmarking

2. Marketing digital

- 2.1. Marketing e Comunicação no mundo digital.
- 2.2. O novo consumidor digital.
- 2.3. Ferramentas de comunicação em marketing digital.
- 2.4. Mensagens e formatos de comunicação digital com o cliente.
- 2.5. Planeamento das ações de marketing

3. Plataformas e canais online

- 3.1. Atributos e funcionalidades.
 - 3.1.1. Gestão e Investimento nas Plataformas.

3.1.2. Gestão e Investimento no Social media.

3.2. Técnicas de criação e indexação de conteúdos.

3.3. Técnicas e códigos de comunicação nos canais online.

3.4. Segmentação de Anúncios e publicações.

3.5. Aplicações úteis na criação de conteúdos.

3.6. Investimento no social media

4. Marketing Digital em Turismo e Hotelaria

4.1. Os Modelos de Negócio do Turismo e Hotelaria

4.2. Ferramentas de comunicação e marketing para o negócio do turismo e hotelaria

- Reservas diretas
- Plataformas de consulta
- Comunicação
- Táticas

REVOGADO

UF438: Noções Básicas de Primeiros Socorros
Duração: 25 horas

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Prestar primeiros socorros a um sinistrado, em caso de emergência.

- CA 1.1.** Identificar as entidades que atuam em caso de emergência;
- CA 1.2.** Indicar os limites de atuação na prestação de primeiros cuidados de socorro ao sinistrado em caso de emergência;
- CA 1.3.** Indicar as técnicas de análise primária para detetar inconsciência e lesões no sinistrado;
- CA 1.4.** Descrever os procedimentos e técnicas utilizados na desobstrução das vias respiratórias no auxílio de um sinistrado em caso de emergência;
- CA 1.5.** Indicar as técnicas utilizadas para identificar uma parada respiratória e os procedimentos de reanimação, para adulto e criança;
- CA 1.6.** Indicar as técnicas utilizadas para identificar uma parada circulatória e os procedimentos de reanimação, para adulto e criança;
- CA 1.7.** Descrever os procedimentos para reconhecer os sinais de estado de choque e as técnicas de controlo utilizados no auxílio do sinistrado;
- CA 1.8.** Identificar os sinais de reconhecimento de fraturas e as técnicas de imobilização e estancamento de hemorragia para fratura exposta;
- CA 1.9.** Indicar os tipos de hemorragias, os procedimentos e técnicas de auxílio ao sinistrado;
- CA 1.10.** Indicar os tipos de queimadura e os cuidados a ter no auxílio de um sinistrado;
- CA 1.11.** Numa prática simulada de prestação de primeiros socorros a um sinistrado, em caso de emergência:
- Avaliar o estado da vítima utilizando as técnicas de análise primária VOS (Ver, Ouvir e Sentir) para detetar inconsciência e lesões;
 - Verificar os sinais vitais e desobstruir as vias respiratórias, em caso de necessidade;
 - Verificar a existência de especialista (médico e/ou enfermeiro) no espaço e/ou acionar a emergência médica, tendo em conta a gravidade do sinistrado;
 - Reconhecer a parada respiratória utilizando técnicas de análise secundária (ruído respiratório, movimento torácico e embaciamento de superfície plana) e realizar a reanimação, utilizando técnicas de respiração boca a boca;
 - Reconhecer a parada circulatória utilizando técnicas de análise secundária (pulsação clávica, subclávica, pulso radial, carótica, femoral e temporal) e realizar a reanimação, utilizando técnicas de massagem cardíaca externa;
 - Realizar a ressurreição cardiopulmonar (RCP) utilizando técnicas combinadas de massagem cardíaca externa e respiração boca a boca;
 - Reconhecer os sinais de estado de choque e aplicar as técnicas de controlo do sinistrado (voz, sentido, controlo de respiração e elevação da circulação) de acordo com a situação;
 - Identificar os graus das queimaduras para ativar emergência médica;
 - Cuidar de queimaduras, utilizando a limpeza com produto adequado ou efetuar lavagem com água abundante em caso de necessidade;
 - Reconhecer as fraturas através de sinais (dor, inflamação, redução de movimentos e ferida exposta) e aplicar as técnicas de imobilização e de estancamento de hemorragia na fratura exposta de acordo com a situação;
 - Realizar a remoção do sinistrado em caso de risco de vida, respeitando os limites de atuação;
 - Estancar as hemorragias, utilizando gaze, torniquete e elevando os membros para acima do coração, de acordo com a situação

RA2. Ativar procedimentos de evacuação em caso de emergência.

- CA 2.1.** Indicar as causas e a finalidade de evacuação em caso de emergência.
- CA 2.2.** Indicar os potenciais riscos de uma evacuação em caso de emergência;
- CA 2.3.** Conhecer a estrutura e a importância de um plano de evacuação tendo em conta os procedimentos de segurança para minimizar o impacto em caso de acidente e/ou incidente;
- CA 2.4.** Identificar as técnicas de apoio às pessoas idosas, crianças e pessoas com deficiências em caso de evacuação de emergência;
- CA 2.5.** Numa prática simulada de evacuação de emergência:
- Orientar a saída de pessoas através de vias de evacuação, utilizando a saída de emergência em direção ao ponto de encontro;
 - Impedir a passagem de pessoas por caminhos não seguros;
 - Desobstruir e manter livre as vias de acesso, controlar o movimento das pessoas e veículos no local, para facilitar a entrada de bombeiros/ambulâncias/polícias e ajudas exteriores;
 - Prestar apoio às pessoas idosas, crianças e pessoas com deficiências de acordo com o plano de emergência ou manuais de procedimentos gerais;
 - Prestar apoio logístico às operações de evacuação;
 - Realizar a contagem dos evacuados tendo em conta a lista de registo;
 - Comunicar as pessoas não identificadas na lista de registo às entidades competentes.

Conteúdos

1. Técnicas de primeiros socorros

- 1.1. Análise Primária;
- 1.2. Análise Secundária:
- 1.2.1. Reconhecimento e reanimação da parada respiratória;
 - 1.2.2. Reconhecimento e reativação da parada circulatória;
 - 1.2.3. Reanimação Cardiopulmonar.
- 1.3. Primeiros atendimentos em caso de:
- 1.3.1. Estado de choque;
 - 1.3.2. Fraturas;
 - 1.3.3. Hemorragias;
 - 1.3.4. Queimaduras.

