



Ministério das Finanças
e do Fomento Empresarial

Unidade de Coordenação do
Sistema Nacional de Qualificações



Qualificação Profissional

ANIMAÇÃO TURÍSTICA

HRT007.A1_4

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Ficha Técnica

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

Coordenador da UC-SNQ
Amílcar Mendes

Família Profissional: Hotelaria, Restauração e Turismo
Coordenadora do Comité Técnico Setorial (CTS)
Ana Maria Carvalho

Especialistas tecnológicos e formativos do Comité Técnico Setorial
Débora Abu-Raya
Denis Monteiro
Hélia Bernardo
Nuno Levy

Técnicos da UC-SNQ
Marlene Moreno

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

Contacto

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

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC).....	4
UC1: CONCEBER PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	4
UC2: PROMOVER E VENDER EVENTOS E PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	7
UC3: CRIAR E DINAMIZAR GRUPOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	9
UC4: IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR ATIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA	12
UC5: IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR ATIVIDADES NOTURNAS E ESPECTÁCULOS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	15
UC6: IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR ATIVIDADES CULTURAIS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E RECREATIVA	18
UC7: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO EFICIENTE, NO SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	21
UC8: COMUNICAR, EM OUTRO IDIOMA, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO, NO SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	23
UC9: PRESTAR ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO CONTEXTO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	24
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	26
UNIDADES FORMATIVAS (UF) TRANSVERSAIS	27
UF433: O Setor de Turismo em Cabo Verde	27
UF434: Sustentabilidade e Qualidade em Turismo	29
UF435: Turismo Inclusivo	31
UF436: Técnicas de Comunicação, Relacionamento Interpessoal e Trabalho em Equipa	34
UF437: Marketing Digital	36
UF438: Noções Básicas de Primeiros Socorros.....	38
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	40
MF1: CONCEÇÃO DE PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	40
MF2: PROMOÇÃO E VENDA DE EVENTOS E PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	44
MF3: CRIAÇÃO E DINAMIZAÇÃO DE GRUPOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	48
MF4: ATIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	52
MF5: ATIVIDADES NOTURNAS E ESPETÁCULOS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA	59
MF6: ATIVIDADES CULTURAIS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E RECREATIVA	64
MF7: INGLÊS PROFISSIONAL PARA O SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	68
MF8: COMUNICAÇÃO, EM OUTRO IDIOMA, COM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO NO SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA.....	73
MF9: ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO CONTEXTO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA	75
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	77

PERFIL PROFISSIONAL

HRT007.A1_4

ANIMAÇÃO TURÍSTICA

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT007.A1_4	Denominação	ANIMAÇÃO TURÍSTICA
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Conceber, promover, implementar e acompanhar atividades de entretenimento com foco no turismo.		
Unidades de Competência (UC)	N.º	Denominação	Código
	1	Conceber programas de animação turística.	UC297_4
	2	Promover e vender eventos e programas de animação turística.	UC298_4
	3	Criar e dinamizar grupos de animação turística.	UC30_4
	4	Implementar e acompanhar atividades lúdicas e físico-recreativas em animação turística.	UC31.1_4
	5	Implementar e acompanhar atividades noturnas e espetáculos com fins de animação turística.	UC34.1_4
	6	Implementar e acompanhar atividades culturais com fins de animação turística e recreativa.	UC35.1_4
	7	Comunicar em inglês, com um nível de desempenho eficiente, no serviço de animação turística	UC32.1_4
	8	Comunicar, em outro idioma, com um nível de desempenho básico, no serviço de animação turística.	UC299_4
	9	Prestar assistência ao cliente no contexto de animação turística.	UC300_2
Ambiente Profissional	Âmbito profissional: É um profissional polivalente que consegue desenvolver as suas atividades em todos os tipos de espaços com fins turísticos nomeadamente: estabelecimentos hoteleiros, restaurantes, spas, parques, praças, anfiteatros e outros. Pode trabalhar por conta de outrem, podendo ascender a chefe de departamento de animação turística, ou por conta própria, exercendo as atividades profissionais de forma autónoma visando o crescimento sustentado dos resultados, a qualidade e competitividade.		
	Sectores produtivos: Esta atividade profissional desenvolve-se no sector do Turismo com foco em estabelecimentos turísticos e sectores de serviços ligados a eventos, lazer, atividades de entretenimento e outros.		
	Ocupações e postos de trabalho relacionados: (CNP. 2010) Sugestões: • Técnico de Animação • Animador de estabelecimentos Turísticos • Animador Cultural e Social • Chefe de departamento de Animação Turística		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: CONCEBER PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC297_4

Nível: 4

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

EC1: Identificar, contextualizar e fundamentar programas de animação turística, de modo a atender aos objetivos definidos, aos recursos existentes e ao público-alvo.

- CD 1.1.** A empresa ou entidade requerente do serviço de um programa de animação turística é identificada, analisando os elementos diferenciadores e competitivos, com vista a adaptar a sua conceção aos mesmos.
- CD 1.2.** As expectativas da empresa ou entidade requerente do serviço de animação turística são identificadas para a definição e desenvolvimento do programa de atividades.
- CD 1.3.** A proposta do programa de animação turística é analisada, comparando com as ofertas anteriores e com os da concorrência, analisando os seguintes pontos:
- Tipologia do público-alvo;
 - Tipologia de infraestruturas e equipamentos;
 - Tipologia do território complementar;
 - Modelo de negócio de animação proposto (livre trânsito; tudo incluído; venda a retalho; venda à unidade programada, renda temporizada de infraestruturas e/ou aluguer de equipamentos, entre outros);
 - Modelo contratual com a equipa de animação (contratação direta com vinculação; outsourcing; parceria empresarial);
 - Características dos produtos, serviços e cumprimentos incluídos;
 - Prestadores e opções variáveis disponíveis;
 - Retribuições oferecidas aos agentes envolvidos;
 - Níveis de venda e resultados económicos.
- CD 1.4.** A informação sobre a procura de produtos e serviços de animação turística é recolhida e analisada no que se refere a:
- Motivações dos consumidores;
 - Capacidade económica dos consumidores;
 - Satisfação/retorno dos consumidores.
- CD 1.5.** As áreas e os departamentos da organização/empresa que propõe o projeto e que podem estar envolvidos no seu desenvolvimento são identificados para a contextualização do projeto.

EC2: Obter, analisar e organizar a informação de apoio à conceção de programas de animação turística.

- CD 2.1.** As fontes de informação que podem fornecer os dados mais relevantes para o desenvolvimento do programa de atividades de animação turística são identificadas e selecionadas.
- CD 2.2.** As ferramentas necessárias para a recolha das informações são identificadas e utilizadas para fornecer dados sobre:
- As características, as necessidades e os interesses dos clientes;
 - As instalações;
 - Os meios disponíveis.
- CD 2.3.** A informação é organizada e arquivada nos arquivos e bancos de dados existentes ou criadas para o efeito.
- CD 2.4.** A informação é comparada com os projetos de animação turística anteriores com o fim de identificar a evolução dos dados e reconhecer as tendências.
- CD 2.5.** A informação é comparada com os programas de animação turística anteriores com o fim

de identificar a evolução dos dados e reconhecer as tendências para a tomada de decisões.

EC3: Conceber programas de animação turística e apresentá-los à direção da empresa ou ao solicitador do serviço de modo a ajustar e atender aos objetivos inicialmente previstos.

- CD 3.1.** Os objetivos da empresa são considerados durante a análise do mercado com base em critérios de oportunidade e prioridade.
- CD 3.2.** As infraestruturas, instalações, recursos humanos, materiais e outros, necessários para a implementação de projeto são identificados e selecionados de acordo com o ambiente em que as atividades serão desenvolvidas.
- CD 3.3.** As barreiras arquitetónicas e as necessidades de adaptação em meios e instalações são detetadas, sugerindo adaptações e alternativas para otimizar a acessibilidade, inclusão e participação de todos os clientes.
- CD 3.4.** Os meios de segurança necessários para o desenvolvimento da atividade são definidos de modo a reduzir, ao máximo, o risco de lesões e/ou acidentes.
- CD 3.5.** As atividades são planeadas de acordo com os objetivos previstos selecionando as estratégias e as técnicas de intervenção.
- CD 3.6.** Os orçamentos dos projetos de atividades turísticas são calculados e refletidos na proposta do programa da atividade.
- CD 3.7.** As orientações para a avaliação do programa da atividade são definidas de acordo com:
- As técnicas e ferramentas de avaliação específica que permitam avaliar os processos, os resultados e o grau de satisfação do cliente.
 - Os critérios de avaliação que permitam recolher informações sobre a qualidade do projeto, o grau de satisfação do cliente e o impacto sobre as metas financeiras da empresa.
 - A sequência temporal e o protocolo de avaliação que devem especificar os objetivos, as técnicas e as ferramentas utilizadas em cada ocasião.
 - Os procedimentos e prazos previstos para a elaboração de relatórios e apresentação à direção para a tomada de decisão.
- CD 3.8.** A ficha técnica de cada atividade é elaborada tendo em conta:
- Os objetivos;
 - O público alvo;
 - Os conteúdos e regras;
 - As fases de desenvolvimento;
 - A metodologia;
 - A duração;
 - Os materiais necessários;
 - O custo;
 - As normas de segurança.
- CD 3.9.** A proposta do programa da atividade é finalizada, abrangendo todas as informações e documentação consideradas relevantes para a sua apresentação.
- CD 3.10.** A revisão do programa da atividade é realizada em conformidade com a realidade e as orientações emitidas pela empresa ou organização.
- CD 3.11.** O programa da atividade é apresentado à entidade, realçando os pontos fortes, de modo a ajustar e atender os objetivos inicialmente previstos.

