



**Ministério das Finanças
e do Fomento Empresarial**

Unidade de Coordenação do
Sistema Nacional de Qualificações



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

Qualificação Profissional

GUIA DE TURISMO

HRT004.A2_5

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: PRESTAR SERVIÇO DE GUIA EM ATIVIDADES RELACIONADAS À INTERPRETAÇÃO DO PATRIMÔNIO E BENS DE INTERESSE CULTURAL AOS VISITANTES (UC14.2_5)	4
UC2: PRESTAR SERVIÇO DE GUIA EM ATIVIDADES RELACIONADAS À INTERPRETAÇÃO DA GEOGRAFIA E DOS RECURSOS NATURAIS UC15.2_5)	8
UC3: DESENHAR, PROMOVER E COMERCIALIZAR ITINERÁRIOS TURÍSTICOS(UC16.2_5)	12
UC4: REALIZAR OPERAÇÕES AUXILIARES COM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (UC339_3)	14
UC5: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO COMPETENTE, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO (UC18.2_5)	17
UC6: COMUNICAR NUMA LÍNGUA ESTRANGEIRA, DIFERENTE DO INLGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO INDEPENDENTE, NOS SERVIÇOS DE GUIA DE TURISMO (UC19.2_4)	19
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	22
UNIDADES FORMATIVAS (Transversais)	23
UF435.1: Turismo Inclusivo	23
UF437.1: Marketing Digital	26
UF438.1: Noções básicas de Primeiros Socorros	28
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	31
MF1: HISTÓRIA, BENS E RECURSOS CULTURAIS DE INTERESSE TURÍSTICO (MF14.2_5)	31
MF2: GEOGRAFIA E RECURSOS TURÍSTICOS NATURAIS CABO-VERDIANOS (MF15.2_5)	36
MF3: DESENHO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE ITINERÁRIOS TURÍSTICOS(MF16.2_5)	39
MF4: OPERAÇÕES AUXILIARES COM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (MF339_3)	41
MF5: INGLÊS PROFISSIONAL PARA OS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA (MF18.2_5)	47
MF6: LÍNGUA ESTRANGEIRA, DIFERENTE DO INGLÊS, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA (MF19.2_4)	51
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	55

PERFIL PROFISSIONAL

HRT004.A2_5

GUIA DE TURISMO

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT004.A2_5	Denominação	GUIA DE TURISMO
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT)
Competência Geral	Interpretar os recursos turísticos, criando e apresentando itinerários de forma atrativa, bem como prestar serviços de acompanhamento e assistência, garantindo a qualidade, satisfação do visitante e a sustentabilidade das atividades.		
Unidades de Competência (UC)	N.º	Denominação	Código
	1	Prestar serviço de guia em atividades relacionadas à interpretação do património e bens de interesse cultural aos visitantes.	UC14.2_5
	2	Prestar serviço de guia em atividades relacionadas à interpretação da geografia e dos recursos naturais.	UC15.2_5
	3	Desenhar, promover e comercializar itinerários turísticos.	UC16.2_5
	4	Realizar operações auxiliares com Tecnologias de Informação e Comunicação.	UC339_3
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de guia de turismo.	UC18.2_5
	6	Comunicar numa língua estrangeira, diferente do inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de guia de turismo.	UC19.2_4
Ambiente Profissional	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 turísticos.		
	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: PRESTAR SERVIÇO DE GUIA EM ATIVIDADES RELACIONADAS À INTERPRETAÇÃO DO PATRIMÔNIO E BENS DE INTERESSE CULTURAL AOS VISITANTES

Código: UC14.2_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 a 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 tendo em conta as suas expectativas.

EC3: Interpretar o património, os 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 aquando da 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, à 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 informações quando assim se requer.
- CD 3.6.** O tempo utilizado na transmissão da informação é gerido, de forma que o visitante receba, assimile e desfrute da informação que é adaptada:
- Ao programa;
 - À limitação temporal prevista no itinerário ou visita programada;
 - Às suas características ou às características do grupo;
 - À sua disponibilidade de tempo;
 - À necessidade de combinar tempos de explicação e tempos de lazer.

EC4: Implementar o programa, itinerário ou serviço em que exerce a sua função de guia, supervisionando o seu cumprimento, solucionando incidências e evitando dificuldades.

- CD 4.1.** Os elementos do programa são supervisionados, verificando se 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 no encerramento dos centros de interesse turístico.
- CD 4.2.** A programação contratada é realizada na íntegra, cumprindo os padrões de qualidade, conforme os procedimentos estabelecidos para garantir a satisfação dos visitantes.
- CD 4.3.** As medidas oportunas são adotadas, em caso de situações imprevistas, que visam a satisfação do cliente, e o responsável da entidade organizadora é informado, atempadamente.
- CD 4.4.** 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.
- CD 4.5.** O património natural e cultural é respeitado pelo guia, durante o seu percurso, demonstrando uma atitude positiva face ao mesmo.
- CD 4.6.** 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 4.7.** 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 4.8.** 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 4.9.** Os conflitos que possam surgir ao longo do itinerário são solucionados, com eficácia e profissionalismo, adotando, caso necessário, uma atitude mediadora e conciliadora entre as partes.
- CD 4.10.** 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 4.11.** 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 4.12.** O processo de seguimento e avaliação é implementado, para avaliar o impacto das ações e/ou fazer correções necessárias.
- CD 4.13.** O relatório da avaliação do serviço prestado é elaborado.

EC5: Supervisionar, acompanhar e assistir o visitante.

CD 5.1. 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 5.2. A presença dos participantes é comprovada, repassando e atualizando a lista facilitada pela entidade organizadora.

CD 5.3. O embarque dos participantes na viagem de ida, no *transfer*, nas mudanças de meio de transporte, nas excursões e na viagem de regresso é coordenado, tendo em conta, caso necessário, os trâmites de emigração e alfândegas.

CD 5.4. Os assentos, camarotes ou departamentos dos participantes são definidos e coordenados, assegurando a correta distribuição dos mesmos.

CD 5.5. O embarque e desembarque de bagagens são verificados e, em caso de extravios, é prestada ajuda ao cliente na elaboração da reclamação.

CD 5.6. 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 5.7. A assistência ao cliente é prestada, dando resposta perante todo o tipo de imprevistos.

EC6: Oferecer e vender atividades facultativas, respeitando e complementando o programa estabelecido, de forma a cumprir com objetivos económicos.

CD 6.1. As atividades facultativas são pesquisadas e selecionadas para serem oferecidas e vendidas aos visitantes.

CD 6.2. A fiabilidade das atividades facultativas é comprovada, atendendo aos requisitos da entidade organizadora, às condições existentes no destino e às necessidades do cliente.

CD 6.3. As atividades facultativas baseadas nos produtos nacionais, tais como artesanato ou folclore, são apresentadas ao cliente com uma ênfase especial.

CD 6.4. A oferta disponível, os fornecedores e os preços das atividades selecionadas são avaliados, informando aos clientes em caso de solicitação.

CD 6.5. As normas referentes aos lugares objeto de visita são explicadas com clareza.

EC7: Prestar primeiros socorros, em caso de acidente ou situação de emergência, de forma a procurar o melhor para o acidentado.

CD 7.1. Em situações de emergência é criado um ambiente seguro para o acidentado e acompanhantes com o objetivo de prevenir riscos maiores.

CD 7.2. A comunicação com o acidentado, se possível, é estabelecida de imediato para apurar mais informação sobre o seu estado e as causas do acidente.