2. Procedimentos de evacuação em caso de emergência

- 2.1. Causas e a finalidade;
- 2.2. Potenciais riscos de uma evacuação;
- 2.3. Estrutura e importância de um plano de evacuação;
- 2.4. Procedimentos de segurança;
- 2.5. Técnicas de apoio às pessoas idosas, crianças e pessoas com deficiências.

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: HISTÓRIA, BENS E RECURSOS CULTURAIS DE INTERESSE TURÍSTICO		
Código: MF14.1_5	Nível: 5	Duração: 100 Horas
Associado à UC14.1_5: Interpretar, para visitantes, o património e bens de interesse cultural.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Integrar informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos culturais a nível regional e local, de modo a comunicar de forma atrativa, satisfazendo os pedidos e as expectativas dos visitantes.

CA 1.1. Analisar e interpretar objetivamente informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural.

CA 1.2. Inter-relacionar dados e aspetos essenciais, correspondentes a informação previamente analisada, sobre bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, correspondente a supostos itinerários ou visitas em diferentes zonas:

RA2. Interpretar bens de interesse cultural e outros recursos culturais a nível regional e local, em itinerários, rotas ou visitas, adaptando-se a diferentes contextos, perfis e comportamentos de tipos de grupos ou usuários turísticos individuais.

CA 2.1. Interpretar os bens e recursos culturais com um discurso fluido, agradável e espontâneo, variando a abordagem em função dos possíveis recetores.

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

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

RA3. Relacionar o conhecimento histórico e de geografia humana em geral com a realidade histórico-geográfica a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objeto da prestação de serviço.

CA 3.1. Explicar o sistema de periodização histórica.

CA 3.2. Identificar e localizar no tempo e no espaço acontecimentos históricos relevantes de carácter geral e local.

CA 3.3. Explicar as raízes históricas de situações que se verificam a nível local e regional.

CA 3.4. Conhecer os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geografia humana.

CA 3.5. Identificar e explicar os diferentes fenómenos e acontecimentos geográfico-espaciais relacionando-os com o conhecimento histórico e da geografia humana.

CA 3.6. Descrever as principais atividades económicas a nível nacional e local.

RA4. Relacionar o conhecimento geral sobre o Património Etnográfico e Antropológico com as suas peculiaridades a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objeto da prestação de serviço.

CA 4.1. Conhecer conceitos, técnicas e materiais de carácter geral relacionados com:

- Património intangível;
- Manifestações festivas e religiosas;
- Tradições orais;
- Manifestações musicais;
- Gastronomia;

- Literatura;
 - Outras artes.
- CA 4.2.** Interpretar as variáveis que configuram a história da arte, da literatura e da música, explicando a sua situação atual e tendências que se detetam.
- CA 4.3.** Identificar obras literárias e musicais representativas, classificando-as cronologicamente, por lugar de produção ou procedência, por autor e por estilo.
- CA 4.4.** Identificar e explicar manifestações culturais a nível regional e local, previamente seleccionadas e preparadas, relacionando-as com o conhecimento geral sobre história da arte, literatura e música.
- CA 4.5.** Justificar a necessidade do conhecimento das manifestações culturais, literatura e música para o exercício da atividade de guia.
- RA5. Relacionar o conhecimento geral sobre o Artes Plásticas e Artesanato com suas peculiaridades a nível regional e local para contextualizar a informação correspondente ao objeto da prestação de serviço.**
- CA 5.1.** Conhecer conceitos, técnicas e materiais de carácter geral relacionados com:
- Artes Plásticas;
 - Artesanato.
- CA 5.2.** Descrever a identidade cultural de peças de arte e artesanato, com base em matéria prima, técnicas de produção e origem.
- CA 5.3.** Identificar peças de arte e artesanato representativas, classificando-as cronologicamente, por lugar de produção ou procedência, por autor e por estilo.
- CA 5.4.** Identificar e explicar manifestações culturais a nível regional e local, previamente seleccionadas e preparadas, relacionando-as com o conhecimento geral sobre as Artes Plásticas e Artesanato.
- RA6. Relacionar o conhecimento geral sobre o Património Arquitetónico com as suas peculiaridades a nível regional e local para contextualizar a informação, correspondente ao objecto da prestação de serviço.**
- CA 6.1.** Conhecer conceitos, técnicas e materiais de carácter geral relacionados com o Património Arquitetónico.
- CA 6.2.** Interpretar o Património Arquitetónico, explicando a sua situação atual e tendências.
- CA 6.3.** Identificar monumentos representativos no Património Arquitetónico, classificando-os cronologicamente, por lugar/espço, por autor e por estilo.
- CA 6.4.** Identificar e explicar o Património Arquitetónico regional e local, previamente seleccionados e preparados, relacionando-os com o conhecimento geral sobre o Património Arquitetónico.
- RA7. Distinguir a diversidade cultural nacional para transmitir aos clientes, de forma a despertar o interesse na cultura cabo-verdiana, fomentando a vontade e a curiosidade de conhecer outros pontos do país.**
- CA 7.1.** Distinguir a diversidade cultural nacional e local.
- CA 7.2.** Identificar diferenças culturais materiais e imateriais e os seus fundamentos, a nível regional e local.
- RA8. Identificar as principais diferenças religiosas, usos e costumes a nível mundial para adaptar a comunicação e a prestação de serviços aos clientes.**
- CA 8.1.** Reconhecer os traços diferenciadores das principais manifestações e sentimentos religiosos.
- CA 8.2.** Reconhecer as regras de comunicação, protocolo e boas maneiras, referentes às diferentes culturas.
- RA9. Distinguir as formas e meios de proteção do património cultural a nível internacional, nacional,**

regional e local.

- CA 9.1.** Distinguir diferentes tipos de património cultural e descrever as suas principais formas e meios de proteção a nível internacional, nacional, regional e local.
- CA 9.2.** Identificar os organismos responsáveis das políticas de proteção do património cultural.
- CA 9.3.** Justificar a inclusão, dentro do conceito de património cultural, de manifestações não materiais como a literatura, a música, a dança, o artesanato, a gastronomia, as tradições orais ou a religião.
- CA 9.4.** Explicar o conceito e descrever os diferentes tipos de museus.

RA10. Interpretar para o visitante as informações sobre os recursos culturais e naturais.

- CA 10.1.** Interpretar os espaços e recursos culturais e naturais com um discurso fluído, de forma clara, sequenciada, contextualizada e com rigor, variando a abordagem em função dos possíveis recetores.
- CA 10.2.** Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.
- CA 10.3.** Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do itinerário ou visita programada.