Contexto Profissional

Meios de produção

Espaço de trabalho adequado e equipado com mobiliário e equipamento de escritório; Equipamento de comunicação/informático com software adequado e acesso à internet. Redes Sociais. Regulamento Interno. Manual de processamento de documentos tais como: guias de estilo, formulários de recolha de informação. Transporte.

Produtos e Resultados

Programas de Animação Turística concebidos de forma viável e atrativa e apresentados à entidade. Ficha técnica da atividade elaborada. Dados sistematizados e compilados.

Informação utilizada ou gerada

Plano estratégico da empresa. Plano de qualidade da empresa ou entidade. Regulamentos e manuais internos da empresa ou entidade. Documentação recolhida. Informações impressas em suporte físico ou digital. Informação administrativa e económica da empresa ou entidade.

UC2: PROMOVER E VENDER EVENTOS E PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC298_4

Nível: 4

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

EC1: Definir os custos das ações de promoção.

- CD 1.1. Os meios de promoção são identificados e selecionados para a definição de custos.
- CD 1.2. Os custos de cada ação de promoção são analisados.
- CD 1.3. As ações de promoção são selecionadas e orçamentadas.

EC2: Coordenar ações de promoção e de comunicação dos produtos e serviços de animação turística de modo a atrair o público-alvo.

- CD 2.1. O público-alvo é identificado e segmentado para a definição de meios de promoção e de comunicação.
- CD 2.2. Os meios e suportes adequados à promoção das atividades de animação turística são identificados e selecionados a fim de atrair a atenção de potenciais clientes.
- CD 2.3. As técnicas e ferramentas de promoção são identificadas de acordo com os segmentos definidos para atrair a atenção de potenciais clientes.
- CD 2.4. Os custos de cada ação de promoção e de comunicação das atividades são analisados.
- CD 2.5. O custo económico do plano de promoção e de comunicação é definido e adequado ao previsto no orçamento.
- CD 2.6. O plano de promoção e de comunicação das atividades de animação é finalizada a fim de atrair a atenção de potenciais clientes.

EC3: Negociar as condições de venda de produtos e da prestação dos serviços.

- CD 3.1. A prospeção de mercado é realizada e a listagem de potenciais clientes é elaborada.
- CD 3.2. O perfil dos clientes é reconhecido para a seleção e identificação das técnicas de comunicação a aplicar.
- CD 3.3. O contacto é realizado aplicando as diferentes formas e meios de comunicação.
- CD 3.4. A negociação e a venda são realizadas aplicando as técnicas de comunicação e de relacionamento interpessoal, utilizando diferentes suportes e sistemas.

EC4: Gerir as reservas de produtos e/ou serviços turísticos.

- CD 4.1. Os pedidos de reserva dos clientes são analisados.
- CD 4.2. O registo, consultas e alterações de reservas são realizados, utilizando as aplicações informáticas e os procedimentos adequados.
- CD 4.3. As reservas são comunicadas aos fornecedores externos/parceiros, mediante procedimentos pré-estabelecidos.
- CD 4.4. A faturação é emitida e a cobrança realizada, aplicando métodos e técnicas adequadas.

Contexto Profissional

Meios de Produção

Espaço de trabalho adequado e equipado com mobiliário e equipamento de escritório. Equipamento de comunicação informático com software adequado e acesso à internet. Redes Sociais. Plataformas de venda online. Manual de processamento de documentos tais como: guias de estilo, formulários de recolha de informação. Planilha de custos. Sistema de faturação.

Produtos e Resultados

Planilha de custos elaborada. Plano de comunicação e promoção desenvolvido. Produtos e Serviços de Animação Turística promovidos e vendidos. Base de dados e/ou planilhas para reserva e confirmação elaboradas.

Informação utilizada ou gerada

Informação sobre os custos dos serviços e produtos. Plano estratégico da empresa. Informações impressas em suporte físico ou digital. Regulamentos e manuais internos da empresa ou entidade. Base de dados e/ou planilhas para reserva e confirmação.

UC3: CRIAR E DINAMIZAR GRUPOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC30_4

Nível: 4

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

EC1: Criar um grupo de trabalho, usando métodos ativos e técnicas de participação apropriada à natureza dos participantes.

- CD 1.1. Os perfis dos elementos do grupo são identificados, potenciando o conhecimento e as competências, consoante as atividades a desenvolver.
- CD 1.2. O local da reunião do grupo é identificado e comunicado, de modo a garantir a participação de todos.
- CD 1.3. As técnicas de apresentação e conhecimento de grupo são aplicadas durante as reuniões, incentivando a participação de todos.
- CD 1.4. As propostas concretas e práticas são partilhadas, estabelecendo abordagens gerais que podem ser aplicadas à dinâmica do grupo.
- CD 1.5. As características dos participantes são analisadas, permitindo vincular as propostas iniciais aos interesses dos mesmos.
- CD 1.6. Os objetivos e normas do grupo são adaptados, dentro do possível, aos seus membros.
- CD 1.7. As técnicas de participação são focadas na manutenção de relações socio-afetivas, de modo a facilitar as relações interpessoais entre os membros do grupo.
- CD 1.8. As técnicas de participação centradas no desempenho são selecionadas e utilizadas para envolver um conjunto de pessoas nas tarefas coletivas.
- CD 1.9. As propostas estabelecidas pelo grupo são apresentadas ao contratante de forma atrativa, visando alcançar o objetivo proposto.

EC2: Identificar as características e papéis dos elementos e a dinâmica interna do grupo, para determinar modos de intervenção mais adequados.

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

EC3: Conduzir e coordenar grupos de trabalho adaptando a atividade ao contexto de intervenção e aos destinatários.

- CD 3.1. As características evolutivas dos participantes são identificadas, garantindo a adequação da sua intervenção na execução da atividade.
- CD 3.2. As técnicas de prevenção e gestão de situações de conflito são definidas através da partilha de boas práticas e procedimentos úteis.
- CD 3.3. O planeamento das atividades é realizado com o grupo, sempre que possível.
- CD 3.4. As atividades definidas são divulgadas utilizando recursos audiovisuais e/ou gráficos específicos, para motivar a participação ativa do grupo.
- CD 3.5. Os sinais, as atitudes de emoção intensa e as situações de crise entre os elementos são identificados, para a definição e aplicação de estratégias de resolução.

- CD 3.6.** As técnicas para o desenvolvimento socio-afetivo do grupo e de comunicação interpessoal são aplicadas, facilitando a autonomia dos elementos e a resolução de conflitos individuais.

EC4: Desenvolver a autonomia do grupo, aplicando técnicas de resolução de conflitos.

- CD 4.1.** O papel do profissional num conflito em particular, como mediador, árbitro ou negociador, é assumido ajustando-o às características da situação e do objetivo em curso.
- CD 4.2.** A comunicação é estabelecida tendo em conta as características de cada membro do grupo e da situação de conflito, adaptando-se a ambas.
- CD 4.3.** As decisões e acordos feitos pelo grupo são reconhecidos, baseando no respeito e promovendo a sua autonomia com vista a evitar e gerir conflitos futuros.
- CD 4.4.** Os procedimentos de resolução de conflitos são aplicados de modo a promover a coesão do grupo, com base no respeito das partes.
- CD 4.5.** As técnicas relacionadas com as habilidades sociais são utilizadas fortalecendo as relações interpessoais com vista a resolver conflitos que podem surgir.

EC5: Coordenar a operação dos profissionais e voluntários envolvidos no projeto, aplicando técnicas de coordenação de equipa e de comunicação.

- CD 5.1.** A dinâmica interna da equipa de profissionais e voluntários é analisada permitindo a identificação dos papéis e relações de grupo.
- CD 5.2.** A dinâmica interna de trabalho e a distribuição de tarefas dentro da equipa de profissionais e voluntários são determinadas em função das habilidades e das atitudes dos participantes.
- CD 5.3.** O sistema de tomada de decisão é acordado, previamente ao desenvolvimento da atividade, com a equipa formada.
- CD 5.4.** As estratégias de comunicação e divulgação da mensagem são selecionadas para garantir fluidez e eficácia.
- CD 5.5.** As interferências que dificultam a compreensão da mensagem são identificadas permitindo a ativação de mecanismos que as minimizem.
- CD 5.6.** As técnicas de comunicação verbal e não-verbal são selecionadas e utilizadas adaptando-se ao contexto e ao público que se dirige a informação.

EC6: Interagir de forma eficaz e motivadora com os beneficiários e/ou clientes de atividades de animação turística, utilizando diferentes técnicas de comunicação.

- CD 6.1.** As condições para uma comunicação fluída e eficaz com os participantes em atividades de animação turística são criadas.
- CD 6.2.** As técnicas de comunicação verbal e não-verbal adequadas ao contexto e à atividade de animação turística são selecionadas e utilizadas.
- CD 6.3.** Os objetivos da comunicação são alcançados considerando:
- a adequação da mensagem aos interesses e expectativas do grupo;
 - as estratégias que mantenham o interesse do grupo, através da transmissão progressiva e estruturada da informação;
 - as atitudes profissionais e as normas sociais mais adequadas no relacionamento com os participantes.
- CD 6.4.** As dificuldades e interferências, que podem prejudicar a compreensão de uma mensagem, são identificadas nos participantes com limitações na perceção e/ou interpretação da mesma.
- CD 6.5.** Os recursos físicos que favorecem o processo de comunicação são identificados com vista a garantir a sua disponibilidade.
- CD 6.6.** Os erros mais comuns cometidos na comunicação verbal e não-verbal são evitados.
- CD 6.7.** Os conflitos de grupo são resolvidos aplicando as técnicas de comunicação.