CD 7.3. A análise primária da pessoa acidentada é efetuada para determinar os procedimentos de intervenção e a sua sequência.

CD 7.4. O acidentado é colocado na posição requerida para o tipo de intervenção a efetuar, atendendo aos objetivos básicos de máxima comodidade e mínimo risco.

CD 7.5. O aviso urgente ao serviço de emergências, utilizando os meios disponíveis, e a consulta sobre as medidas que se devem aplicar é realizado como resposta à situação concreta em causa.

- CD 7.6.** As técnicas de suporte vital básico e primeiros socorros são aplicadas ao acidentado.
- CD 7.7.** O acidentado e os familiares são apoiados emocionalmente em situações de emergência, atendendo, na medida do possível, todos os seus pedidos e tentando manter a calma do resto dos turistas

Contexto Profissional

Meios de produção

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

Dependências e instalações dos prestadores de serviços turísticos em geral. Material recreativo. Equipamentos de proteção individual (Ex: luvas, varra de caminhada, calçado adequado, chapéu, etc.). Sistema de comunicação. Protocolos e equipamentos de ação em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação. CSQ (*Customer Services Question*).

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 sobre atividades facultativas pesquisada, selecionada e transmitida ao turista ou visitantes.

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

Informação utilizada ou gerada

Bibliografia geral e específica, informação em suporte magnético e na 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 e outras normas de conduta sobre as formas de proteção de bens de interesse cultural.

Informações de documentos de viagem específicos, tais como: a programação de viagens, itinerários, lista de transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, lista de fornecedores de serviços e atividades opcionais, preços e tarifas. Informações sobre pessoas de contacto e recetores do cliente no destino. Suportes de 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. 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.

UC2: PRESTAR SERVIÇO DE GUIA EM ATIVIDADES RELACIONADAS À INTERPRETAÇÃO DA GEOGRAFIA E DOS RECURSOS NATURAIS

Código: UC15.2_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.

- 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 despendido na transmissão da informação é adaptado ao programa e à limitação temporal, previstos no itinerário ou na visita programada, bem como às características dos

visitantes ou do grupo, às suas disponibilidades e à necessidade de combinar tempos de explicação e de lazer, garantindo que os visitantes recebam, assimilem e desfrutem da informação transmitida.

EC4: Implementar o programa, itinerário ou serviço em que exerce a sua função de guia, supervisionando o seu cumprimento, solucionando incidências e evitando dificuldades.

- CD 4.1.** Os elementos do programa são supervisionados, verificando se se adequam às necessidades do visitante, 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 4.2.** A programação contratada é realizada na íntegra, cumprindo ou superando os padrões de qualidade, conforme os procedimentos estabelecidos para garantir a satisfação dos clientes.
- CD 4.3.** As medidas oportunas são adotadas, em caso de situações imprevistas, que visam a satisfação do cliente e o responsável da entidade organizadora, é informado atempadamente.
- CD 4.4.** 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.
- CD 4.5.** 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 4.6.** 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 4.7.** 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 4.8.** 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 4.9.** Os conflitos que possam surgir ao longo do itinerário são solucionados com eficácia e profissionalismo, adotando, caso necessário, uma atitude mediadora e conciliadora entre as partes.
- CD 4.10.** 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 4.11.** 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 4.12.** O processo de seguimento e avaliação é implementado, para avaliar o impacto das ações e/ou fazer correções necessárias.
- CD 4.13.** O relatório da avaliação do serviço prestado é elaborado.

EC5: Supervisionar, acompanhar e assistir o visitante.

- CD 5.1.** A informação e a documentação são entregues ao visitante, descrevendo:
- O programa da viagem;
 - O lugar e a 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 5.2.** A presença dos visitantes é comprovada, repassando e atualizando a lista facilitada pela entidade organizadora.
- CD 5.3.** O embarque dos visitantes, na viagem de ida, no *transfer*, nas mudanças de meio de transporte, nas excursões e na viagem de regresso, é coordenado, tendo em conta, caso necessário, os trâmites de emigração e alfândegas.
- CD 5.4.** Os assentos, camarotes ou departamentos dos participantes são definidos e coordenados, assegurando a correta distribuição dos mesmos.
- CD 5.5.** O embarque e desembarque de bagagens são verificados e, em caso de extravios, é prestada ajuda ao visitante na elaboração da reclamação.
- CD 5.6.** 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 5.7.** A assistência ao visitante é prestada, dando resposta perante todo o tipo de imprevistos.
- EC6: Oferecer e vender atividades facultativas, respeitando e complementando o programa estabelecido, de forma a cumprir com objetivos económicos.**
- CD 6.1.** As atividades facultativas são pesquisadas e selecionadas para serem oferecidas e vendidas aos visitantes.
- CD 6.2.** A fiabilidade das atividades facultativas é comprovada, atendendo aos requisitos da entidade organizadora, às condições existentes no destino e às necessidades do cliente.
- CD 6.3.** As atividades facultativas baseadas nos produtos nacionais, tais como artesanato ou folclore, são apresentadas ao cliente com uma ênfase especial.
- CD 6.4.** A oferta disponível, os fornecedores e os preços das atividades selecionadas são avaliados, informando aos clientes em caso de solicitação.
- CD 6.5.** As normas referentes aos lugares objeto de visita são explicadas com clareza.
- EC7: Prestar primeiros socorros, em caso de acidente ou situação de emergência, de forma a procurar o melhor para o acidentado.**
- CD 7.1.** Em situações de emergência é criado um ambiente seguro para o acidentado e acompanhantes com o objetivo de prevenir riscos maiores.
- CD 7.2.** A comunicação com o acidentado, se possível, é estabelecida de imediato para apurar mais informação sobre o seu estado e as causas do acidente.
- CD 7.3.** A análise primária da pessoa acidentada é efetuada para determinar os procedimentos de intervenção e a sua sequência.
- CD 7.4.** O acidentado é colocado na posição requerida para o tipo de intervenção a efetuar, atendendo aos objetivos básicos de máxima comodidade e mínimo risco.
- CD 7.5.** O aviso urgente ao serviço de emergências, utilizando os meios disponíveis, e a consulta sobre as medidas que se devem aplicar é realizado como resposta à situação concreta em causa.
- CD 7.6.** As técnicas de suporte vital básico e primeiros socorros são aplicadas ao acidentado.
- CD 7.7.** O acidentado e os familiares são apoiados emocionalmente em situações de emergência, atendendo, na medida do possível, todos os seus pedidos e tentando manter a calma do resto dos turistas.

Contexto Profissional

Meios de Produção

Meios e equipamentos informáticos com acesso à internet. Material de escritório. Equipamentos e materiais adaptados ao itinerário. Meios de transporte. Meios de Comunicação. 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, varas de caminhada, corda, documentos, entre outros.

Dependências e instalações dos prestadores de serviços turísticos em geral. Material recreativo. Equipamentos de proteção individual (Ex: luvas, calçado adequado, chapéu, etc.). Sistema de comunicação. Protocolos e equipamentos de ação em situações de emergência. Material de sinalização e de marcação. CSQ (*Customer Services Questions*).

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 sobre atividades facultativas pesquisada, selecionada e transmitida aos visitantes.

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

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 e outras normas de conduta sobre as formas de proteção de bens de interesse natural.

Informações de documentos de viagem específicos, tais como: a programação de viagens, itinerários, lista de transporte a ser utilizado, formulários para o registo de reclamações, lista de fornecedores de serviços e atividades opcionais, preços e tarifas. Informações sobre pessoas de contacto e recetores do cliente no destino. Suportes de 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. 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.