Conteúdos

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

- 1.1. Fontes de informação turística primárias e secundárias sobre bens de interesse cultural e recursos turísticos de carácter geral.
 - 1.1.1. Identificação;
 - 1.1.2. Discriminação;
 - 1.1.3. Verificação;
 - 1.1.4. Seleção.
- 1.2. Suportes informativos e meios de acesso à informação sobre bens de interesse cultural e outros recursos desta natureza.
- 1.3. Recursos patrimoniais.
 - 1.3.1. Museus;
 - 1.3.2. Monumentos;
 - 1.3.3. Património histórico, artístico e cultural;
 - 1.3.4. Outros bens de interesse cultural.
- 1.4. Recursos turísticos de interesse geral.
 - 1.4.1. Contexto geográfico;
 - 1.4.2. Contexto histórico;
 - 1.4.3. Contexto económico;
 - 1.4.4. Contexto cultural.
- 1.5. Infraestrutura básica dos recursos turísticos.
 - 1.5.1. Acessos;
 - 1.5.2. Abastecimentos;
 - 1.5.3. Transportes;
 - 1.5.4. Outros.
- 1.6. Infraestrutura 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 atividades culturais suscetíveis 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. Atualização da informação;
 - 1.9.4. Adaptação da informação em função de tipos de grupos ou turistas destinatários;
 - 1.9.5. Integração e inter-relação de informação.

2. A história e a cultura cabo-verdiana.

- 2.1. A história geral, regional e local como recurso informativo.
 - 2.1.1. Descobrimento e povoamento das ilhas de Cabo Verde (Localização geográfica);
 - 2.1.2. A origem e a evolução da sociedade e da cultura cabo-verdiana;
 - 2.1.3. Interpretação das influências de outros povos, culturas ou civilizações na configuração do património histórico cabo-verdiano;
 - 2.1.4. Manifestações culturais, regional e local cabo-verdiano como recurso informativo;
 - 2.1.5. Artesanato;
 - 2.1.6. Principais referências a nível regional e local.
- 2.2. A geografia humana cabo-verdiana como recurso informativo.
 - 2.2.1. Noções básicas, terminologia e fenómenos característicos da geografia humana;
 - 2.2.2. Geografia humana regional e local.
- 2.3. Património etnográfico e antropológico cabo-verdiano.
 - 2.3.1. O património intangível;
 - 2.3.2. Manifestações festivas e religiosas;
 - 2.3.3. Tradições, lendas, hábitos e costumes particulares;
 - 2.3.4. Manifestações musicais;
 - 2.3.5. Gastronomia.
- 2.4. Diversidade cultural nacional e dos principais mercados emissores.
 - 2.4.1. Distinguir a diversidade cultural;
 - 2.4.2. Diferentes manifestações do sentimento religioso;
 - 2.4.3. Noções básicas de comunicação, protocolo, modos e boas maneiras em diferentes culturas. Atenção especial aos possíveis mal-entendidos: elementos semelhantes com significados diferentes.
- 2.5. Património histórico-artístico e cultural cabo-verdiano.
 - 2.5.1. Aspectos legais. Níveis de proteção. O património da humanidade. O papel da UNESCO;
 - 2.5.2. Museologia: distinção, classificação e aspectos técnicos. Geografia descritiva dos museus.

3. A interpretação dos bens de interesse cultural.

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

MF2: GEOGRAFIA E RECURSOS TURÍSTICOS NATURAIS CABO-VERDIANOS		
Código: MF15.1_5	Nível: 5	Duração: 100 Horas
Associado à UC15.1_5: Interpretar, para turistas, espaços e outros recursos naturais.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Relacionar o conhecimento geral sobre geologia, geografia e biodiversidade com a realidade natural do âmbito regional e local, para contextualizar a informação correspondente ao objeto da prestação de serviço.

- CA 1.1. Descrever os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geologia, geografia e biodiversidade.
- CA 1.2. Identificar e explicar no terreno os distintos fenómenos e acontecimentos físicos e biológicos analisados.
- CA 1.3. Identificar as consequências que a atividade de guia de turismo exerce sobre o meio natural.
- CA 1.4. Justificar a necessidade do conhecimento da geologia, geografia e biodiversidade para o exercício da atividade de guia de turismo.

RA2. Identificar os diferentes tipos do património natural e as formas e meios de proteção a nível internacional, nacional, regional e local.

- CA 2.1. Distinguir os diferentes tipos de património natural e descrever as suas principais formas e meios de proteção ambiental no âmbito internacional, nacional, regional e local.
- CA 2.2. Identificar os organismos responsáveis das políticas de proteção do património natural.
- CA 2.3. Identificar e explicar as características e peculiaridades físicas dos espaços naturais a nível regional e local.
- CA 2.4. Numa situação prática identificar e caracterizar as principais espécies animais e vegetais do meio regional e local.

RA3. Interpretar para o visitante as informações sobre os recursos naturais.

- CA 3.1. Interpretar os espaços e recursos naturais com um discurso fluído, de forma clara, sequenciada, contextualizada e com rigor, variando a abordagem em função dos possíveis recetores.
- CA 3.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.
- CA 3.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do itinerário ou visita programada.

Conteúdos

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

- 1.1. Fontes de informação turística, primárias e secundárias, sobre espaços e recursos naturais e recursos turísticos gerais:
 - 1.1.1. Identificação;
 - 1.1.2. Discriminação;
 - 1.1.3. Verificação;
 - 1.1.4. Seleção.
- 1.2. Suportes informativos e meios de acesso à informação sobre espaços e recursos naturais;
- 1.3. Contexto geográfico dos espaços naturais protegidos e outros recursos naturais, a nível regional e local;
- 1.4. Infraestrutura básica dos recursos turísticos;

- 1.4.1. Acessos;
- 1.4.2. Abastecimentos;
- 1.4.3. Transportes;
- 1.4.4. Outros.
- 1.5. Infraestrutura turística:
 - 1.5.1. Alojamentos;
 - 1.5.2. Serviços de restauração;
 - 1.5.3. Oferta recreativa;
 - 1.5.4. Equipamentos de uso público de espaços protegidos.
- 1.6. Fornecedores de serviços;
- 1.7. Rotas e itinerários, visitas ou outras atividades em espaços naturais suscetíveis de programação.