Contexto Profissional

Meios de produção

Escala e materiais de recolha de dados. Materiais para processamento de informações, tais como material de escritório, software, hardware, tipografia entre outros. Materiais e recursos didáticos diversos, arquivos ou registo de atividades. Internet. Guiões, ficheiros e cronograma de atividades. Equipamentos audiovisuais e informáticos diversos para o registo – gravação, produção e apresentação de imagens e documentos, tais como câmara de vídeo, televisão, videoprojector, computador, telemóvel, entre outros. Materiais para a realização de atividades plásticas e lúdicas entre outras.

Produtos e Resultados

Grupos de trabalho criados e coordenados. Intervenção de grupo adaptada aos interesses e motivações dos clientes.

Informação utilizada ou gerada

Bibliografia específica. Listagem de recursos. Informação social de diversos tipos. Documentação técnica sobre modalidades de atividades diversas. Documentos de comunicação interna da organização.

UC4: IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR ATIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC31.1_4

Nível: 4

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

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

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

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

CD 1.3. O arquivo de jogos e atividades físico-recreativas é criado de acordo com as seguintes tipologias:

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

CD 1.4. Os jogos e atividades físico-recreativas são selecionados de acordo com as condições e recursos de implementação.

CD 1.5. A ficha técnica de cada jogo e atividade físico-recreativa é elaborada descrevendo:

- Os objetivos;
- Os conteúdos e regras;
- As fases de desenvolvimento;
- A metodologia;
- O cronograma;
- Os materiais necessários;
- O orçamento;
- As normas de segurança;
- Os métodos e ferramentas para avaliação.

CD 1.6. As atividades lúdicas e físico-recreativas são programadas tendo em conta o perfil geral do projeto e a condição física dos participantes, os seus interesses e possíveis limitações.

CD 1.7. As atividades alternativas são previstas para enfrentar possíveis contingências que podem surgir em relação aos recursos humanos, materiais e meio ambiente.

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

- CD 2.1. Os espaços, instalações, recursos e materiais a serem utilizados são verificadas, quanto à disponibilidade, adequação, segurança e condições de uso, tomando medidas para resolver possíveis contingências.
- CD 2.2. A manutenção preventiva do equipamento é feita com o objetivo de alargar, ao máximo, o seu tempo de vida útil.
- CD 2.3. As roupas e os equipamentos a serem entregues aos clientes são verificados de modo a garantir a sua adequação à atividade específica.
- CD 2.4. Os elementos e detalhes de configuração do ambiente são verificados, de modo a criar o ambiente e a motivação adequada ao tipo de atividade.
- CD 2.5. A promoção e comunicação concreta das atividades lúdicas, físico-recreativas são implementadas, aplicando as técnicas específicas dentro do contexto geral do plano de comunicação.

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

- CD 3.1. As informações sobre o material, as roupas e acessórios mais adequados às suas necessidades e o seu nível de execução, bem como os aspetos do seu uso e conservação, são transmitidas aos participantes de forma clara, precisa e adequada às suas necessidades.
- CD 3.2. Os conteúdos e objetivos da atividade, assim como as normas e os regulamentos que regem as atividades lúdicas e físico-recreativas são explicados de forma clara e compreensível para todos os participantes
- CD 3.3. A imagem da equipa de animação turística é verificada de acordo com as diretrizes da empresa, e a comunicação com os clientes é realizada de forma eficiente e amigável.
- CD 3.4. O desenvolvimento da atividade lúdica ou físico-recreativa é demonstrado pessoalmente ou utilizando outros recursos.
- CD 3.5. Os grupos e as tarefas são organizados de forma a aumentar a participação de todos, respeitando os interesses individuais.
- CD 3.6. O controlo e a direção dos grupos são efetuados a partir de instruções adequadas em todos os momentos e participando ativamente quando necessário.
- CD 3.7. O posicionamento físico do animador turístico é efetuado de forma adequada em todos os momentos de orientação das atividades.
- CD 3.8. Os interesses e/ou dificuldades dos participantes em realizar as atividades são tidos em conta, estabelecendo com o grupo uma comunicação clara motivadora e assertiva.
- CD 3.9. A segurança é garantida durante a realização da atividade, resolvendo possíveis imprevistos que podem surgir.
- CD 3.10. A atividade é desenvolvida de acordo com a programação, adaptando-a às características e interesse dos participantes, promovendo relações interpessoais positivas e satisfatórias.
- CD 3.11. Os regulamentos internos das instalações são respeitados durante a execução das atividades.
- CD 3.12. Os erros no desenvolvimento de uma atividade lúdica e físico-recreativa são detetados e corrigidos durante a execução da mesma.

EC4: Avaliar o desenvolvimento e os resultados da atividade lúdica e físico-recreativa, face aos objetivos, utilizando técnicas e instrumentos adequados.

- CD 4.1. As informações da atividade são recolhidas, tendo em conta os seguintes elementos:
 - Espaços;
 - Ferramentas e materiais;
 - Pessoal envolvido;

- Desenvolvimento da atividade;
 - Elementos complementares;
 - Nível de participação;
 - Satisfação dos participantes.
- CD 4.2.** As ferramentas e procedimentos de avaliação previstos no projeto global de animação turística são aplicados de acordo com os protocolos e as condições estabelecidas.
- CD 4.3.** As informações e as conclusões obtidas do processo de avaliação e os resultados são refletidos num relatório.
- CD 4.4.** Os resultados e as informações obtidos no processo de avaliação e seguimento das atividades são apresentados com vista a permitirem o desenvolvimento de propostas de melhoria.

Contexto Profissional

Meios de produção

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

Produtos e Resultados

Arquivo de atividades lúdicas e físico-recreativas criado. Ficha técnica da atividade elaborada. Atividades lúdicas e físico-recreativas programadas, desenvolvidas, geridas e dinamizadas. Participantes incluídos e motivados. Normas standardizadas das atividades lúdicas e físico-recreativas aplicadas. Materiais, instalações e/ou o local onde se vão desenvolver as atividades preparados. Atividades executadas e avaliadas. Relatório de avaliação da atividade elaborado.

Informação utilizada ou gerada

Dados dos participantes. Projeto e/ou programação de atividades. Arquivo de jogos. Regulamentos de segurança. Consulta de bibliografia e webgrafia específica. Guias de recursos recreativos e de lazer. Documentação técnica de equipamentos e materiais. Questionários para os clientes. Regulamentos desportivos e normas de desportos adaptados. Ficha técnica da atividade.

UC5: IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR ATIVIDADES NOTURNAS E ESPECTÁCULOS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC34.1_4

Nível: 4

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

EC1: Realizar, a partir da programação geral, atividades noturnas e espetáculos que atendam aos interesses dos participantes e às características do estabelecimento.

- CD 1.1. O projeto de animação turística é interpretado com vista a especificar as tarefas e cumprir os objetivos gerais da programação.
- CD 1.2. Os recursos e meios disponíveis são identificados para programar as atividades.
- CD 1.3. A tipologia dos clientes a que se destina as atividades é identificada, tendo em conta a sua nacionalidade, idade, nível socioeconómico e de interesse, entre outros.
- CD 1.4. As atividades noturnas e espetáculos são adaptados à temporada, e à estação do ano em que se vai desenvolver o programa.
- CD 1.5. O programa de atividades e espetáculos é realizado, tendo em conta as necessidades de diversão dos participantes e, também, os interesses do estabelecimento ou entidade contratante.
- CD 1.6. Em caso de contingências imprevistas, como variações climatéricas ou outras, são previstas alternativas às atividades programadas.
- CD 1.7. Os serviços externos de atividades artísticas e de espetáculos são previstos e contratados, caso necessário.
- CD 1.8. As atividades são promovidas e comunicadas, utilizando técnicas específicas e o plano geral de divulgação.
- CD 1.9. A ficha técnica de cada atividade é elaborada, descrevendo:
 - Os objetivos;
 - As fases de desenvolvimento;
 - O timing;
 - As necessidades de recursos humanos e materiais;
 - Os suportes de comunicação e divulgação/promoção;
 - O orçamento;
 - As normas de segurança;
 - Os procedimentos e meio de avaliação.

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

- CD 2.1. O guião de atividades é elaborado, determinando o tipo de atividade e os seus objetivos específicos, e completando a ficha técnica, tendo em conta os seguintes aspetos:
 - O timing;
 - A música;
 - Os figurinos;
 - A decoração;
 - O cenário;
 - Os materiais específicos;
 - Os prémios e recompensas;

- A colaboração interdepartamental;
 - Os sistemas e métodos para avaliação e controlo.
- CD 2.2. Os ensaios relevantes são agendados, de modo a não interferirem com o resto de atividades programadas.
- CD 2.3. Os diferentes papéis são atribuídos aos participantes, tendo em conta a sua adequação ao fim proposto.
- CD 2.4. O espaço onde se vão desenvolver as atividades é preparado com criatividade, de acordo com o guião.
- CD 2.5. O material necessário para a sua execução é preparado e disponibilizado de acordo com as indicações do guião.
- CD 2.6. Os prémios e outros reconhecimentos, caso existam, são previstos e especificados no guião.
- CD 2.7. As medidas específicas de segurança para a preparação e desenvolvimento das atividades são determinadas.

EC3: Conduzir e executar atividades noturnas e espetáculos com rigor, utilizando a metodologia de animação definida, com vista a garantir a segurança e a satisfação dos participantes.