UC3: DESENHAR, PROMOVER E COMERCIALIZAR ITINERÁRIOS TURÍSTICOS

Código: UC16.2_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 concorrentes são identificados de forma a diferenciar os produtos e/ou serviços para atrair e conquistar os clientes.
- CD 1.4. 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 1.5. Os equipamentos e materiais necessários são identificados e organizados, de acordo com o itinerário a realizar.
- CD 1.6. Os serviços complementares e as alternativas possíveis são identificados e incluídos no itinerário.
- CD 1.7. A viabilidade de execução do itinerário é testada, respeitando as regras de SHST.
- CD 1.8. Os itinerários e as atividades a serem realizados, são comunicados às Autoridades Competentes, para obtenção da respectiva autorização.

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. As características e as tendências do mercado de promoção turística são identificadas, visando a captação do público-alvo.
- CD 3.2. Os concorrentes são identificados de forma a diferenciar a estratégia de promoção dos 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. Material cartográfico: mapas físicos e digitais, incluindo mapas turísticos e mapas de trilhas. Informação sobre meios de transporte disponíveis e respetivos horários e tarifários. Informação detalhada sobre dependências e instalações e tarifários dos prestadores de serviços turísticos e atividades complementares. Informações turísticas locais,

incluindo a avaliação dos recursos turísticos e sua acessibilidade. Preços de equipamentos e materiais adaptados ao itinerário (megafone, mascaras de *snorkling*, vara de caminhada, luvas, chapéu, entre outros). Protocolos de ação em situações de emergência. Listagem detalhada com preços de material de sinalização e de marcação, equipamentos de primeiros socorros e segurança sanitária.

Produtos e Resultados

Itinerário desenhado e orçamentado. Autorizações concedidas. Material de promoção criado. Produtos e serviços divulgados e comercializados.

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: lista com informação detalhada sobre o turista ou grupo acompanhado (passaporte, boletim de vacinas, entre outros), a programação de viagens, rotas e itinerários, plano de excursões, lista de transportes a serem utilizados, formulários para o registo de reclamações, fornecedores previstos ou outros de interesse. Informações sobre pessoas de contato e receptores do grupo de turistas no destino. Informação da promoção da empresa ou entidade organizadora do serviço. Requisitos exigidos e regulamentos aplicáveis aos viajantes nacionais e internacionais, aos profissionais da 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. Taxas de Câmbio atualizadas.

UC4: REALIZAR OPERAÇÕES AUXILIARES COM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Código: UC339_3

Nível: 3

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

EC1: Gerir o sistema de ficheiros e os periféricos, utilizando as ferramentas do ambiente do utilizador fornecidas pelo sistema operativo e pelos serviços de rede, seguindo as instruções recebidas.

- CD 1.1.** O equipamento informático é ligado e as mensagens de arranque e as ligações com os periféricos são verificadas visualmente, de acordo com o procedimento estabelecido.
- CD 1.2.** A interface gráfica do utilizador fornecida pelo sistema operativo é utilizada para localizar e aceder às suas ferramentas e utilitários, de acordo com as necessidades de utilização.
- CD 1.3.** As ferramentas de gestão do sistema de ficheiros são utilizadas para realizar operações de criação e manipulação de pastas e ficheiros, e organizar a informação, de modo a facilitar a sua utilização, seguindo as instruções recebidas.
- CD 1.4.** Os dispositivos periféricos, como a impressora e o scanner, são utilizados para apresentar ou obter informações e manipulá-las com aplicações informáticas específicas, de acordo com as necessidades de utilização e seguindo as instruções recebidas.
- CD 1.5.** Os dispositivos e suportes de armazenamento de informação (memória USB, CD, DVD, unidades de disco amovíveis, entre outros) são utilizados para aceder e manipular a informação, de acordo com as necessidades de utilização, seguindo as instruções recebidas.
- CD 1.6.** Os recursos da rede local são utilizados para aceder a pastas, ficheiros e dispositivos partilhados, de acordo com as instruções recebidas.

EC2: Utilizar dispositivos e aplicações multimédia para tratar informações, seguindo as instruções recebidas.

- CD 2.1.** Os dispositivos multimédia, como microfones, câmaras digitais, tablets, leitores de música, câmaras Web, etc., são ligados e utilizados para obter ou aceder às informações neles contida, seguindo as instruções recebidas.
- CD 2.2.** O *software* multimédia incluído no sistema operativo (visualizadores de fotografias, *software* de música, entre outros) é utilizado de acordo com as instruções recebidas.
- CD 2.3.** As aplicações de aprendizagem multimédia (jogos educativos, enciclopédias, ensino assistido por computador, entre outros) são utilizadas, para apoiar a formação e a reciclagem técnica do indivíduo, de acordo com as necessidades de utilização.

EC3: Utilizar aplicações de processamento de texto, para produzir documentos simples de forma organizada, seguindo as instruções.

- CD 3.1.** As opções da aplicação de escritório de processamento de texto, relacionadas com a criação, o armazenamento, a pré-visualização e a impressão de documentos, são utilizadas adequadamente.
- CD 3.2.** As opções de formatação de textos (tipo de letra; tamanho; estilo; cor; sublinhado; marcas e numeração; alinhamento de parágrafo, entre outras) são aplicadas de acordo com as instruções recebidas, para melhorar a apresentação dos documentos.
- CD 3.3.** A manipulação de blocos de texto é efetuada exercitadas utilizadas / aplicadas de acordo com as instruções recebidas.
A manipulação de blocos de texto (cortar/copiar, colar e aplicar formatação) é realizada, caso necessário, utilizando as opções adequadas.
- CD 3.4.** As imagens são inseridas no documento utilizando as opções proporcionadas pela aplicação, ajustando-as e aplicando o formato adequado, para melhor apresentação dos documentos, seguindo as instruções recebidas.
- CD 3.5.** Os cabeçalhos e rodapés são adicionados para personalizar os documentos, utilizando as

opções fornecidas pela aplicação de processamento de texto, inserindo auto-textos e aplicando a formatação adequada, de acordo com as instruções recebidas.

- CD 3.6.** O texto processado é verificado para obter um documento sem erros, utilizando as ferramentas de correção ortográfica e gramatical, fornecidas pela aplicação de processamento de texto.

EC4: Utilizar as bases de dados, folhas de cálculo e apresentações gráficas, já concebidas, para armazenar e recuperar informações, seguindo as instruções recebidas.

- CD 4.1.** As bases de dados, já concebidas, são abertas através da execução da aplicação de escritório correspondente, para introduzir e apresentar dados, utilizando formulários e relatórios já concebidos.
- CD 4.2.** As folhas de cálculo, já elaboradas, são abertas através da execução da aplicação de escritório correspondente, para introduzir, visualizar e imprimir dados, seguindo as instruções recebidas.
- CD 4.3.** As apresentações gráficas, já elaboradas, são abertas através da execução da aplicação de escritório correspondente, para visualizar e imprimir diapositivos, seguindo as instruções recebidas.

EC5: Utilizar os recursos da Internet para pesquisar e obter informações na rede interna e externa, utilizando os programas de navegação, conforme as instruções recebidas.