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

- 2.1. A geografia física de Cabo Verde como recurso informativo:
 - 2.1.1. Posição geográfica de CV no contexto mundial;
 - 2.1.2. Dimensão das regiões geográficas e administrativas;
 - 2.1.3. Orografia;
 - 2.1.4. Noções básicas de geologia e geomorfologia;
 - 2.1.5. Noções básicas de climatologia.
- 2.2. A biodiversidade de CV como recurso informativo:
 - 2.2.1. Relações com a biodiversidade;
 - 2.2.2. Os endemismos de CV: endemismo de biodiversidade terrestre (fauna e flora); endemismos marítimos;
 - 2.2.3. Espécies animais e vegetais protegidas em Cabo Verde, níveis de proteção e aspetos legais.
- 2.3. O património natural cabo-verdiano.
 - 2.3.1. Noções básicas, conceitos gerais e classificação;
 - 2.3.2. Áreas naturais protegidos em Cabo Verde, níveis de proteção e aspetos legais;
 - 2.3.3. Enquadramento legal da conservação do património natural em Cabo Verde;
 - 2.3.4. Cultura ambiental e sustentabilidade (boas práticas para excursões na natureza).

3. A interpretação dos bens de interesse natural

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

REVOGADO

MF3: DESENHO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE ITINERÁRIOS E PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE GUIA		
Código: MF16.1_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC16.1_5: Desenhar, promover e comercializar itinerários turísticos e preparar serviços de guia de turismo.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Desenhar itinerários turísticos de interesse cultural, natural e outros, para agências de viagens e turismo, operadores turísticos ou para clientes diretos, atrativos, competitivos e comercializáveis.

- CA 1.1. Identificar e sistematizar os recursos e informações turísticas.
- CA 1.2. Identificar os segmentos de mercado e perfil do cliente para definir a temática e tipo de itinerário.
- CA 1.3. Realizar a prospeção do mercado, identificando as suas características e tendências relevantes para o desenho do itinerário.
- CA 1.4. Identificar os produtos e/ou serviços da concorrência de forma a diferenciar e atrair os clientes.
- CA 1.5. Selecionar os pontos e atividades de interesse turístico e alternativas possíveis, de acordo com a temática do itinerário.
- CA 1.6. Identificar e preparar os equipamentos e materiais necessários de acordo com o itinerário a realizar.
- CA 1.7. Listar e incluir no itinerário os serviços complementares e as alternativas possíveis.
- CA 1.8. Numa situação prática desenhar uma proposta de itinerário, tendo em conta as regras de SHST (por exemplo uso do instrumento *wind guru*).

RA2. Elaborar o orçamento tendo em conta os diferentes tipos de serviços.

- CA 2.1. Identificar e quantificar os custos fixos inerentes à atividade numa base mensal.
- CA 2.2. Identificar e quantificar os custos variáveis de acordo com o itinerário desenhado, o número de pessoas por excursão e número de excursões por mês.
- CA 2.3. Calcular o custo por cliente para definir a margem de lucro.
- CA 2.4. Definir o preço de venda do serviço a prestar ao cliente, tendo em conta as comissões, as estratégias promocionais e os tipos de grupo.
- CA 2.5. Numa situação prática apresentar o orçamento do itinerário proposto e demonstrar a sua viabilidade de execução.

RA3. Promover e comercializar os itinerários turísticos de interesse cultural, natural e outros.

- CA 3.1. Identificar as práticas de promoção e comercialização dos concorrentes para se posicionar de forma competitiva.
- CA 3.2. Desenhar e aplicar estratégia de marketing para atrair clientes.
- CA 3.3. Selecionar os meios e suportes de comunicação para promoção e venda dos produtos e serviços.
- CA 3.4. Comercializar produtos e serviços através de diferentes canais pré-selecionados.

Conteúdos

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

- 1.1. O mercado turístico nacional e internacional:
 - 1.1.1. Elementos componentes da oferta e da procura turística internacional e de Cabo Verde;
 - 1.1.2. Fatores que determinam a procura turística individual e agregada;

- 1.1.3. Análise quantitativa e qualitativa do sector do acompanhamento, guia e do turismo em Cabo Verde;
 - 1.1.4. Análise da estrutura dos mercados do turismo: principais mercados emissores e recetores;
 - 1.1.5. Especificidades do mercado turístico cabo-verdiano relativo ao subsector de serviços de acompanhamento e guia.
 - 1.2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais:
 - 1.2.1. Análise da composição do produto turístico continental e insular. Recursos, infraestruturas, serviços e atividades complementares;
 - 1.2.2. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos cabo-verdianos;
 - 1.2.3. Características e análise comparativa dos principais destinos turísticos internacionais de tipo insular.
- 2. Tipologia e características da atividade de assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos.**
- 2.1. Perfis profissionais:
 - 2.1.1. Acompanhante;
 - 2.1.2. Chefe de grupo.
 - 2.2. O guia turístico:
 - 2.2.1. Perfil profissional;
 - 2.2.2. Regulação da atividade profissional;
 - 2.2.3. Relações dos guias turísticos com as entidades contratantes, fornecedores de serviços e outros profissionais.
- 3. Desenho de itinerários turísticos.**
- 3.1. Informação de interesse geral para o desenho de itinerários turísticos:
 - 3.1.1. Pesquisa, interpretação e tratamento de informação e documentação de interesse geral;
 - 3.1.2. Revisão e atualização de informação relacionada com itinerários turísticos;
 - 3.1.3. Adaptação da informação a distintos perfis de turistas;
 - 3.1.4. Estimação da viabilidade comercial, técnica, financeira e ambiental do itinerário turístico.
 - 3.2. Elementos do itinerário.
 - 3.2.1. Os recursos culturais, como históricos, artísticos e outros recursos turísticos em geral;
 - 3.2.2. Os recursos naturais, as suas características, a política ambiental e os espaços naturais e do meio envolvente e a fragilidade do meio;
 - 3.2.3. Os possíveis impactos dos turistas sobre o meio e a capacidade de carga ecológica e psicossocial;
 - 3.2.4. As novas necessidades/interesses e procura dos turistas;
 - 3.2.5. A infraestrutura básica, como os acessos, abastecimentos, transporte, sinalização, salas de interpretação e outros;
 - 3.2.6. A infraestrutura turística do meio envolvente como alojamentos, serviços de restauração, oferta recreativa e outros;
 - 3.2.7. Os parâmetros de qualidade estabelecidos pela entidade organizadora da viagem ou pela gestora do espaço natural ou cultural.

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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

- O professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.

- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos da Unidade/Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada à Unidade/Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

REVOGADO

MF4: ACOMPANHAMENTO E ASSISTÊNCIA A TURISTAS		
Código: MF17.1_5	Nível: 5	Duração: 150 Horas
Associado à UC17.1_5: Supervisionar e implementar serviços de acompanhamento turístico.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Aplicar as normas e técnicas gerais da atividade do guia de turismo como acompanhante e assistente e explicar a sua atividade e funções.

- CA 1.1. Identificar e interpretar os documentos de viagem e as fontes de informação turística de uso habitual.
- CA 1.2. Descrever os processos e trâmites habituais em aeroportos, portos e os meios de transporte.
- CA 1.3. Identificar e interpretar as disposições legais aplicáveis que afetam a atividade e o movimento de viajantes entre países e alfândegas.
- CA 1.4. Descrever as contingências que habitualmente ocorrem no desempenho da atividade, justificando as medidas alternativas e técnicas de solução de incidências que se podem adotar para as evitar ou resolver.
- CA 1.5. Identificar e descrever as atividades complementares suscetíveis de serem desenhadas, propostas, realizadas ou vendidas por um guia ou acompanhante de grupos turísticos, reconhecendo as respetivas características e exercendo o controlo económico da operação.
- CA 1.6. Justificar as atitudes que o acompanhante e guia de grupos turísticos devem manter ao longo de um itinerário, relacionando-as com diferentes situações.
- CA 1.7. Numa situação prática de suposta viagem, visita, seguindo o itinerário elaborado:
 - Programar e dar informação geral de interesse que ajude o visitante a apreciar e entender os locais que visita;
 - Planificar os tempos de deslocação, paragens e explicações;
 - Planificar a condução do grupo, aplicando as técnicas oportunas e gerindo o número e os lugares de paragens tendo em conta a tipologia dos grupos e as condições meteorológicas;
 - Planificar possíveis rotas alternativas em caso de imprevistos;
 - Respeitar as normas de acolhimento e despedida de clientes;
 - Controlar o tempo disponível, adaptando a mensagem às limitações de tempo do itinerário ou deslocação em questão, conseguindo alcançar os objetivos programados.

RA2. Analisar as características culturais e padrões de comportamento dos diferentes tipos de grupos, identificando as afinidades e as diferenças existentes, em situações simuladas de visita.

- CA 2.1. Explicar os métodos e variáveis utilizados para o estudo do comportamento de um grupo turístico e aplicá-los em situações simuladas.
- CA 2.2. Descrever as atitudes individuais mais comuns entre os membros de um grupo turístico, identificando os problemas de relação que representam.
- CA 2.3. Aplicar as técnicas da dinâmica de grupos, motivação e liderança, tendo em conta as situações que podem surgir no seio do grupo em diferentes fases de desenvolvimento de uma atividade.
- CA 2.4. Justificar as medidas de retroalimentação utilizáveis perante um grupo turístico e aplicá-las em situações simuladas para ajustar as atividades aos comportamentos observáveis.

RA3. Aplicar técnicas e meios de comunicação para informar e comunicar nos itinerários e em diferentes contextos, tendo em conta os perfis dos clientes.

- CA 3.1. Relacionar as características de diferentes tipos de grupos ou usuários turísticos e as suas expectativas com as técnicas de comunicação que lhes são aplicáveis.

- CA 3.2.** Aplicar as técnicas de comunicação verbal e não verbal em contextos determinados.
- CA 3.3.** Em simulações práticas de intercomunicação com supostos grupos ou usuários turísticos:
- Expressar-se oralmente, de forma direta ou com outros meios de amplificação, com tonalidade, ritmo, volume de voz e expressão gestual adequados à situação;
 - Usar e adequar a voz ao contexto de comunicação e ao perfil dos destinatários da comunicação;
 - Manejar os equipamentos técnicos de megafone fornecidos;
 - Responder com amabilidade e eficiência às perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitadas, resolvendo com discrição as reclamações apresentadas e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.
- CA 3.4.** Reconhecer e aplicar as normas básicas de protocolo, atenção ao cliente e convivência que se devem ter em conta durante o desempenho das supostas atividades de acompanhamento e guia turística.

RA4. Interpretar especificações de qualidade do serviço de guia, aplicar procedimentos de atendimento de reclamações.

- CA 4.1.** Explicar o conceito de qualidade nos serviços de guia de turistas e identificar os fatores que põe em causa a qualidade.
- CA 4.2.** Identificar e descrever os atributos de qualidade nos serviços de guia ou acompanhante.
- CA 4.3.** Aplicar ferramentas de melhoria da qualidade e contribuir com propostas de solução para resolver ou melhorar serviços prestados ou problemas apresentados.
- CA 4.4.** Valorizar a participação ativa do guia ou acompanhante, com a entidade organizadora e os restantes fornecedores, na melhoria do itinerário e dos serviços finais oferecidos.
- CA 4.5.** Implementar o processo de seguimento e avaliação das ações e avaliar o seu impacto, fazendo as correções necessárias.
- CA 4.6.** Numa prática simulada executar o itinerário, cumprindo ou superando os padrões de qualidade, conforme os procedimentos estabelecidos para garantir a satisfação das expectativas dos clientes.
- CA 4.7.** Sistematizar a informação recolhida e avaliar o grau de satisfação dos clientes e o nível de cumprimento dos objetivos previstos, visando a introdução de melhorias
- CA 4.8.** Interpretar e analisar os procedimentos, instruções de trabalho e standards de qualidade, descrevendo sua aplicação em situações práticas.
- CA 4.9.** Em supostas situações de solicitação de informação ou apresentação de reclamações, adotar uma atitude em consonância com a situação apresentada, utilizando as normas de cortesia aplicáveis e a forma de comunicação oportuna.
- CA 4.10.** Atender as queixas e/ou reclamações dos clientes com empatia, eficácia e máxima discrição, seguindo o procedimento estabelecido, cumprindo o regulamento vigente e tomando as medidas oportunas para facilitar a sua resolução.
- CA 4.11.** Descrever e aplicar procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações, identificando a normativa vigente, e preenchendo registos de indicadores e folhas de registo de dados.

Conteúdos

1. Legislação sobre viajantes em trânsito e alfândegas.

- 1.1. Normativa internacional, nacional e insular.
- 1.2. Divisas, câmbio, quantidades e trâmites alfandegários.
- 1.3. Direitos do viajante.
- 1.4. Seguros de viagens:
- 1.4.1. Definição;
 - 1.4.2. Prestações;
 - 1.4.3. Normativa internacional aplicável.