- CD 3.1. Os materiais, equipamentos e instalações a serem utilizados são verificados com antecedência, garantindo o bom estado e a disponibilidade dos mesmos.
- CD 3.2. A presença e a distribuição dos participantes no espaço físico da atividade são verificadas atempadamente, por forma a efetuar as substituições oportunas.
- CD 3.3. O conteúdo e o desenvolvimento da atividade são comunicados ao público.
- CD 3.4. A atividade é efetuada respeitando o guião fornecido, tendo sempre em conta os participantes e o público a que é dirigido, adaptando-a aos possíveis imprevistos.
- CD 3.5. O tempo e as pausas que foram definidos no guião são respeitados e adaptados, caso necessário, ao interesse e às necessidades do público e aos objetivos económicos da empresa.
- CD 3.6. As técnicas de comunicação e motivação são usadas para engajar o público e cumprir os objetivos.
- CD 3.7. Em caso de contingências imprevistas é recorrido ao improviso com vista a salvar o evento com naturalidade e criatividade.
- CD 3.8. Os materiais, aparelhos e equipamentos são utilizados de forma eficaz, contribuindo para a sua durabilidade e bom funcionamento.
- CD 3.9. A informação sobre as próximas atividades é anunciada.
- CD 3.10. As medidas específicas de segurança na preparação e desenvolvimento da atividade são aplicadas, de acordo com as normas vigentes.

EC4: Avaliar o desenvolvimento e os resultados das atividades noturnas e espetáculos, face aos objetivos, utilizando técnicas e instrumentos adequados.

- CD 4.1. As ferramentas de avaliação são concebidas de modo a permitirem a recolha de informação necessária com suficiente fiabilidade.
- CD 4.2. As informações para avaliação das atividades são obtidas, aplicando as ferramentas de recolha de dados, com vista a permitir a tomada de decisões.
- CD 4.3. Os dados obtidos são analisados e as alterações necessárias para corrigir os desvios observados, são propostas.
- CD 4.4. Os relatórios são elaborados de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos de modo a adaptar as atividades às necessidades expressas pelos participantes.
- CD 4.5. Os protocolos de ação estabelecidos na recolha são aplicados para que os espaços e materiais sejam utilizáveis para atividades posteriores.
- CD 4.6. Os mecanismos necessários são estabelecidos com vista a implementar as recomendações resultantes do processo de avaliação.

Contexto Profissional

Meios de produção

Programação de oferta de atividades noturnas e espetáculos. Equipamento e espaços para festas e eventos, tais como luz e som das instalações, discotecas, salões de festas, salas de convenções e exposições, entre outros. Equipamentos de escritório. Equipamentos e produtos audiovisuais. Material gráfico. Cenários. Figurinos e adereços. Ficha técnica da atividade.

Produtos e Resultados

Programa de atividades de animação promovidas. Programas de atividades de animação noturna e espetáculos desenvolvidos, implementados e avaliados. Participantes motivados e animados. Materiais e equipamentos inventariados. Equipamentos, materiais e instalações preparados e controlados. Organização e desenvolvimento das atividades de animação noturna e espetáculos supervisionado. Clientes motivados e animados. Objetivos e resultados avaliados.

Informação utilizada ou gerada

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

UC6: IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR ATIVIDADES CULTURAIS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E RECREATIVA

Código: UC35.1_4

Nível: 4

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

EC1: Planificar atividades de animação cultural em contextos de animação turística, adequando-as às características e interesses dos participantes.

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

CD 1.2. A ficha técnica de cada atividade é elaborada, descrevendo:

- Os objetivos;
- As fases de desenvolvimento;
- O timing;
- As necessidades de recursos humanos e materiais;
- Os suportes de comunicação e divulgação/promoção;
- O orçamento;
- As normas de segurança;
- Os procedimentos e meio de avaliação.

CD 1.3. As tarefas e responsabilidades são especificadas e atribuídas aos participantes das atividades.

CD 1.4. A promoção e a comunicação das atividades são realizadas seguindo o plano de comunicação.

CD 1.5. Os profissionais adequados para executar determinadas ações são identificados para assegurar o bom desenvolvimento da atividade cultural.

EC2: Desenvolver programas de animação turística promovendo a cultura local e nacional.

CD 2.1. A conceção dos programas de animação é definida com base no conhecimento da história e cultura cabo-verdianas, na dinâmica das comunidades para aplicação no contexto de animação turística.

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

- Festas populares;
- Cenários e figurinos característicos da cultura cabo-verdiana de acordo com o tema abordado;
- Música tradicional (morna, coladeira, mazurca, funaná, batuque, tabanca, contra-dança e outros);
- Danças tradicionais (morna, coladeira, mazurca, funaná, batuque, tabanca, contra-dança e outros);
- Gastronomia;
- Artesanato;
- Teatro e expressão corporal;
- Artes plásticas;
- Literatura;
- Entre outros.

CD 2.3. A reprodução cultural e artística é realizada, respeitando a tradição oral, através de contos, histórias, lendas e narrativas, visando a preservação e a sustentabilidade do património imaterial de Cabo Verde.

CD 2.4. Os produtos típicos e tradicionais são promovidos com vista à sua divulgação e venda.

EC3: Organizar os recursos e meios necessários para um adequado desenvolvimento da atividade cultural e cumprimento dos objetivos programados.

- CD 3.1. Os espaços necessários são escolhidos e avaliados com antecedência, de modo a assegurar a disponibilidade e adequação à atividade.
- CD 3.2. Os materiais e equipamentos necessários são selecionados, com vista a garantir a segurança e o desenvolvimento das atividades programadas.
- CD 3.3. Os possíveis problemas e dificuldades de execução da atividade e os meios necessários são previstos com vista à sua resolução.
- CD 3.4. As organizações das saídas de excursão são realizadas:
 - Formalizando a documentação derivada da contratação de serviço de transporte e manutenção, os bilhetes de entrada e outros aspetos relacionados;
 - Preparando o material e documentação necessários para garantir o bom desenvolvimento da atividade;
 - Verificando as condições de segurança e acessibilidade a fim de os adaptar às necessidades dos participantes.
- CD 3.5. Os arquivos existentes são ordenados, revistos e atualizados em caso de atividades de leitura, cine-fórum, vídeo-fórum, audições e outros, com vista a adequá-los às necessidades dos participantes.

EC4: Dirigir atividades de animação cultural, aplicando técnicas de dinamização de grupos em contextos de lazer, de forma atrativa para os participantes.

- CD 4.1. Os estados dos equipamentos, materiais e espaços a utilizar são verificados com antecedência e, caso necessário, adequados às atividades.
- CD 4.2. A participação de colaboradores e profissionais externos, cuja presença seja necessária para o desenvolvimento da atividade é comprovada.
- CD 4.3. As técnicas de organização e animação de palestras, conferências, exposições, filmes, oficinas e outras atividades culturais são utilizadas, adaptando-as ao meio e aos participantes.
- CD 4.4. Os participantes são informados, de maneira clara e precisa, acerca dos objetivos, conteúdos e procedimentos das atividades.
- CD 4.5. Os imprevistos que afetem o desenvolvimento da atividade são resolvidos ou seu impacto atenuado.
- CD 4.6. Os equipamentos e materiais são utilizados de forma adequada, garantindo o seu bom uso e manutenção.
- CD 4.7. As atividades de animação cultural são realizadas:
 - Explicando os modos de funcionamento de ferramentas e materiais;
 - Demonstrando por parte do animador como as realizar, caso necessário;
 - Verificando se todos os participantes compreenderam o modo de realização;
 - Detetando e corrigindo os erros de execução.

EC5: Avaliar os resultados das atividades para conhecer o nível de satisfação dos participantes e o grau de cumprimento dos objetivos previstos.

- CD 5.1. Os mecanismos necessários para a avaliação do desenvolvimento das atividades são estabelecidos.
- CD 5.2. As ferramentas de avaliação adequadas às atividades e às características dos participantes são estabelecidas.
- CD 5.3. Os elementos que compõem a atividade (os espaços, ferramentas e materiais, as pessoas envolvidas, o desenvolvimento da atividade e elementos de complementaridade) são avaliados.
- CD 5.4. Os relatórios são elaborados de acordo com os critérios e procedimentos da empresa ou organização.

Contexto Profissional

Meios de produção

Programação de oferta de atividades culturais. Equipamentos e espaços para atividades culturais, como instalações de luz e som, salas de conferência, sala de reuniões, oficinas de artesanato e espaços disponíveis para leitura, entre outros. Arquivos escritos e audiovisuais. Equipamentos de escritório. Equipamentos e produtos audiovisuais. Material gráfico. Cenários. Material para preparação de exposições. Materiais e ferramentas para produção do artesanato. Ficha técnica da atividade. Trajes tradicionais, figurinos. Adereços.

Produtos e Resultados

Programa de atividades de animação cultural com fins turísticos promovido. Arquivos/ficheiros de atividades culturais produzidos. Materiais para o desenvolvimento de atividades de animação cultural preparados. Resultados avaliados. Memórias recolhidas. Participantes animados e motivados. Equipamentos, materiais e instalações preparados e controlados. Atividades de animação cultural organizadas, desenvolvidas e supervisionadas.

Informação utilizada ou gerada

Objetivo do departamento ou empresa. Características da entidade ou estabelecimento. Conhecimento das características da demanda nas diferentes épocas do ano. Questionários para o cliente. Bibliografia específica. Guia de recursos culturais e turísticos. Arquivos de atividades. Manuais de utilização adequada de equipamentos. Informação turística geral. Catálogos e revistas especializadas. Mapas.

UC7: COMUNICAR EM INGLÊS, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO EFICIENTE, NO SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC32.1_4

Nível: 4

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

EC1: Interpretar mensagens orais em inglês, expressas pelos clientes e profissionais do setor, satisfazendo as suas solicitações e garantindo um diálogo fluente.