- CD 5.1.** O navegador é iniciado e utilizado para aceder a páginas Web e percorrer pelas ligações que estas proporcionam, seguindo as instruções recebidas.
- CD 5.2.** Os motores de busca de páginas Web são utilizados para localizar informações sobre temas específicos, indicando-os nos critérios de pesquisa, conforme as instruções recebidas.
- CD 5.3.** A informação localizada é descarregada e armazenada no computador para utilização posterior, seguindo as instruções recebidas e tendo em conta o regulamento aplicável.
- CD 5.4.** As opções do navegador são utilizadas para configurar a página inicial e guardar os endereços de sítios para acesso rápido (favoritos), seguindo as instruções recebidas.

EC6: Trocar informações utilizando os serviços da Internet (correio eletrónico, plataformas de formação virtual, comunicação em tempo real, entre outros) e os fornecidos pela intranet da organização, seguindo as instruções recebidas.

- CD 6.1.** A conta de correio eletrónico é utilizada para enviar e receber mensagens, e anexar ficheiros, de acordo com as necessidades de utilização e seguindo as instruções recebidas.
- CD 6.2.** Os fóruns de notícias e os blogues, entre outros, são utilizados para consultar e deixar opiniões, formular e responder a perguntas, sobre temas específicos, de acordo com as necessidades de utilização e seguindo as instruções recebidas.
- CD 6.3.** As ferramentas de mensagens instantâneas e videoconferência são utilizadas para efetuar comunicações com outros utilizadores ligados, segundo as necessidades de utilização e seguindo as instruções recebidas.
- CD 6.4.** As plataformas virtuais de formação são utilizadas para aprender, trocar informações com outros utilizadores e o tutor, conforme as instruções recebidas.
- CD 6.5.** A troca de ficheiros entre os utilizadores da intranet corporativa e da Internet é feita utilizando as ferramentas específicas, de acordo com as necessidades de utilização e seguindo as instruções recebidas.

Contexto Profissional

Meios de produção

Equipamento informático. Sistema operativo. Rede local configurada como *intranet*. Correio eletrónico numa rede local. Ligação à Internet. Ferramentas *Internet*: Navegador, correio eletrónico. *Software* multimédia. Dispositivos multimédia. Ferramentas e aplicações de escritório. Dispositivos móveis: *tablets*, *smartphones*.

Produtos e Resultados

Sistema de ficheiros local organizado e ligado a unidades de rede para utilização a nível organizacional. Imagens e sons capturados e armazenados. Informações externas obtidas ou trocadas na Internet e armazenadas. Documentos e apresentações gráficas.

Informação utilizada ou gerada

Manuais de sistemas operativos. Manuais de aparelhos multimédia e respetivas aplicações. Manuais de aplicações de escritório. Manuais de utilização da Internet. Documentos preparados, corretamente, verificados e apresentados.

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

Código: UC18.2_5

Nível: 5

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

EC1: Interpretar e traduzir documentos escritos e outros suportes em inglês, e de português para inglês, com independência, para obter informações necessárias.

- CD 1.1.** A documentação escrita e outros, 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 português, 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, em inglês, 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 comunicação escrita é realizada, 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 vendas;
 - Resolução de queixas e reclamações por escrito;
 - Atendimento ao cliente.
- CD 2.2.** A mensagem escrita é 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, suportes de promoção e outras, são elaboradas e interpretadas com precisão e consistência.
- CD 2.4.** Os meios de 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 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 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, para o cliente, em inglês e com fluência, informações sobre o património e bens de interesse 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. Guias de conversação. Material de escritório. Documentos escritos e outros suportes. Manuais de primeiros socorros em inglês. Plataformas digitais de tradução. Manuais de língua inglesa sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilingues, de sinónimos e antónimos.

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 complementares, realizada.

Interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a atividade de guia turístico, realizada. Instruções, normas, relatórios, material de promoção e outros traduzidos em inglês.

Informação utilizada ou gerada

Publicações diversas em inglês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do setor. Manuais de cultura anglófona de diversas procedências. Mapas cartográficos. Sinalética turística. CSQ traduzidos. Feedback a clientes por escrito, em inglês.

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

Código: UC19.2_4

Nível: 4

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

EC1: Interpretar e traduzir documentos escritos, e em outros suportes, numa língua estrangeira, diferente do inglês, com independência, para obter informações necessárias.

- CD 1.1.** A documentação escrita, e em outros suportes, numa língua estrangeira, diferente do 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 em português, e em outros suportes, no âmbito do serviço de guia, relativa a instruções, normas, relatórios, publicidade e outras, é traduzida com exatidão para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.
- CD 1.3.** A terminologia técnica utilizada, numa língua estrangeira, diferente do inglês, nos serviços turísticos é aplicada nas diferentes situações profissionais para facilitar a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

EC2: Produzir documentos escritos numa língua estrangeira, diferente do inglês, de acordo com a atividade.

- CD 2.1.** A comunicação escrita é realizada, 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 vendas;
 - Resolução de queixas e reclamações por escrito;
 - Atendimento ao cliente.
- CD 2.2.** A mensagem escrita é 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, suportes de promoção e outras, são elaboradas e interpretadas com precisão e consistência.
- CD 2.4.** Os meios de comunicação são escolhidos e adaptados ao tipo de mensagem e à situação de comunicação, permitindo uma compreensão mútua.

EC3: Comunicar numa língua estrangeira, diferente do inglês, com clientes ou fornecedores, nos serviços turísticos de guia.

- CD 3.1.** A interação 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 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 para o cliente, numa língua estrangeira, diferente do inglês, informações sobre o património e bens de interesse 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. Guias de conversação. Material de escritório. Documentos escritos e outros suportes. Manuais de primeiros socorros numa língua estrangeira, diferente do inglês. Plataformas digitais de tradução. Manuais de língua sobre gramática, usos e expressões. Dicionários monolíngues, bilíngues, de sinónimos e antónimos.

Produtos e Resultados

Comunicação 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 complementares, realizada. Interpretação de documentos profissionais e técnicos relacionados com a atividade de guia turístico, realizada. Instruções, normas, relatórios, material de promoção e outros traduzidos numa língua estrangeira, diferente do inglês.

Informação utilizada ou gerada

Publicações diversas em francês: manuais turísticos, catálogos, publicações periódicas e revistas especializadas do setor. Manuais de cultura anglófona de diversas procedências. Mapas cartográficos. Sinalética turística. CSQ traduzidos. Feedback a clientes por escrito, numa língua estrangeira, diferente do inglês.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL

HRT004.A2_5

GUIA DE TURISMO

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	HRT004.A2_5	Denominação	GUIA DE TURISMO
Nível	5	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa	1.125 Horas		
Unidades de Competência (UC's)	N.º	Denominação	Código
	1	Prestar serviço de guia em atividades relacionadas à interpretação do património e bens de interesse cultural aos visitantes.	UC14.2_5
	2	Prestar serviço de guia em atividades relacionadas à interpretação da geografia e dos recursos naturais.	UC15.2_5
	3	Desenhar, promover e comercializar itinerários turísticos.	UC16.2_5
	4	Realizar operações auxiliares com Tecnologias de Informação e Comunicação	UC339_3
	5	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de guia de turismo.	UC18.2_5
	6	Comunicar numa língua estrangeira diferente do inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de guia de turismo.	UC19.2_4