- 1.5. Consulados e embaixadas:
 - 1.5.1. Funções;
 - 1.5.2. Serviços que prestam.
- 2. O desenvolvimento do itinerário turístico.**
 - 2.1. Apresentação.
 - 2.2. Saídas em meios de transporte. Saída do hotel, chegada ao aeroporto de destino e chegada ao hotel.
 - 2.3. Coordenação dos serviços.
 - 2.4. Métodos para organizar o tempo e controlar o grupo.
 - 2.5. Peculiaridades da organização e venda de atividades facultativas.
 - 2.6. Relações com a agência ou organizador do itinerário.
 - 2.7. Solução de imprevistos e tomada de decisões no desempenho da atividade de guia.
 - 2.7.1. Identificação, análise e prevenção de situações problemáticas.
 - 2.7.2. Análise e desenvolvimento de processos para a resolução de incidências.
 - 2.7.3. Tomada de decisões em grupo. Fases na tomada de decisões.
 - 2.7.4. A gestão do imprevisto.
 - 2.7.5. Técnicas para não perder a calma em situações de *stress* ou trabalho realizado em ambiente de tensão.
 - 2.7.6. Técnicas para calmar pessoas em situações de tensão individual ou coletiva.
 - 2.7.7. Técnicas para melhoria de atitudes em situações difíceis.
 - 2.7.8. A gestão das queixas e reclamações.
 - 2.7.9. Aplicações práticas.
- 3. Dinamização de grupos turísticos.**
 - 3.1. Os grupos turísticos.
 - 3.1.1. Tipos.
 - 3.1.2. Níveis de funcionamento: sócio afetivo.
 - 3.1.3. Etapas no desenvolvimento dos grupos.
 - 3.1.4. Principais papéis no seio do grupo.
 - 3.2. Dinâmica de grupos na animação no contexto de guia.
 - 3.2.1. Avaliação da dinâmica do grupo: técnicas de observação e sociométricas.
 - 3.2.2. Técnicas e dinâmicas de grupos para grupos grandes e pequenos.
 - 3.2.3. A comunicação nos grupos numa intervenção de animação no contexto de guia.
 - 3.3.1. O processo da comunicação.
 - 3.3.2. *O feedback*.
 - 3.3.3. A comunicação interpessoal.
 - 3.3.4. A comunicação em grandes grupos.
 - 3.3.5. Habilidades sociais.
 - 3.3. Gestão de grupos em meios urbanos, interior de monumentos, meios rurais e espaços naturais.
- 4. Técnicas de comunicação e habilidades sociais aplicadas à atividade de acompanhamento e guia de turistas.**
 - 4.1. Aplicação de técnicas de comunicação e habilidades sociais específicas para a atividade de assistência, acompanhamento e guia de grupos turísticos. Problemas mais frequentes.
 - 4.2. Adaptação da mensagem ao perfil do recetor: Diferentes abordagens e conteúdos.
 - 4.3. Aplicação do protocolo básico e normas de comportamento no serviço de guia.
 - 4.4. Uso e controlo da voz: entoação, dicção e clareza.
 - 4.5. Uso de equipamentos de megafone em espaços abertos e fechados.
- 5. A participação na melhoria da qualidade dos serviços de assistência, acompanhamento e guia turísticos.**
 - 5.1. Conceito de gestão da qualidade.

- 5.2. A qualidade nos serviços de guia, assistência e acompanhamento turísticos.
- 5.3. Os procedimentos e as instruções de trabalho. Diretrizes e normas.
- 5.4. Standards de serviço.
- 5.5. Os indicadores de qualidade.
- 5.6. Recolha e registo de dados.
- 5.7. Questionários de satisfação do cliente.
- 5.8. A qualidade nos serviços de guia, assistência e acompanhamento turístico
- 5.9. Técnicas de elaboração de relatórios e avaliação da qualidade.
- 5.10. O aperfeiçoamento profissional e a melhoria contínua.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

MF5: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		
Código: MF18.1_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC18.1_5: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Interpretar com precisão, mensagens orais em inglês, expressas por clientes e profissionais do setor, emitidas no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

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

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

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

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

RA2. Interpretar com precisão, mensagens e documentos complexos escritos em inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

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

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

RA3. Produzir mensagens orais complexas em inglês, com rapidez, no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Comunicar oralmente em inglês, pronunciando com clareza e emitindo mensagens bem estruturadas, com um vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;

- Informação ao cliente sobre qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 3.2. Comunicar de forma precisa, mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

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

RA4. Redigir documentos em inglês, utilizando um vocabulário adequado referentes ao contexto profissional dos serviços de guia de turismo.

CA 4.1. Redigir mensagens escritas em inglês, de forma clara e estruturada no estilo apropriado e com o vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção e divulgação de uma atividade;
- 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 atividades facultativas;
- Respostas escritas às solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação por escrito de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão e confirmação de reservas escritas;
- Sugestões e reclamações escritas;
- Elaboração de relatórios.

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

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

RA5. 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 atividade turística de guia.

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

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades 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 especto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;

- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 5.2. Resolver situações de interação em inglês em condições que afetam 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. Interpretação a clientes de informação turística sobre património cultural e natural em inglês.

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

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

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

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

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

REVOGADO

MF6: FRANCÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		
Código: MF19.1_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC19.1_5: Comunicar em francês, com um nível de desempenho competente, nos serviços turísticos de guia.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Interpretar com precisão, mensagens orais em francês, expressas por clientes e profissionais do setor, emitidas no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 1.1. Interpretar em detalhe mensagens orais emitidas em francês, identificando o seu significado e propósito em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente sobre qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas;
- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 1.2. Interpretar de forma precisa, mensagens orais em francês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

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

RA2. Interpretar com precisão, mensagens e documentos complexos escritos em francês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 2.1. Interpretar mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em francês, reconhecendo o seu significado, estilo e propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, tais como:

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

RA3. Produzir mensagens orais complexas em francês, com rapidez, no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Comunicar oralmente em francês, pronunciando com clareza e emitindo mensagens bem estruturadas, com um vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Interpretação do património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente sobre qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do

serviço;

- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Sugestões e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 3.2. Comunicar de forma precisa, mensagens orais em francês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação tais como:

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

RA4. Redigir documentos em francês, utilizando um vocabulário adequado, referentes ao contexto profissional dos serviços de animação turística.

CA 4.1. Redigir mensagens escritas em francês, de forma clara e estruturada no estilo apropriado e com o vocabulário adequado, em situações profissionais simuladas, tais como:

- Promoção e divulgação de uma atividade;
- 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 atividades facultativas;
- Respostas escritas às solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitação, por escrito, de informação aos clientes, fornecedores e profissionais do sector;
- Gestão e confirmação de reservas escritas;
- Sugestões e reclamações escritas;
- Elaboração de relatórios.