CD 1.1. A expressão oral do cliente ou o profissional, em inglês, é interpretada sem dificuldade em conversas, visitas, espetáculos, canções, jogos e outras situações tais como:

- Solicitação de informação a respeito dos grupos objeto de prestação do serviço e das expectativas de seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de atividades turísticas;
- Criação e dinamização de grupos em situação de lazer;
- Prestação de informação sobre o património e bens de interesse cultural e natural;
- Acompanhamento e assistência ao cliente;
- Informação ao cliente de qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de queixas e reclamações;
- Assistência em caso de acidente ou situação de emergência.

CD 1.2. A comunicação oral, em inglês, é adaptada aos diferentes condicionantes, tais como, o número e as características dos interlocutores, o espaço e o momento de comunicação.

EC2: Interpretar com independência, documentos escritos em inglês, para obter e processar a informação.

CD 2.1. A documentação escrita em inglês, relativa a instruções, normas, relatórios, promoção e informação sobre destinos, serviços e preços, é interpretada e processada com exatidão para a comunicação com o cliente e profissionais do setor.

CD 2.2. A mensagem escrita em inglês é analisada, adequando a interpretação aos condicionantes que podem afetar à mesma:

- Ortografia com dificuldade;
- Impressões de baixa qualidade.

EC3: Comunicar oralmente, em inglês, com clientes e profissionais do setor, a um nível independente, garantindo a satisfação, segurança e fidelização do cliente.

CD 3.1. A comunicação oral em inglês, com cliente ou profissional, é realizada de forma estruturada e com fluidez, em situações de atendimento ao cliente, visitas guiadas e conversas próprias dos serviços de animação turística, 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 comunicação oral, em inglês, é adaptada aos diferentes condicionantes, tais como, o número

e as características dos interlocutores, o espaço e o momento de comunicação.

EC4: Produzir em inglês documentos escritos, gramatical e ortograficamente corretos, garantindo a satisfação do cliente e acordos próprios da sua atividade.

CD 4.1. A expressão escrita em inglês é processada através de instrumentos de comunicação, de forma coerente, gramatical e ortograficamente correta, tendo em conta as situações próprias de sua área profissional, nomeadamente:

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

CD 4.2. A expressão escrita, em inglês, é produzida, atendendo aos diferentes condicionantes que podem afetar a mesma.

CD 4.3. Os diferentes tipos de documentação, nomeadamente instruções, normas, relatórios, promoção e outros, são elaborados e interpretados com rigor.

CD 4.4. Os meios de comunicação e as mensagens são escolhidos e adaptados à situação de comunicação, permitindo uma compreensão mútua.

Contexto Profissional

Meios de produção

Equipamentos informáticos, impressora, telefone. Aplicações informáticas. Internet. Material de Animação Turística. Dicionário. Material de escritório.

Produtos e Resultados

Comunicação, em inglês, com clientes e profissionais do sector realizada. Atividades turísticas promovidas e vendidas, em inglês. Atividades facultativas comercializadas, em inglês. Documentos profissionais e técnicos relacionados com a atividade de animação turística interpretados.

Informação utilizada ou gerada

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

UC8: COMUNICAR, EM OUTRO IDIOMA, COM UM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO, NO SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC299_4

Nível: 4

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contexto Profissional

Meios de produção

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

Produtos e Resultados

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

Informação utilizada ou gerada

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

UC9: PRESTAR ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO CONTEXTO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: UC300_2

Nível: 2

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

EC1: Proceder a alterações e cancelamentos de serviços.

- CD 1.1. A comunicação com o cliente é feita de forma clara, objetiva e adequada, considerando a necessidade especial do cliente (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra).
- CD 1.2. Os procedimentos internos definidos são seguidos para o processamento de alterações e cancelamentos de serviços, respeitando as normas de qualidade.
- CD 1.3. Os meios de apoio à comunicação com as pessoas com deficiência são utilizados para proceder a alteração e cancelamento de serviços.

EC2: Atender queixas, reclamações e sugestões.

- CD 2.1. A comunicação com o cliente é feita com amabilidade, eficácia e descrição, considerando a necessidade especial do cliente (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra).
- CD 2.2. Os procedimentos internos definidos são seguidos para o processamento de queixas e reclamações, respeitando as normas de qualidade.
- CD 2.3. Os meios de apoio à comunicação com as pessoas com deficiência são utilizados para atender queixas, reclamações e sugestões.

EC3: Apoiar na resolução de imprevistos e de contingências.

- CD 3.1. A comunicação com o cliente é feita com amabilidade, eficácia e descrição, considerando a necessidade especial do cliente (deficiência visual, auditiva, intelectual, outra).
- CD 3.2. Os procedimentos internos definidos são seguidos para a resolução de imprevistos e contingências, respeitando as normas da qualidade.
- CD 3.3. Os meios de apoio à comunicação com pessoas com deficiência são utilizados.
- CD 3.4. O apoio ao cliente na resolução de imprevistos e contingências é feita de forma célere, respeitando os procedimentos internos.

Contexto Profissional

Meios de produção

Meios informáticos: computadores, impressoras, software específico, internet. Meios de comunicação: e-mail, telefone. Material de escritório diverso. Contratos de prestação de serviços ao cliente. Manuais de apoio e assistência aos clientes. Normas de segurança. Livro de reclamações. Formulários de sugestões. Manuais de procedimentos internos de assistência ao cliente. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

Produtos e resultados

Relatórios de atividades de apoio e assistência aos clientes. Serviços de animação turística alterados e cancelados. Queixas, reclamações e sugestões recebidas e processadas. Apoios prestados aos clientes na resolução de contingências e imprevistos.

Informação utilizada ou gerada

Livro de reclamações. Manuais de procedimentos internos de assistência ao cliente. Normativos e documentos orientadores relativos às pessoas com deficiência.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL

HRT007.A1_4

ANIMAÇÃO TURÍSTICA

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL				
Código	HRT007.A1_4	Denominação	ANIMAÇÃO TURÍSTICA	
Nível	4	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo	
Duração indicativa		1.505 Horas		
UNIDADES FORMATIVAS (Transversais)	N.º	Denominação	Duração	Código
	1	O sector de Turismo em Cabo Verde	25 horas	UF433
	2	Sustentabilidade e Qualidade em Turismo	25 horas	UF434
	3	Turismo inclusivo	25 horas	UF435
	4	Técnicas de comunicação, relacionamento interpessoal e trabalho em equipa	25 horas	UF436
	5	Marketing Digital	25 horas	UF437
	6	Noções básicas de Primeiros Socorros	25 horas	UF438
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	1	Conceção de programas de animação turística	120 horas	MF297_4
	2	Promoção e venda de eventos e programas de animação turística	100 horas	MF298_4
	3	Criação e dinamização de grupos de animação turística	120 horas	MF30_4
	4	Atividades lúdicas e físico-recreativas em animação turística	120 horas	MF31.1_4
	5	Atividades noturnas e espetáculos em animação turística	90 horas	MF34.1_4
	6	Atividades culturais com fins de animação turística e recreativa	180 horas	MF35.1_4
	7	Inglês profissional para o serviço de animação turística	120 horas	MF32.1_4
	8	Comunicação, em outro idioma, com nível de desempenho básico no serviço de animação turística	120 horas	MF299_4
	9	Assistência ao cliente no contexto de animação turística	25 horas	MF300_2
	10	Módulo Formativo em Contexto Real de Trabalho(MFCRT)	360 horas	MT_HRT007.A1

UNIDADES FORMATIVAS (UF) TRANSVERSAIS

UF433: O Setor de Turismo em Cabo Verde

Duração: 25 horas

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

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

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

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

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

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

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

Conteúdos

1. O Turismo e a estrutura do mercado turístico.

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

1.2.2.2. Componentes da oferta turística: Recursos de atração, Infraestruturas e estruturas, Serviços, Atividades complementares.

2. Principais destinos turísticos nacionais e internacionais.

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

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

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

UF434: Sustentabilidade e Qualidade em Turismo

Duração: 25 horas

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

RA1. Compreender o conceito de Sustentabilidade em Turismo.

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

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

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

RA3. Conhecer o sistema nacional de qualidade.

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

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

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

Conteúdos

1. Sustentabilidade em Turismo

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

2. Qualidade em Turismo

- 1.5. Conceitos e princípios gerais sobre qualidade.
- 1.6. Sistemas de certificação de qualidade.
 - 1.6.1. Normas ISO.
 - 1.6.2. Quadro legal, requisitos e instrumentos.
 - 1.6.3. Benefícios de certificação no setor de turismo.
- 1.7. Sistema nacional da qualidade em Cabo Verde.
 - 1.7.1. Instituições e quadro legal.
 - 1.7.2. Normalização.
 - 1.7.3. Metrologia.
 - 1.7.4. Qualidade.
 - 1.7.5. Certificação
- 1.8. A qualidade no turismo
 - 1.8.1. Os novos parâmetros de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.
 - 1.8.2. A qualidade percebida pelo cliente.
 - 1.8.3. Necessidades e expectativas dos clientes.
 - 1.8.4. A qualidade como fator competitivo no setor turístico.

UF435: Turismo Inclusivo

Duração: 25 horas

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

RA1. Descrever o conceito de "turismo inclusivo", o quadro normativo-legal que o suporta e a relevância estratégica do seu desenvolvimento para o setor do turismo.

CA 1.1. Definir o conceito de turismo inclusivo.