UNIDADES FORMATIVAS (UF)		
Transversais aos 3 primeiros Módulos Formativos (MF14.2_5; MF15.2_5 e MF16.2_5)		
Denominação	Duração	Código
Turismo inclusivo	25 horas	UF435.1
Marketing Digital	25 horas	UF437.1
Noções básicas de Primeiros Socorros	25 horas	UF438.1
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)		
Denominação	Duração	Código
História, bens e recursos culturais de interesse turístico	150 horas	MF14.2_5
Geografia e recursos turísticos naturais cabo-verdianos	150 horas	MF15.2_5
Desenho, promoção e comercialização de itinerários turísticos	100 horas	MF16.2_5
Operações auxiliares com Tecnologias de Informação e Comunicação	50 horas	MF339_3
Inglês profissional para os serviços turísticos de guia	120 horas	MF18.2_5
Língua estrangeira, diferente do inglês, nos serviços turísticos de guia	120 horas	MF19.2_4
Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho (MFCRT)	360 horas	MT_HRT004.A2

UNIDADES FORMATIVAS (Transversais)

UF435.1: 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:

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

RA2. Reconhecer 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. Identificar 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. Graus e tipos de deficiência auditiva
- 2.3.2. Limitações da pessoa com deficiência auditiva
- 2.3.3. Limitações comunicacionais
- 2.3.4. Necessidades específicas da pessoa surda
- 2.3.5. Produtos de apoio para a deficiência auditiva
- 2.3.6. Língua gestual portuguesa e cães de assistência
- 2.3.7. Requisitos da oferta turística: Oferta turística, Acessibilidade e Legislação
- 2.3.8. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento: 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 síndromes associadas 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. Requisitos da oferta turística e acessibilidades: Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
- 2.4.8. 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. Características do turismo sénior

- 2.5.3. Turista sénior com limitações cognitivas, motoras, visuais e/ou auditivas
- 2.5.4. Necessidades do cliente sénior com limitações
- 2.5.5. Requisitos da oferta e acessibilidades
- 2.5.6. Produtos de apoio e acessibilidades: Acessibilidades e legislação
- 2.5.7. Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal

Requisitos básicos do contexto formativo

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 Formativa.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade Formativa.

UF437.1: 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 Tradicional.
- CA 1.3. Explicar a importância do marketing na promoção de uma atividade/projeto.

RA2. Mobilizar os recursos necessários à elaboração de conteúdos para canais *on-line*.

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

RA3. Preparar conteúdos para canais *on-line*.

- CA 3.1. Conhecer os atributos e as funcionalidades das plataformas de informação *on-line*.
- CA 3.2. Identificar os recursos necessários para a criação de conteúdos.
- CA 3.3. Identificar as técnicas de promoção de conteúdos nos medias.
- CA 3.4. Numa situação prática de elaboração de conteúdos, para canais *on-line*:
 - Definir os conteúdos;
 - Identificar o tipo de publicação a realizar e o objetivo delineado;
 - Identificar e selecionar as plataformas e os canais *on-line* a utilizar;
 - Criar os conteúdos, em diferentes formatos, considerando os diferentes públicos;
 - Indexar os conteúdos, aplicando as técnicas e os códigos de comunicação adequados;
 - Aplicar as técnicas de promoção de conteúdos nos medias;
 - Recolher e sistematizar os dados de desempenho das publicações, para medir o alcance dos *posts* e interpretar o *feedback* do público.

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 on-line

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.

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

4.2.1. Reservas diretas

4.2.2. Plataformas de consulta

4.2.3. Comunicação

4.2.4. Táticas

Requisitos básicos do contexto formativo

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 Formativa.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade Formativa.

UF438.1: 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 as técnicas de auxílio utilizados na desobstrução das vias respiratórias de um sinistrado, em caso de emergência;
- CA 1.5.** Indicar as técnicas utilizadas para identificar uma paragem cardiorrespiratória e os procedimentos de reanimação de adultos e crianças;
- CA 1.6.** Descrever os procedimentos para reconhecer os sinais de estado de choque e as técnicas de controlo aplicadas no auxílio do sinistrado;
- CA 1.7.** Identificar os sinais de reconhecimento de fraturas e as técnicas de imobilização e estancamento de hemorragia, para fratura exposta;
- CA 1.8.** Indicar os tipos de hemorragias, os procedimentos e as técnicas de auxílio ao sinistrado;
- CA 1.9.** Indicar os tipos de queimadura e os cuidados a ter no auxílio de um sinistrado;
- CA 1.10.** Numa prática simulada de prestação de primeiros socorros a um sinistrado, em caso de emergência:
 - Avaliar o estado da vítima, aplicando 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 paragem cardiorrespiratória, aplicando técnicas de análise secundária (ruído respiratório, movimento torácico e embaciamento de superfície plana, pulsação clávica, subclávica, pulso radial, carótica, femoral e temporal) e realizar a reanimação, aplicando técnicas de respiração boca a boca e de massagem cardíaca externa;
 - Realizar a Ressurreição Cardiopulmonar (RCP) aplicando 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, limpando-as com produto adequado ou efetuando a 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 cima 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 paragem cardiorrespiratória;
 - 1.2.2. 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.

Requisitos básicos do contexto formativo da Unidade Formativa

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 Formativa.

- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade Formativa.

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: HISTÓRIA, BENS E RECURSOS CULTURAIS DE INTERESSE TURÍSTICO		
Código: MF14.2_5	Nível: 5	Duração: 150 Horas
Associado à UC14.2_5: Prestar serviço de guia em atividades relacionadas à interpretação do património e bens de interesse cultural aos visitantes.		

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

RA1. 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 dos visitantes.

- CA 1.1. Analisar e Interpretar o património, os bens e recursos culturais com um discurso fluído, agradável e espontâneo, variando a abordagem em função dos possíveis recetores.
- CA 1.2. Responder com amabilidade e eficiência às perguntas, dúvidas e necessidades de informação solicitada.
- CA 1.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações temporais do itinerário, rota ou visita programada.

RA2. Relacionar o conhecimento histórico e de geografia humana com a realidade histórico-geográfica a nível regional e local, para contextualizar a informação correspondente ao objeto da prestação de serviço.

- CA 2.1. Explicar o sistema de periodização histórica.
- CA 2.2. Reconhecer os traços diferenciadores das principais manifestações e sentimentos religiosos.
- CA 2.3. Identificar e localizar no tempo e no espaço acontecimentos históricos relevantes de carácter geral e local.
- CA 2.4. Explicar as raízes históricas de situações que se verificam a nível local e regional.
- CA 2.5. Conhecer os conceitos, acontecimentos e fenómenos mais característicos da geografia humana.
- CA 2.6. Identificar e explicar os diferentes fenómenos e acontecimentos geográfico-espaciais, relacionando-os com o conhecimento histórico e da geografia humana.
- CA 2.7. Descrever as principais atividades económicas a nível nacional e local.

RA3. 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 3.1. Conhecer conceitos, técnicas e materiais de carácter geral relacionados com:
 - Património imaterial;
 - Manifestações festivas e religiosas;
 - Tradições orais;
 - Manifestações musicais;
 - Gastronomia;
 - Literatura;
 - Outras artes.
- CA 3.2. 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 3.3. Identificar obras literárias e musicais representativas, classificando-as cronologicamente, por lugar de produção ou procedência, por autor e por estilo.