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

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

RA5. Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores, em francês, expressando e interpretando mensagens complexas com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias da atividade turística de guia.

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

- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
- Programação, promoção e comunicação de atividades 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 especto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;

- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 5.2. Resolver situações de interação em francês em condições que afetam 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. Interpretação a clientes de informação turística sobre património cultural e natural em francês.

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

2. Prestação de serviço de acompanhamento e assistência a clientes, em francês.

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

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

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

REVOGADO

MF7: LÍNGUA ESTRANGEIRA, DIFERENTE DO INGLÊS E DO FRANCÊS, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO		
Código: MF296_2	Nível: 2	Duração: 25 Horas
Associado à UC296_2: Comunicar, em outro idioma, com um nível de desempenho básico, nos serviços de guia de turismo.		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Fazer o acolhimento e dar as boas vindas ao cliente, apresentando-se, aos colegas e informando sobre a sua pessoa e categoria profissional.

- CA 1.1. Cumprimentar o cliente de acordo com o período do dia/noite.
- CA 1.2. Identificar e reproduzir fórmulas utilizadas no acolhimento do cliente.
- CA 1.3. Apresentar-se e apresentar colegas de trabalho.
- CA 1.4. Prestar informações básicas a nível pessoal.
- CA 1.5. Prestar informações básicas a nível profissional.

RA2. Comunicar informações básicas no âmbito de pedidos simples e imediatos.

- CA 2.1. Demonstrar disponibilidade no âmbito profissional e oferecer ajuda.
- CA 2.2. Prestar informações de carácter geral como resposta a pedidos simples e imediatos.
- CA 2.3. Prestar informações básicas sobre procedimento em situações de encaminhamento de urgências.
- CA 2.4. Prestar informações básicas sobre restrições e medidas sanitárias.
- CA 2.5. Informar sobre localização de pontos de assistência médica e primeiros socorros.

RA3. Comunicar com clientes e visitantes, compreendendo e enunciando mensagens simples e adequadas em contextos sociais específicos.

- CA 3.1. Prestar informações gerais sobre pontos de interesse turístico.
- CA 3.2. Prestar informações básicas sobre locais de restauração e entretenimento.
- CA 3.3. Informar sobre localizações de eventos, bilheteiras, pontos de apoio ou outros pontos físicos relevantes associados a atividades e eventos.
- CA 3.4. Informar sobre horário, data e preços de eventos e atividades.
- CA 3.5. Explicar regras e/ou requerimentos básicos de acesso e participação em atividades.
- CA 3.6. Fazer e confirmar reservas.
- CA 3.7. Vender bilhetes.

Conteúdos

1. Cumprimentar e dar as boas vindas~

- 1.1. Conhecer e cumprimentar
- 1.2. Dar as boas vindas
- 1.3. Fórmulas sociais de acolhimento do cliente
- 1.4. Prestar informação pessoal
- 1.5. Prestar informações sobre profissão/ função

2. Pedidos simples e imediatos

- 2.1. Orientação para o cliente (como abordar clientes)
- 2.2. Oferecer ajuda
- 2.3. Mostrar disponibilidade

- 2.4. Expressar proibição, obrigação e possibilidade
- 2.5. Aconselhar/ encaminhar
- 2.6. Informar sobre localização
- 2.7. Dar direções

3. Contexto sociais específicos

- 3.1. Datas
- 3.2. Dias da semana
- 3.3. Horas
- 3.4. Números
- 3.5. Fazer e confirmar reservas
- 3.6. Preços
- 3.7. Regras de participação
- 3.8. Requisitos de participação

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-Lei nº6/2013, de 11 de fevereiro; Boletim Oficial nº9; I Série).

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam BO nº 20, I Série, Portaria Conjunta nº 09/2020 de 20 de fevereiro – Estrutura e Organização do Catálogo Nacional de Qualificações e Portaria Conjunta nº 10/2020 de 20 de fevereiro – Quadro Nacional de Qualificações.

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT004.A1
Nível: 5	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Resultados de Aprendizagem (RA) e Critérios de Avaliação (CA)

RA1. Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas no centro de trabalho.

- CA 1.1. Comportar com sentido de responsabilidade tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.
- CA 1.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.
- CA 1.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar ao ritmo de trabalho da empresa.
- CA 1.4. Integrar nos processos de produção da instituição.
- CA 1.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.
- CA 1.6. Cumprir as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e proteção do meio ambiente.

RA2. Colaborar no tratamento de informação sobre bens de interesse cultural e natural para que a informação transmitida aos turistas seja atrativa e atualizada.

- CA 2.1. Colaborar na identificação das fontes de informação primárias e secundárias mais habituais sobre bens de interesse cultural, recursos naturais ou serviços turísticos de carácter geral.
- CA 2.2. Colaborar na organização, e sintetização da informação selecionada atualizando-a e adaptando-a a grupos ou visitantes.
- CA 2.3. Memorizar e inter-relacionar os dados selecionados de forma lógica e sequenciada.

RA3. Interpretar para clientes o património e bens de interesse cultural e recursos naturais de uma área específica, satisfazendo suas necessidades e expectativas.

- CA 3.1. Interpretar bens de interesse cultural e outros recursos do património cultural, com um discurso fluido e espontâneo.
- CA 3.2. Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.
- CA 3.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações temporais do suposto itinerário programado.

RA4. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação e atendimento ao turista a fim de satisfazer as suas expectativas.