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

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

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

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

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

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

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

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

Conteúdos

1. Conceito de Turismo Inclusivo

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

2. As boas práticas sobre o Turismo Inclusivo

2.1. Deficiência motora, limitações/necessidades especiais na mobilidade e acessibilidade dos serviços turísticos

2.1.1. Deficiência motora

2.1.1.1. Tipos de deficiência motora

2.1.1.2. Limitações e necessidades das pessoas com deficiência motora

2.1.1.3. Produtos e meios de apoio (cadeiras de rodas, espaço de movimentação, zona de permanência e de manobra, auxiliares de marcha)

2.1.1.4. Requisitos da oferta turística (acessibilidade física, barreiras físicas, transportes)

2.1.1.5. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento

2.1.1.6. 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
 - 2.2.9.1. O cão-guia
 - 2.2.9.2. Sinalética
 - 2.2.9.3. Requisitos da oferta turística: Requisitos, Acessibilidade e Legislação
 - 2.2.9.4. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento: Necessidades especiais de relacionamento interpessoal, Atitudes de relacionamento, aspetos comunicacionais e Práticas de serviço

2.3. Deficiência auditiva e na fala

- 2.3.1. Deficiência auditiva, limitações/necessidades especiais na comunicação e compreensão da informação e acessibilidade dos serviços turísticos
- 2.3.2. Graus e tipos de deficiência auditiva
- 2.3.3. População surda e muda
- 2.3.4. Causas e consequências da deficiência auditiva
- 2.3.5. Limitações da pessoa com deficiência auditiva
- 2.3.6. Limitações comunicacionais
- 2.3.7. Necessidades específicas da pessoa surda
- 2.3.8. Produtos de apoio para a deficiência auditiva
- 2.3.9. Língua gestual portuguesa e cães de assistência
- 2.3.10. Requisitos da oferta turística: Oferta turística, Acessibilidade e Legislação
- 2.3.11. Necessidades especiais de relacionamento interpessoal e atitudes dos profissionais de atendimento: Necessidades especiais de relacionamento interpessoal, Comunicação, atitudes dos profissionais e Práticas de serviço

2.4. Deficiência intelectual ou multideficiência

- 2.4.1. Deficiência intelectual e multideficiência, limitações/necessidades especiais e acessibilidade dos serviços turísticos
- 2.4.2. Graus e causas de deficiência intelectual
- 2.4.3. Características de algumas síndromas associados à deficiência intelectual
- 2.4.4. Limitações das pessoas com deficiência intelectual
- 2.4.5. Necessidades especiais das pessoas com deficiência intelectual
- 2.4.6. O direito das pessoas com deficiência intelectual ao lazer e ao turismo
- 2.4.7. Pessoas com deficiência intelectual e o turismo
- 2.4.8. Requisitos da oferta turística e acessibilidades: Serviço, comunicação e relacionamento interpessoal
- 2.4.9. Práticas de serviço e relacionamento

2.5. O cliente Sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais

- 2.5.1. O cliente sénior, as suas limitações/necessidades especiais e a acessibilidade dos serviços turísticos
- 2.5.2. Processo de envelhecimento

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

UF436: Técnicas de Comunicação, Relacionamento Interpessoal e Trabalho em Equipe

Duração: 25 horas

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

RA1. Conhecer as técnicas de comunicação e relacionamento interpessoal.

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

RA2. Realizar atendimento para prestação de informação turística.

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

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

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

Conteúdos

1. Técnicas de comunicação.

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

2. Relacionamento interpessoal

- 2.1. Conceitos e princípios
- 2.2. Tipos de relacionamento interpessoal
- 2.3. Importância

2.4. Normas de relacionamento interpessoal e profissional

2.5. Pilares de relacionamento interpessoal

3. Atendimento e acolhimento do cliente

3.1. Normas de conduta e imagem pessoal

3.2. Técnicas de acolhimento e comunicação ao cliente

3.3. Técnicas de apresentação em público

3.4. Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação

4. Colaboração e trabalho em equipa

4.1. Conceito e princípios de organização e colaboração:

4.1.1. Grupo vs. Equipa de trabalho

4.1.2. Fases de desenvolvimento, estrutura e evolução

4.1.3. Formas de organização: cooperação e colaboração

4.2. A importância da comunicação no trabalho em equipa:

4.2.1. Fluxos de comunicação

4.2.2. Comunicação vertical e horizontal

4.3. Organização das equipas nas diversas áreas de intervenção do turismo:

4.3.1. Restauração

4.3.2. Hotelaria

4.3.3. Turismo

4.4. Fenómenos de dinâmica de grupo:

4.4.1. Influência social e papel social

4.4.2. Normas sociais

4.4.3. Atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores

4.4.4. Gestão de conflitos e reclamações

4.5. A importância da comunicação no trabalho entre equipas:

4.5.1. Fluxos de comunicação

4.5.2. Comunicação vertical e horizontal

UF437: Marketing Digital

Duração: 25 horas

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

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

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

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

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

RA3. Preparar conteúdos para canais online.

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

Conteúdos

1. Marketing

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

2. Marketing digital

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

3. Plataformas e canais *online*

- 3.1. Atributos e funcionalidades.

3.1.1. Gestão e Investimento nas
Plataformas.

3.1.2. Gestão e Investimento no Social
media.

3.2. Técnicas de criação e indexação de conteúdos.

3.3. Técnicas e códigos de comunicação nos canais online.

3.4. Segmentação de Anúncios e publicações.

3.5. Aplicações úteis na criação de conteúdos.

3.6. Investimento no social media

4. Marketing Digital em Turismo e Hotelaria

4.1. Os Modelos de Negócio do Turismo e Hotelaria

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

- Reservas diretas
- Plataformas de consulta
- Comunicação
- Táticas

UF438: Noções Básicas de Primeiros Socorros

Duração: 25 horas

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

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

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

acima do coração, de acordo com a situação

RA2. Ativar procedimentos de evacuação em caso de emergência.

CA 2.1. Indicar as causas e a finalidade de evacuação em caso de emergência.

CA 2.2. Indicar os potenciais riscos de uma evacuação em caso de emergência;

CA 2.3. Conhecer a estrutura e a importância de um plano de evacuação tendo em conta os procedimentos de segurança para minimizar o impacto em caso de acidente e/ou incidente;

CA 2.4. Identificar as técnicas de apoio às pessoas idosas, crianças e pessoas com deficiências em caso de evacuação de emergência;

CA 2.5. Numa prática simulada de evacuação de emergência:

- Orientar a saída de pessoas através de vias de evacuação, utilizando a saída de emergência em direção ao ponto de encontro;
- Impedir a passagem de pessoas por caminhos não seguros;
- Desobstruir e manter livre as vias de acesso, controlar o movimento das pessoas e veículos no local, para facilitar a entrada de bombeiros/ambulâncias/polícias e ajudas exteriores;
- Prestar apoio às pessoas idosas, crianças e pessoas com deficiências de acordo com o plano de emergência ou manuais de procedimentos gerais;
- Prestar apoio logístico às operações de evacuação;
- Realizar a contagem dos evacuados tendo em conta a lista de registo;
- Comunicar as pessoas não identificadas na lista de registo às entidades competentes.

Conteúdos

1. Técnicas de primeiros socorros

1.1. Análise Primária;

1.2. Análise Secundária:

1.2.1. Reconhecimento e reanimação da parada respiratória;

1.2.2. Reconhecimento e reativação da parada circulatória;

1.2.3. Reanimação Cardiopulmonar.

1.3. Primeiros atendimentos em caso de:

1.3.1. Estado de choque;

1.3.2. Fraturas;

1.3.3. Hemorragias;

1.3.4. Queimaduras.

2. Procedimentos de evacuação em caso de emergência

2.1. Causas e a finalidade;

2.2. Potenciais riscos de uma evacuação;

2.3. Estrutura e importância de um plano de evacuação;

2.4. Procedimentos de segurança;

2.5. Técnicas de apoio às pessoas idosas, crianças e pessoas com deficiências.

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: CONCEÇÃO DE PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA		
Código: MF297_4	Nível: 4	Duração: 120 horas
Associado à UC297_4: Conceber programas de animação turística		

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

RA1. Analisar a animação turística, contextualizando-a em diferentes áreas em que se pode exercer.

- CA 1.1. Explicar a contribuição de animação para a satisfação das necessidades da procura turística atual.
- CA 1.2. Descrever a evolução da animação turística na nossa cultura e princípios da pedagogia do lazer e do tempo livre.
- CA 1.3. Identificar os tipos de animação turística, respetivas tendências e aplicação;
- CA 1.4. Descrever a figura do Animador Turístico quanto ao perfil, funções, tarefas e ética profissional;
- CA 1.5. Explicar as características comuns e particularidades psicológicas de grupos, tais como idosos, jovens, crianças ou pessoas com deficiência, utilizando critérios evolutivos, sociais e culturais.
- CA 1.6. Identificar eventuais elementos de risco, aventura e invasão para a sociedade e reconhecer os limites de modo a prevenir comportamentos imprudentes, patológicos e de entretenimento turístico ilegal.
- CA 1.7. Conhecer o enquadramento legal das atividades de animação turística ligadas à sua área de atuação (ambiente, cultura, desporto, entre outros).

RA2. Planear e conceber programas de animação turística de acordo com as características, interesses e necessidades dos participantes.