- CA 3.4.** Identificar e explicar manifestações culturais a nível regional e local, previamente selecionadas e preparadas, relacionando-as com o conhecimento geral sobre história da arte, literatura e música.
- CA 3.5.** Justificar a necessidade do conhecimento das manifestações culturais, literatura e música para o exercício da atividade de guia.
- RA4. Relacionar o conhecimento geral sobre Artes Plásticas e Artesanato com 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 caráter geral relacionados com:
- Artes Plásticas;
 - Artesanato.
- CA 4.2.** Descrever a identidade cultural de peças de arte e artesanato, com base em matéria prima, técnicas de produção e origem.
- CA 4.3.** Identificar peças de arte e artesanato 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 selecionadas e preparadas, relacionando-as com o conhecimento geral sobre as Artes Plásticas e Artesanato.
- RA5. Relacionar o conhecimento geral sobre o Património Arquitetónico com as 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 caráter geral relacionados com o Património Arquitetónico.
- CA 5.2.** Interpretar o Património Arquitetónico, explicando a sua situação atual e tendências.
- CA 5.3.** Identificar monumentos representativos no Património Arquitetónico, classificando-os cronologicamente, por lugar/espço, por autor e por estilo.
- CA 5.4.** Identificar e explicar o Património Arquitetónico regional e local, previamente selecionado, relacionando-os com o conhecimento geral sobre o Património Arquitetónico.
- RA6. 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 6.1.** Distinguir a diversidade cultural nacional e local.
- CA 6.2.** Identificar diferenças culturais materiais e imateriais e os seus fundamentos, a nível regional e local.
- RA7. Distinguir as formas e meios de proteção do património cultural a nível internacional, nacional, regional e local.**
- CA 7.1.** Distinguir os tipos de património cultural e descrever as suas principais formas e meios de proteção a nível internacional, nacional, regional e local.
- CA 7.2.** Identificar os organismos responsáveis das políticas de proteção do património cultural.
- CA 7.3.** 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 7.4.** Explicar o conceito de museu e descrever as diferentes tipologias.
- RA8. Interpretar para o visitante as informações sobre os recursos culturais.**
- CA 8.1.** Interpretar os espaços e recursos culturais com um discurso fluído, de forma clara, sequenciada, contextualizada e com rigor, variando a abordagem em função dos possíveis recetores.
- CA 8.2.** Responder com amabilidade e eficiência às supostas perguntas, dúvidas e necessidades

de informação solicitada.

CA 8.3. Controlar o tempo disponível e adaptar a mensagem às limitações de tempo do itinerário ou visita programada.

RA9. Aplicar as normas e técnicas gerais da atividade do guia de turismo como acompanhante e assistente e explicar a sua atividade e funções.

CA 9.1. Identificar e interpretar os documentos de viagem e as fontes de informação turística de uso habitual.

CA 9.2. Descrever os processos e trâmites habituais em aeroportos, portos e os meios de transporte.

CA 9.3. Identificar e interpretar as disposições legais aplicáveis que afetam a atividade e o movimento de viajantes entre países e alfândegas.

CA 9.4. 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 9.5. 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 9.6. Justificar as atitudes que o acompanhante e guia de grupos turísticos devem manter ao longo de um itinerário, relacionando-as com diferentes situações.

CA 9.7. 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.

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. Descobrimto 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 imaterial;
 - 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 recetores;
 - 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 do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional mínima de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam 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: MF15.2_5	Nível: 5	Duração: 150 Horas
Associado à UC15.2_5: Prestar serviço de guia em atividades relacionadas à interpretação da geografia e dos 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.

RA4. Aplicar as normas e técnicas gerais da atividade do guia de turismo como acompanhante e assistente e explicar a sua atividade e funções.

- CA 4.1. Identificar e interpretar os documentos de viagem e as fontes de informação turística de uso habitual.
- CA 4.2. Descrever os processos e trâmites habituais em aeroportos, portos e os meios de transporte.
- CA 4.3. Identificar e interpretar as disposições legais aplicáveis que afetam a atividade e o movimento de viajantes entre países e alfândegas.
- CA 4.4. 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 4.5. 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 4.6. Justificar as atitudes que o acompanhante e guia de grupos turísticos devem manter ao

longo de um itinerário, relacionando-as com diferentes situações.

CA 4.7. Numa situação prática de suposta viagem ou 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.

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.

MF3: DESENHO, PROMOÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE ITINERÁRIOS TURÍSTICOS		
Código: MF16.2_5	Nível: 5	Duração: 100 Horas
Associado à UC16.2_5: Desenhar, promover e comercializar itinerários turísticos.		

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.
- 4. Marketing digital

MF4: OPERAÇÕES AUXILIARES COM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO		
Código: MF339_3	Nível: 3	Duração: 50 Horas
Associado à UC339_3: Realizar operações auxiliares, utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação		

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

RA1. Identificar os blocos funcionais de um sistema informático e reconhecer os diferentes elementos do equipamento, bem como dos seus periféricos, utilizando os respetivos manuais.

- CA 1.1. Identificar os componentes físicos de um sistema informático, através de diagramas funcionais.
- CA 1.2. Descrever as funções da Unidade Central de Processamento, por meio de diagramas.
- CA 1.3. Explicar as funções e as características dos periféricos, localizando os seus meios de conexão com o sistema informático e o tipo de consumível utilizado.
- CA 1.4. Descrever as funções e as características das unidades de armazenamento, indicando os suportes correspondentes.
- CA 1.5. Descrever os procedimentos de arranque e de paragem do equipamento informático e dos seus periféricos, identificando os problemas que podem surgir durante o processo.

RA2. Descrever e manipular os utilitários básicos do sistema operativo, para a utilização de equipamentos informáticos, seguindo o procedimento estabelecido.

- CA 2.1. Explicar as funções do sistema operativo relacionando-as com os elementos do sistema informático.
- CA 2.2. Distinguir e utilizar os elementos da interface do utilizador fornecidos pelo sistema operativo, para operar dentro do equipamento informático e preparar um ambiente de trabalho.
- CA 2.3. Identificar as ferramentas e as funcionalidades oferecidas pelo sistema operativo para a gestão do sistema de ficheiros, diferenciando pastas e unidades locais e remotas.
- CA 2.4. Enumerar as características das aplicações fornecidas pelo sistema operativo para a gestão dos periféricos ligados ao equipamento informático.
- CA 2.5. Descrever as ferramentas e os serviços fornecidos pelo sistema operativo para aceder e partilhar recursos dentro de uma rede local, relacionando-os com o sistema de ficheiros.
- CA 2.6. Num caso prático, devidamente caracterizado, de funcionamento do sistema operativo num equipamento informático, devidamente instalado e configurado:
 - Identificar os seus elementos físicos funcionais e arrancar o equipamento, verificando visualmente que o sistema carrega sem erros.
 - Operar com pastas e ficheiros, utilizando a ferramenta de gestão do sistema de ficheiros disponibilizada pelo sistema operativo, explorando a informação contida nos suportes de armazenamento como CD, DVD, Blu-ray, cartões de memória, memórias USB, entre outros.
 - Capturar a informação através do scanner e armazená-la para posterior utilização, utilizando as ferramentas disponibilizadas pelo sistema operativo.
 - Efetuar a impressão local de informação previamente armazenada, utilizando as ferramentas disponibilizadas pelo sistema operativo.
 - Aplicar procedimentos estabelecidos para o correto encerramento de um equipamento informático pessoal.
- CA 2.7. Num caso prático, devidamente caracterizado, de acesso a recursos partilhados e de troca de informações entre vários computadores, utilizando serviços da rede local:
 - Extrair informação de uma unidade externa como CD-ROM, DVD ou “pendrive”, entre outros.

- Aceder a pastas e ficheiros para obter informações de outros computadores.
- Imprimir documentos em impressoras da rede.
- Gerir pastas e ficheiros, utilizando os recursos partilhados da rede local

RA3. Identificar os dispositivos multimédia e obter informações a partir deles, utilizando aplicações multimédia, conforme as instruções recebidas.