- CA 4.1. Aplicar diferentes normas de atuação em função do cliente.
- CA 4.2. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação com as diferentes situações de atenção e informação mais habituais.
- CA 4.3. Colaborar nas situações de solução de conflitos perante a formulação de queixas e reclamações habituais nos estabelecimentos de hotelaria e turismo.
- CA 4.4. Aplicar os processos de acolhimento, despedida e atendimento ao cliente, identificando as etapas e os fatores chaves para conseguir a sua satisfação.
- CA 4.5. Aplicar as técnicas e habilidades de comunicação apropriadas a cada situação que impliquem atendimento e informação ao cliente em turismo.
- CA 4.6. Atender aos clientes com cortesia, procurando satisfazer os seus hábitos e necessidades, resolvendo com amabilidade e discrição as suas queixas/reclamações

- RA5. Colaborar no desenho de itinerários de viagem e rotas, visitas ou produtos turísticos de interesse cultural ou natural de modo que sejam atrativos e suscetíveis de comercialização.**
- CA 5.1.** Identificar as componentes da oferta turística de uma determinada área relativamente a:
- Recursos culturais;
 - Recursos naturais;
 - Possíveis impactos dos visitantes sobre o meio;
 - Novas procuras dos visitantes;
 - Infraestrutura básica, como os acessos, abastecimentos e transporte;
 - Infraestrutura turística, como alojamentos, restauração e oferta recreativa.
- CA 5.2.** Propor itinerários, rotas ou produtos turísticos a partir da análise profunda da zona ou espaço, adaptando-os ao meio objeto da visita e maximizando o aproveitamento dos seus recursos patrimoniais (naturais e culturais).
- RA6. Colaborar na preparação do serviço de guia, acompanhamento ou assistência aos clientes, sugerindo as mudanças oportunas e gerindo os meios necessários.**
- CA 6.1.** Pesquisar informação sobre o perfil do grupo ou turista, rota ou itinerário, transporte, alojamentos, visitas, atividades e fornecedores previstos, assim como a documentação necessária para a viagem.
- CA 6.2.** Colaborar na determinação dos meios e equipamentos necessários para a realização do serviço de guia, tais como bússola, mapas, GPS, documentos, entre outros, tendo em conta:
- Informações sobre as características do cliente;
 - Estado do tempo;
 - Rota ou itinerário;
 - Informação sobre as visitas;
 - Informação que se prevê utilizar no percurso;
 - Meios de difusão previstos;
 - Meios de transporte e restantes provedores de serviços, como restaurantes, museus e outros.
- RA7. Colaborar na realização de controlos de qualidade dos serviços turísticos de guia e outros elementos que compõem a viagem organizada e colaborar na avaliação dos resultados obtidos.**
- CA 7.1.** Colaborar na deteção e registos de situações que possam comprometer a qualidade do serviço, para posterior avaliação.
- CA 7.2.** Colaborar na definição de indicadores e no desenvolvimento de inquéritos para a recolha de dados e elaboração de propostas.
- CA 7.3.** Colaborar nas propostas de ações preventivas ou corretivas.
- CA 7.4.** Colaborar na aplicação dos procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações.
- RA8. Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens em diferentes situações, formais e informais, próprias do serviço de guia turístico.**
- CA 8.1.** Interagir em inglês, nas situações profissionais, tais como:
- Solicitação de informação acerca do cliente e das suas expectativas;
 - Programação, promoção e comunicação de atividades 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 especto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 8.2. Resolver situações de interação em inglês, sob condições que afetam a comunicação, tais como:

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

RA9. Comunicar oralmente em francês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens complexas em diferentes situações, formais e informais, próprias dos serviços turísticos.

CA 9.1. Interagir em francês, em situações profissionais, tais como:

- Solicitação de informação acerca dos grupos objeto da prestação do serviço de guia turística e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de atividades 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 especto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 9.2. Resolver situações de interação em francês, sob condições que afetam a comunicação, tais como:

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

RA10. Comunicar, em outro idioma, com um nível de desempenho básico, nos serviços de guia de turismo.

CA 10.1. Fazer o acolhimento e dar as boas vindas ao cliente, apresentando-se, aos colegas e informando sobre a sua pessoa e categoria profissional.

CA 10.2. Comunicar informações básicas no âmbito de pedidos simples e imediatos.

CA 10.3. Comunicar com clientes e visitantes, compreendendo e enunciando mensagens simples e

adequadas em contextos sociais específicos.

Conteúdos

1. Integração e comunicação na instituição

- 1.1. Comportamento responsável no centro de trabalho.
- 1.2. Respeito aos procedimentos e normas do centro de trabalho.
- 1.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 1.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 1.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos no centro de trabalho.
- 1.6. Adequação ao ritmo de trabalho da empresa.
- 1.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e proteção do meio ambiente.

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

- 2.1. Colaboração na identificação de fontes de informação primárias e secundárias.
- 2.2. Sínteses da informação.
- 2.3. Memorização de dados a interpretar aos clientes.

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

- 3.1. Colaboração na identificação de recursos culturais, naturais, infraestrutura básica e infraestrutura turística.
- 3.2. Proposição de itinerários, rotas e visitas adaptados a diferentes tipos de clientes.

4. Interpretação do património cultural e recursos naturais

- 4.1. Colaboração na interpretação dos bens culturais e recursos naturais.
- 4.2. Preparação de respostas perante possíveis perguntas dos clientes.
- 4.3. Controlo do tempo da interpretação.
- 4.4. Aplicação de técnicas de comunicação em diferentes situações e grupos de turistas.
- 4.5. Colaboração em situações de conflito.

5. Controlos de qualidade em serviços de guia turístico

- 5.1. Interpretação dos indicadores de qualidade próprios dos serviços de guia turístico.
- 5.2. Observação de atributos e dimensões da qualidade nos serviços de guia turístico.
- 5.3. Procedimentos e instruções de trabalho para a qualidade nos serviços de guia turístico.
- 5.4. Gestão da documentação e informação própria do sistema de qualidade implementado.
- 5.5. Elaboração de questionários simples que permitem medir o nível de satisfação dos clientes respetivamente aos indicadores.
- 5.6. Aplicação das ferramentas básicas para a determinação e análises das causas da não qualidade.

6. Comunicação em inglês e francês em situações próprias dos serviços de guia turístico

- 6.1. Atendimento direto em inglês e francês ao cliente de serviços de guia turístico.
- 6.2. Resolução em inglês de contingências, situações emergentes e deficiências produzidas durante a prestação de um serviço.
- 6.3. Resolução de queixas e reclamações em inglês e francês.
- 6.4. Informação e conselho em inglês, sobre destinos, serviços, produtos, preços e excursões facultativas.
- 6.5. Atendimento de demandas de informação variada em inglês e francês da parte do cliente ou profissional do sector.
- 6.6. Atendimento em inglês e francês aos fornecedores, agências de viagens e profissionais.
- 6.7. Confirmação em inglês e francês dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
- 6.8. Negociação em inglês e francês com clientes ou profissionais do sector, acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
- 6.9. Comunicação em inglês e francês em situações formais ou informais.

6.10. Comunicação em condições de ruído ambiental ou interferências.

7. Comunicação num outro idioma em situações próprias dos serviços de guia turístico

7.1. Atendimento direto em outro idioma ao cliente de serviços de guia turístico.

7.2. Demonstração de informações básicas ao cliente.

REVOGADO