- CA 2.1. Identificar o objetivo e as expectativas da empresa ou entidade.
- CA 2.2. Identificar as áreas e departamentos do estabelecimento turístico que estão envolvidos para a contextualização do projeto de animação turística.
- CA 2.3. Numa situação prática, comparar a ideia do programa de animação turística pretendida, às ofertas anteriores e às da concorrência quanto a:
 - Tipologia do público-alvo;
 - Tipologia de infraestruturas e equipamentos;
 - Tipologia do território complementar;
 - Modelo de negócio de animação proposto (*free access*; *all included*; venda a retalho; venda à unidade programada, renda temporizada de infraestruturas e/ou aluguer de equipamentos);
 - Modelo contratual com a equipa de animação (contratação direta com vinculação; outsourcing; parceria empresarial);
 - Características dos produtos, serviços e cumprimentos incluídos;
 - Prestadores e opções variáveis disponíveis;
 - Retribuições oferecidas aos agentes envolvidos;
 - Níveis de venda e resultados económicos.
- CA 2.4. Analisar a procura de produtos e serviços de animação Turística tendo em conta:
 - As motivações dos consumidores;

- A capacidade económica dos consumidores;
 - Os resultados do Inquérito de satisfação
- CA 2.5.** Efetuar levantamento das infraestruturas, instalações, recursos humanos, materiais e outros necessários, de acordo com as atividades a serem desenvolvidas.
- CA 2.6.** Identificar os indivíduos/grupos com necessidades especiais para a determinação de ajudas técnicas e adaptações das atividades.
- CA 2.7.** Planear atividades de acordo com os objetivos previstos selecionando as estratégias e as técnicas de intervenção.
- CA 2.8.** Numa situação prática, elaborar a ficha técnica de cada atividade, tendo em conta:
- Os objetivos;
 - O público alvo;
 - Os conteúdos e regras;
 - As fases de desenvolvimento;
 - A metodologia;
 - A duração;
 - O material necessário;
 - O custo;
 - As normas de segurança.
- CA 2.9.** Numa situação prática, elaborar o programa de animação turística tendo em conta os seguintes aspetos:
- O enquadramento;
 - Os objetivos;
 - O tipo e a sequência das atividades;
 - O público alvo;
 - O orçamento;
 - O cronograma.
- CA 2.10.** Criar arquivo de atividades para consultas posteriores.
- RA3. Definir as estratégias de avaliação do programa de animação turística.**
- CA 3.1.** Numa situação prática de definição de estratégias de avaliação de um programa de animação turística, definir:
- Os critérios de avaliação;
 - Os métodos e técnicas;
 - Os instrumentos de avaliação;
 - Os procedimentos e prazos;
 - As ferramentas (*software*).
- CA 3.2.** Elaborar o relatório final do programa de animação turística, destacando o impacto das atividades e a satisfação dos clientes.

Conteúdos

1. A Animação Turística.

- 1.1. Aspetos históricos e conceptuais:
 - 1.1.1. Diferentes conceitos e definições de animação turística;
 - 1.1.2. História e evolução da Animação;
 - 1.1.3. Procura turística atual;

- 1.1.4. A pedagogia do lazer e do tempo livre.
- 1.2. Animação turística no contexto nacional:
 - 1.2.1. Tendências;
 - 1.2.2. Tipos de animação e âmbitos de aplicação;
 - 1.2.3. A figura do Animador Turístico: perfil, funções, tarefas e ética profissional;
 - 1.2.4. Caracterização do público-alvo.
 - 1.2.5. Legislação vigente.
- 1.3. Riscos na Animação Turística:
 - 1.3.1. Identificação
 - 1.3.2. Prevenção
 - 1.3.3. Ilegalidade
- 2. Programas de Animação Turística.**
 - 2.1. Etapas de elaboração (de um programa):
 - 2.1.1. Introdução e diagnóstico
 - 2.1.2. Objetivos
 - 2.1.3. Tipologia das atividades
 - 2.1.4. Tipos de clientes: cliente, público alvo, cliente final e beneficiário
 - 2.1.5. Produtos/atividades pré-feitos/taylor-made (produto adaptado)
 - 2.1.6. Recursos
 - 2.1.7. Cronograma
 - 2.1.8. Parcerias
 - 2.2. Elaboração de ficha técnica de uma atividade de Animação Turística
 - 2.2.1. Objetivos;
 - 2.2.2. Público alvo;
 - 2.2.3. Conteúdos e regras;
 - 2.2.4. Fases de desenvolvimento;
 - 2.2.5. Metodologia;
 - 2.2.6. Duração;
 - 2.2.7. Material necessário;
 - 2.2.8. Custo;
 - 2.2.9. Normas de segurança.
 - 2.3. Sistema de avaliação.
 - 2.3.1. Critérios;
 - 2.3.2. Métodos e técnicas;
 - 2.3.3. Instrumentos;
 - 2.3.4. Procedimentos e prazos;
 - 2.3.5. Ferramentas (*software*).
- 3. Estruturas de custos e preços de venda.**
 - 3.1. Conceitos;
 - 3.2. Tipos de tarifas e custos;
 - 3.3. Referenciais de preços;
 - 3.4. Técnicas de cálculo de tarifas e preços;
 - 3.5. Aplicações informáticas de gestão de preços;
 - 3.6. Definição das tarifas em função dos programas concebidos

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

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

MF2: PROMOÇÃO E VENDA DE EVENTOS E PROGRAMAS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF298_4

Nível: 4

Duração: 100 horas

Associado à UC298_4: Promover e vender eventos e programas de Animação Turística.

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

RA1. Elaborar um plano de promoção e de comunicação de eventos e programas de animação turística.

- CA 1.1.** Indicar as técnicas de elaboração de um plano de promoção e de comunicação.
- CA 1.2.** Identificar os principais suportes de promoção físicos ou digitais de oferta turística.
- CA 1.3.** Identificar e interpretar as motivações e expectativas do cliente e público-alvo.
- CA 1.4.** Num caso prático, elaborar o plano de comunicação, tendo em conta:
 - Os objetivos e os meios a serem utilizados;
 - Os elementos de imagem e comunicação mais adequados a serem utilizados;
 - Os meios de promoção de cada atividade;
 - Os elementos que devem compor cada suporte a utilizar.
- CA 1.5.** Num caso prático de elaboração de um plano de promoção e comunicação de atividades de animação turística:
 - Orçamentar o plano promocional, partindo da seleção, análise das possíveis ações de promoção;
 - Prever os materiais necessários para a implementação do plano promocional;
 - Prever os lugares e os espaços de localização/publicação dos diferentes suportes publicitários;
 - Avaliar a eficiência do plano, utilizando técnicas de avaliação, atendendo a determinados critérios.

RA2. Promover programas de Animação Turística.

- CA 2.1.** Numa situação prática de promoção de um programa de Animação Turística:
 - Informar os clientes sobre os produtos e serviços existentes, aplicando técnicas e ferramentas de comunicação, atendimento e de marketing;
 - Informar de forma precisa e completa os preços ou tarifas, bem como as taxas adicionais aplicáveis;
 - Informar sobre as condições de participação no programa.
- CA 2.2.** Registar os dados do cliente no suporte previsto para a criação/manutenção de base de dados.

RA3. Negociar e vender produtos e serviços turísticos.

- CA 3.1.** Elaborar a lista de potenciais clientes e interpretar referenciais de preços.
- CA 3.2.** Selecionar as técnicas de comunicação a aplicar de acordo com o segmento dos clientes identificados.
- CA 3.3.** Contactar o cliente aplicando as diferentes formas e meios de comunicação, dando início ao processo de negociação ou venda.
- CA 3.4.** Realizar a negociação e a venda de um produto e/ou serviço turístico, tendo em conta:
 - As técnicas de comunicação e de relacionamento interpessoal;
 - As técnicas de venda cruzada de produtos e serviços, sempre que aplicável, utilizando diferentes suportes e sistemas.

RA4. Gerir reservas de produtos e/ou serviços turísticos.

- CA 4.1. Interpretar os pedidos de reserva dos clientes.
- CA 4.2. Realizar registo, consultas e alterações de reservas, utilizando aplicações informáticas adequadas.
- CA 4.3. Selecionar as opções de reserva necessárias de acordo com as necessidades especiais do cliente.
- CA 4.4. Realizar a faturação e cobrança aplicando os métodos e técnicas adequados.
- CA 4.5. Organizar os termos de prestação de serviço e comunicá-los aos fornecedores externos/parceiros.

RA5. Avaliar o programa de Animação Turística.

- CA 5.1. Identificar os métodos e técnicas de avaliação utilizados para avaliar a qualidade de um programa de animação turística.
- CA 5.2. Identificar os instrumentos utilizados para a avaliação do serviço.
- CA 5.3. Identificar os procedimentos de avaliação da qualidade do serviço.
- CA 5.4. Num caso prático de avaliação de um programa de Animação Turística:
 - Definir o âmbito de medição.
 - Selecionar os instrumentos de medição.
 - Criar instrumentos relevantes que permitam a recolha de informações relativamente a: desempenho/ performance da equipa, nível de satisfação do cliente e resultado/ impacto do evento.
 - Definir as variáveis a medir: Duração, conteúdo, catering, acessibilidade, apoio ao cliente, espaço, infraestrutura e outros aspetos relevantes.
- CA 5.5. Verificar a relevância dos instrumentos e ferramentas selecionados, e reajustar caso necessário, para garantir a fiabilidade do processo e dos resultados.

Conteúdos

1. A promoção e a comunicação comercial em animação turística.

- 1.1. O plano de promoção e comunicação de projetos de animação turística;
- 1.2. Técnicas de promoção e comunicação:
 - 1.2.1. Objetivos da promoção;
 - 1.2.2. Suportes mais comuns;
 - 1.2.3. Critérios de utilização;
 - 1.2.4. Lugares e espaços para a promoção e a comunicação em contexto turístico;
 - 1.2.5. Avaliação económica do plano de promoção e comunicação;
 - 1.2.6. Métodos de seguimento e avaliação de resultados do plano de promoção e comunicação.

2. Negociação e Venda de produtos e serviços em Animação Turística.

- 2.1. Negociação das condições de venda de produtos e da prestação dos serviços:
 - 2.1.1. Métodos e técnicas;
 - 2.1.2. Características das ações promocionais;
 - 2.1.3. Tipo de necessidades e interesses dos clientes;
- 2.2. Técnicas de negociação e venda cruzada de produtos e serviços.
- 2.3. Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes.