- CA 3.1.** Identificar os dispositivos multimédia e a sua ligação ao equipamento informático para os utilizar com aplicações multimédia, ligando-os às portas correspondentes.
- CA 3.2.** Identificar os tipos de formatos de compressão utilizados para gravar informação multimédia, relacionando-os com os seus usos e as aplicações que os utilizam.
- CA 3.3.** Num caso prático, devidamente caracterizado, de obtenção de informação multimédia, utilizando aplicações multimédia:
- Ligar dispositivos às portas especificadas.
 - Identificar e utilizar o software multimédia adequado para cada dispositivo.
 - Obter imagens e armazená-las no formato e local especificados.
 - Obter música e sons e armazená-los no formato e local especificados.
 - Capturar vídeo e armazená-lo no formato e local especificados

RA4. Descrever e utilizar as principais funções de um processador de texto e produzir documentos simples e elementares, de acordo com as instruções recebidas.

- CA 4.1.** Explicar as funções e as características de um processador de texto, relacionando-as com os tipos de documentos a produzir.
- CA 4.2.** Descrever os procedimentos para a criação, a modificação e a manipulação de documentos, utilizando as ferramentas do processador de texto.
- CA 4.3.** Identificar os formatos que podem ser aplicados ao texto contido nos documentos para melhorar a sua apresentação: opções de tipo de letra e caracteres (negrito, itálico, sublinhado, tamanho e tipo de letra); parágrafos (alinhamentos, espaçamentos, avanços); marcas e numeração, entre outros, tendo em conta os estilos a aplicar.
- CA 4.4.** Descrever as funções utilizadas para inserir imagens e objetos gráficos nos documentos, tendo em conta o tipo de objeto.
- CA 4.5.** Identificar as funções utilizadas para inserir cabeçalhos e rodapés nos documentos, seguindo as instruções de estilo recebidas.
- CA 4.6.** Numa situação prática, devidamente caracterizada, de criação de documentos para apresentar informação, utilizando um processador de texto, seguindo os formatos especificados:
- Selecionar e aplicar formatações a textos e blocos de texto
 - Inserir imagens e objetos pré-concebidos, fornecidos pelo processador de texto, e aplicar-lhes a formatação necessária
 - Inserir cabeçalhos e rodapés nos documentos, adicionando “autotextos” e aplicando as formatações necessárias
 - Executar a verificação ortográfica
 - Guardar e imprimir documentos

RA5. Descrever a funcionalidade de outras aplicações de escritório e utilizá-las para processamento e apresentação de informação, utilizando esquemas pré-definidos e seguindo as instruções recebidas.

- CA 5.1.** Explicar as características e a utilização das aplicações de escritório de folha de cálculo, base de dados e apresentação de documentos em diapositivos, relacionando-as com as do tratamento/processamento de texto.
- CA 5.2.** Num caso prático, devidamente caracterizado, da utilização de uma folha de cálculo já concebida:

- Abrir e fechar a folha de cálculo
 - Introduzir dados nas células
 - Guardar as alterações efetuadas
 - Imprimir folhas de cálculo
- CA 5.3.** Num caso prático, devidamente caracterizado, de gestão de uma base de dados já concebida, com as suas tabelas, relações, formulários e relatórios criados:
- Abrir e fechar a base de dados
 - Visualizar e introduzir dados através dos formulários já criados
 - Guardar as alterações efetuadas
 - Imprimir os dados utilizando os relatórios já criados
- CA 5.4.** Num caso prático, devidamente caracterizado, em que exista uma apresentação já concebida, efetuar as seguintes operações, seguindo as instruções recebidas:
- Abrir e fechar a apresentação já criada
 - Apresentar os diapositivos
 - Imprimir os diapositivos
- RA6. Descrever e utilizar os utilitários fornecidos pela Internet para efetuar pesquisas na rede interna e externa, seguindo as instruções recebidas.**
- CA 6.1.** Explicar as características e as funções da Internet e de uma intranet, relacionando-as com o tipo de informação a pesquisar e a utilizar.
- CA 6.2.** Enumerar e enunciar as características de uma página Web e as possibilidades de navegar entre páginas, distinguindo páginas seguras e não seguras.
- CA 6.3.** Reconhecer as ferramentas utilizadas para navegar na Internet, pesquisar informações e adicionar critérios de pesquisa.
- CA 6.4.** Num caso prático, devidamente caracterizado, de pesquisa de informação na Internet:
- Abrir o navegador e utilizá-lo para aceder às páginas e respetivas ligações.
 - Utilizar um motor de pesquisa e localizar informações, de acordo com os critérios indicados.
 - Personalizar o navegador utilizando os utilitários da ferramenta (página inicial, cores das ligações, tamanho da letra, entre outros).
 - Descarregar informação e guardá-la nos locais indicados.
 - Identificar os meios e procedimentos de segurança no acesso a páginas Web para evitar a instalação indesejada de software e outras ameaças (bloqueio, HTTPS) e utilizar certificados ou assinaturas digitais para navegar por organizações ou instituições.
 - Adicionar páginas frequentemente visitadas à lista de favoritos e utilizar as funções do navegador para aceder ao histórico das páginas visitadas
- RA7. Descrever e gerir as utilidades oferecidas pela Internet e pela “intranet” organizacional, para a troca de informações entre utilizadores.**
- CA 7.1.** Explicar as funcionalidades oferecidas pelas ferramentas de correio eletrónico para a troca de informações, assinalando as possibilidades de organizar o trabalho e seguir as tarefas.
- CA 7.2.** Descrever as características dos fóruns de notícias e dos “blogs”, entre outros, e das ferramentas utilizadas para efetuar consultas e deixar opiniões sobre temas específicos nos mesmos.
- CA 7.3.** Identificar e distinguir as funcionalidades oferecidas pelas ferramentas de mensagens instantâneas e videoconferência para estabelecer conversas e esclarecer instruções quando não é possível o contacto direto.

- CA 7.4.** Reconhecer as funcionalidades oferecidas pelas plataformas de formação virtual (“e-learning”) para as utilizar como meio para aprendizagem contínua.
- CA 7.5.** Num caso prático, devidamente caracterizado, de envio e receção de mensagens, através de um serviço de correio eletrónico:
- Criar uma conta de correio eletrónico através de um servidor Web que forneça o serviço;
 - Criar uma nova mensagem, adicionando os destinatários e o assunto, utilizando as funções de formatação, e enviar a mensagem;
 - Anexar ficheiros a mensagens de correio eletrónico;
 - Verificar a caixa de entrada do correio eletrónico e abrir as novas mensagens;
 - Criar pastas de correio eletrónico para organizar as mensagens.
- CA 7.6.** Num cenário prático, devidamente caracterizado, de troca de informações, utilizando serviços de mensagens instantâneas e videoconferência:
- Aceder ao serviço de mensagens instantâneas e de videoconferência.
 - Permitir conversas instantâneas privadas e permitir ou negar o acesso de outras pessoas à conversa.
 - Estabelecer videoconferências com um ou vários utilizadores, utilizando os programas e os meios necessários.
 - Utilizar os elementos como quadros brancos, áreas de trabalho partilhadas e transferência de ficheiros, entre outros, fornecidos pelas ferramentas de mensagens
- CA 7.7.** Num caso prático, devidamente caracterizado, de utilização de plataformas virtuais de formação:
- Aceder à plataforma virtual.
 - Navegar pelos conteúdos oferecidos pela plataforma virtual.
 - Utilizar as ferramentas de comunicação disponibilizadas pela plataforma (correio eletrónico, fórum e mensagens instantâneas), para trocar mensagens e trabalhar com o tutor e outros utilizadores

Resultados de Aprendizagem (RA) cujas aquisições devem ser complementadas em contexto real de trabalho

- RA2 em relação aos CA2.6 e CA2.7;
- RA3 em relação ao CA3.3;
- RA4 em relação ao CA4.6;
- RA5 em relação aos CA5.2, CA5.3 e CA5.4;
- RA6 em relação ao CA6.4;
- RA7 em relação aos CA7.5, CA7.6 e CA7.7

Outras Capacidades

- Manter uma atitude assertiva, empática e conciliadora com os outros, demonstrando cordialidade e amabilidade.
- Manter uma atitude assertiva, empática e conciliadora com os outros, demonstrando cordialidade e amabilidade.
- Adaptar-se à organização, às suas mudanças organizacionais e tecnológicas, bem como a novas situações ou contextos.
- Interpretar e executar as instruções de trabalho.
- Comunicar, eficazmente, com as pessoas adequadas, utilizando os canais disponibilizados na organização

Conteúdos

1. O computador e o seu funcionamento, na utilização básica das TIC:
 - 1.1. Principais componentes;
 - 1.2. Ligação e arranque;
 - 1.3. Tipos de periféricos;
 - 1.4. Sistema operativo: características; a interface gráfica do utilizador, o ambiente de trabalho; gestão de ficheiros e pastas: navegação num sistema operativo, funções básicas de navegação e pesquisa; utilização de periféricos;
 - 1.5. Redes locais: características e utilização básica; acesso aos recursos partilhados; redes sem fios; dispositivos com ligação sem fio à rede e ao computador.
2. Ambientes multimédia - utilização básica:
 - 2.1. Dispositivos e aplicações multimédia;
 - 2.2. Formatos multimédia;
 - 2.3. Procedimentos de troca de informação multimédia entre computadores e dispositivos.
3. Aplicações de escritório (Office) - utilização básica:
 - 3.1. Processador de texto: estrutura e funções; criação de documentos; aplicação de formatação a documentos; inserção de objetos em documentos; configuração de páginas; verificação ortográfica;
 - 3.2. Outras aplicações de escritório - editor de folhas de cálculo, sistema de gestão de bases de dados e editor de apresentações gráficas: abertura; inserção e manipulação de dados/informação; impressão; apresentação da informação.
4. Internet, correio eletrónico e plataformas virtuais para a formação à distância - utilização básica:
 - 4.1. Internet:
 - 4.1.1. Características e utilizações;
 - 4.1.2. Documentos web;
 - 4.1.3. Navegação na web: “browsers”; configuração do *browser*; descrição e funcionamento do *browser*;
 - 4.1.4. Clientes web: características e utilizações;
 - 4.1.5. Motores de pesquisa: características e utilizações;
 - 4.1.6. Utilização de certificados e assinaturas digitais;
 - 4.1.7. Proteção do sistema operativo e das aplicações contra-ataques maliciosos provenientes da internet: “fishing”, “malware”, “spyware”
 - 4.2. Correio eletrónico:
 - 4.2.1. Funcionalidades e tipos;
 - 4.2.2. Mensagens instantâneas: tipos e características;
 - 4.2.3. Videoconferência: características;
 - 4.2.4. Fóruns: tipos e características;
 - 4.2.5. Ferramentas e utilização de serviços de Internet;
 - 4.2.6. Outros serviços de Internet
 - 4.3. Plataformas “e-learning”: exemplos, características e utilizações

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam 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: MF18.2_5	Nível: 5	Duração: 120 Horas
Associado à UC18.2_5: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho competente, nos serviços de guia de turismo.		

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 aspeto 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 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 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 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 fluída e consistente, 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 de informação turística sobre património cultural e natural, em inglês, para visitantes.
 - 1.1. 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, aplicando técnicas de interpretação como *storytelling*.
2. Prestação de serviço de acompanhamento e assistência a clientes, em inglês.
 - 2.1. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo cliente.
 - 2.2. Atenção a queixas e reclamações.
 - 2.3. Oferta de alternativas a serviços turísticos contratados.
 - 2.4. Prestação de informação geral e documentação relativas ao serviço turístico contratado.
 - 2.5. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.
 - 2.6. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.
 - 2.7. Oferta e venda de atividades facultativas.
 - 2.8. Informação de tarifas de serviços turísticos.
 - 2.9. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito para com o património cultural e em espaços naturais.
 - 2.10. Serviço de recolha, receção, acompanhamento, assistência e guia de turistas individuais e em grupo.
 - 2.11. Comunicação, em situações de emergência com um cliente acidentado, e atenção às suas solicitações.
3. Comunicação em situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos de guia, em inglês.
 - 3.1. Atenção a queixas e reclamações.
 - 3.2. Resolução de conflitos.
 - 3.3. Atenção ao cliente em caso de emergência.

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

As condições de acesso ao módulo formativo constam 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.

MF6: LÍNGUA ESTRANGEIRA, DIFERENTE DO INGLÊS, NOS SERVIÇOS TURÍSTICOS DE GUIA		
Código: MF19.2_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC19.2_4: Comunicar numa língua estrangeira, diferente do inglês, com um nível de desempenho independente, nos serviços de guia de turismo.		

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

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

CA 1.1. Interpretar, detalhadamente, mensagens orais emitidas, 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 aspeto 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 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, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 2.1. Interpretar mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados, 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, com rapidez, no contexto profissional dos serviços turísticos de guia.

CA 3.1. Comunicar oralmente, 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 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, utilizando um vocabulário adequado, referentes ao contexto profissional dos serviços de animação turística.

CA 4.1. Redigir mensagens escritas, 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 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, 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, 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 espectro 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 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, numa língua estrangeira diferente do 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, numa língua estrangeira diferente do inglês.
 - 2.1. Requisitos e expectativas do grupo ou turista em particular.
 - 2.2. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo 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, numa língua estrangeira diferente do 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.

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT004.A2
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, adequando ao ritmo de trabalho da empresa.
- CA 1.4. Cumprir os 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 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 interrelacionar 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.

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

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

- 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.
- CA 4.3. Colaborar nas situações de solução de conflitos perante a formulação de queixas e reclamações 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 implique atendimento e informação ao cliente em turismo.
- CA 4.6. Atender aos clientes com cortesia, procurando satisfazer as suas 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 ou espaços a realizar;
- 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 nas propostas de ações preventivas ou corretivas.

CA 7.3. Colaborar na aplicação dos procedimentos de atenção e resolução de queixas e reclamações.

RA8. Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez e consistência, 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 espectro 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, numa língua estrangeira diferente do inglês, expressando e interpretando com fluidez e espontaneidade, mensagens complexas em diferentes situações, formais e informais, próprias dos serviços turísticos.

CA 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 espectro 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.

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 os 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 interpretação 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 dos 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. Controlo 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, em situações próprias dos serviços de guia turístico
 - 6.1. Atendimento direto, em inglês, 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.
 - 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, da parte do cliente ou profissional do sector.
 - 6.6. Atendimento, em inglês, aos fornecedores, agências de viagens e profissionais.
 - 6.7. Confirmação, em inglês, dos serviços contratados aos clientes e com os fornecedores.
 - 6.8. Negociação, em inglês, com clientes ou profissionais do sector, acordos de prestação de serviços, colaboração ou contratação.
 - 6.9. Comunicação em inglês, em situações formais ou informais.
 - 6.10. Comunicação em condições de ruído ambiental ou interferências.