3. Reservas em Animação Turística.

- 3.1. Procedimentos de registo, consulta e alterações
 - 3.1.1. Emissão de *vouchers*, bilhetes e outra documentação;
 - 3.1.2. Critérios e normas na gestão de reservas;

- 3.1.3. Comunicação com os fornecedores externos/parceiros.
- 3.2. Sistema informático de reservas.
 - 3.2.1. Características;
 - 3.2.2. Funcionalidades;
- 3.3. Faturação e cobrança
 - 3.3.1. Conceitos e normas de contabilidade aplicados à faturação e cobrança;
 - 3.3.2. Plano de faturação e cobrança;
 - 3.3.3. Regras de tesouraria;
 - 3.3.4. Documentos de suporte à faturação e cobrança;
 - 3.3.5. Métodos, técnicas e equipamentos de suporte.

4. A informação na Animação Turística

- 4.1. Pesquisa, análise e tratamento da informação na Animação Turística.
- 4.2. As fontes de informação.
- 4.3. Técnicas e procedimentos de obtenção de Informação:
 - 4.3.1. A observação;
 - 4.3.2. A pesquisa;
 - 4.3.3. O questionário;
 - 4.3.4. Definição da amostra;
 - 4.3.5. Recolha e análise de dados
- 4.4. A interpretação da informação:
 - 4.4.1. Critérios de seleção;
 - 4.4.2. Critérios de avaliação;
 - 4.4.3. Elaboração de relatórios e memorandos;
 - 4.4.4. Técnicas de informática e recursos de escritório;
 - 4.4.5. Técnicas de arquivo e armazenagem
- 4.5. Técnicas e instrumentos de avaliação na Animação Turística:
 - 4.5.1. A observação e recolha de dados;
 - 4.5.2. Registos e escalas;
 - 4.5.3. Elaboração e aplicação de instrumentos.
- 4.6. Tratamento e organização da informação de avaliação em Animação Turística:
 - 4.6.1. Programas e suportes para tratamento de dados;
 - 4.6.2. Apresentação dos resultados.

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: CRIAÇÃO E DINAMIZAÇÃO DE GRUPOS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF30_4

Nível: 4

Duração: 120 horas

Associado à UC30_4: Criar e dinamizar grupos de animação turística.

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

RA1. Caracterizar e aplicar métodos ativos e técnicas de apresentação, participação e desenvolvimento de grupo.

- CA 1.1. Diferenciar métodos ativos e passivos utilizados em grupos de trabalho.
- CA 1.2. Explicar a importância da aplicação de métodos ativos para a criação e dinamização de grupos.
- CA 1.3. Identificar as técnicas de apresentação, participação e desenvolvimento de grupo.
- CA 1.4. Indicar as técnicas participativas que apoiem as dinâmicas internas de grupo.
- CA 1.5. Relacionar as técnicas participativas com as fases de desenvolvimento de grupo.
- CA 1.6. Relacionar técnicas participativas com o desempenho das tarefas associadas às etapas de um projeto.
- CA 1.7. Numa situação prática de participação num processo de dinamização de um grupo:
 - Selecionar e aplicar as técnicas participativas, tendo em conta as etapas de projeto.
 - Descrever as principais características das técnicas aplicadas.
 - Justificar a seleção e as características de implementação realizadas.

RA2. Analisar a dinâmica interna de um grupo, descrevendo os papéis, relacionamentos, problemas característicos e a forma como a animação é integrada na referida dinâmica.

- CA 2.1. Distinguir os diferentes tipos de agrupamentos.
- CA 2.2. Caracterizar os papéis, funções e tarefas e, as qualidades exigidas num animador de reuniões de grupo.
- CA 2.3. Especificar o conceito de liderança e descrever e contrastar os diferentes estilos.
- CA 2.4. Descrever os níveis de operação de grupo, determinando as funções de animação em cada um.
- CA 2.5. Descrever os principais papéis dos membros do grupo e as estratégias para melhorar a sua entrada e otimizar a sua integração e coesão no grupo.
- CA 2.6. Caracterizar as diferentes fases de desenvolvimento do grupo, determinando o papel de facilitador em cada um.
- CA 2.7. Numa situação prática de dinâmica interna de grupo, identificar e aplicar técnicas/ferramentas para resolução de problemas no âmbito da liderança, das relações interpessoais, dos papéis e da coesão da equipa, considerando:
 - As fases de desenvolvimento em que o grupo se encontra;
 - O tipo de papéis dos integrantes do grupo;
 - A determinação das tarefas do profissional na intervenção.

RA3. Caracterizar e aplicar diferentes procedimentos e/ou técnicas de dinâmica de grupo adaptadas às características psicológicas e particularidades de cada grupo.

- CA 3.1. Diferenciar a animação de uma atividade de um grupo, caracterizando a três níveis de intervenção: animador de conteúdo, desenvolvimento da sessão/reunião e desenvolvimento sócio-emocional.
- CA 3.2. Discutir a importância da inter-relação entre a teoria e a prática de intervenção dinâmica de grupo em cenários de entretenimento.
- CA 3.3. Descrever o papel do profissional na seleção, organização e execução de técnicas de grupo.

- CA 3.4.** Justificar a proposta de intervenção num caso de dinâmica de grupo suficientemente caracterizado.
- CA 3.5.** Comparar os diferentes estilos de resolução de problemas e conflitos, e suas respectivas fases e o papel que deve exercer o animador em cada um.
- CA 3.6.** Apreciar e fundamentar a importância de uma atitude tolerante e de empatia num animador e descrever os comportamentos que o caracterizam.
- CA 3.7.** Aplicar simulações de diferentes técnicas de dinâmica de grupos, adaptadas às características e contextos de cada uma das etapas de desenvolvimento de grupo.
- CA 3.8.** Avaliar a importância da tomada de decisão nas dinâmicas de grupo.
- CA 3.9.** Analisar técnicas de dinâmica de grupo e procedimentos de animação, adaptando-os aos contextos e grupos determinados (crianças, jovens, adultos, idosos, deficientes, marginalizados, entre outros).
- CA 3.10.** Numa situação prática de dinâmica de grupo num contexto de animação turística, aplicar os procedimentos e técnicas de dinamização de grupos de trabalho a clientes/público alvo:
- Adaptando às características e às fases de desenvolvimento do grupo.
 - Favorecendo o funcionamento de grupo e os níveis de competências sócio-emocional.
 - Justificando a seleção.
- RA4. Comunicar de forma eficaz e motivadora com os participantes das atividades de animação turística, utilizando diferentes técnicas de comunicação para obter e transmitir informação.**
- CA 4.1.** Classificar e caracterizar as diferentes etapas do processo de comunicação.
- CA 4.2.** Identificar as condições para a promoção da boa comunicação, natural e eficaz.
- CA 4.3.** Selecionar e utilizar técnicas de comunicação verbais ou gestual adequadas ao contexto das atividades.
- CA 4.4.** Numa situação prática de comunicação numa atividade de animação turística, identificar as características, os interesses e as expectativas dos grupos, de forma a:
- Escolher a mensagem mais adequada.
 - Vincular a informação aos interesses e expectativas do grupo.
 - Identificar estratégias para manter o interesse na comunicação através da transmissão progressiva de informações.
 - Determinar as atitudes profissionais mais adequadas em comunicação e relacionamento com os participantes.
- CA 4.5.** Descrever e analisar estratégias que proporcionam a inclusão social e a consciência multicultural ao nível da comunicação entre o animador turístico e os participantes.
- CA 4.6.** Identificar os obstáculos e interferências que podem prejudicar a compreensão de uma mensagem, especialmente entre os participantes com pouca percepção e / ou interpretação.
- CA 4.7.** Numa situação prática de partilha de informações com os participantes de uma atividade de animação turística:
- Identificar e analisar o tipo de comunicação e as estratégias empregadas.
 - Analisar o comportamento do usuário.
 - Controlar a clareza e precisão na transmissão de informações
- CA 4.8.** Identificar os recursos que suportam o processo de comunicação.
- CA 4.9.** Identificar variáveis que permitam determinar as habilidades de comunicação.
- CA 4.10.** Identificar as melhores práticas para a comunicação não-verbal eficiente.

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

Conteúdos

1. Métodos ativos e técnicas de participação de grupo em animação turística.

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

2. Os Públicos-alvo de animação turística.

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

3. Dinamização de grupos de animação turística.

- 3.1. Grupos: conceito, tipos. Níveis Operacionais:
 - 3.1.1. Competência sócio-afetiva.
 - 3.1.2. Etapas do desenvolvimento de grupos.
 - 3.1.3. Principais papéis no seio do grupo.
- 3.2. Dinâmica de grupo em animação.
- 3.3. Avaliação da dinâmica de grupo:
 - 3.3.1. Técnicas de observação e psicométricas.
 - 3.3.2. Técnicas de dinamização de grupos considerando a respectiva dimensão, níveis de desempenho e fases de desenvolvimento.
- 3.4. A Comunicação nos grupos de intervenção em animação:
 - 3.4.1. O processo de comunicação.
 - 3.4.2. O feedback.
 - 3.4.3. A comunicação interpessoal.
 - 3.4.4. As habilidades sociais.

4. Comunicação com os participantes de animação turística.

- 4.1. O processo de comunicação em animação: Características do processo de comunicação.
- 4.2. Elementos processos: emissor, receptor, mensagem, código e canal.
- 4.3. Tipos de comunicação: verbal, não verbal, sistemas mistos.
- 4.4. Dificuldades mais comuns na comunicação.
- 4.5. O meio ambiente: Interferências; O ruído.
- 4.6. As funções da comunicação.
- 4.7. Estratégias para melhorar a comunicação.
- 4.8. Características gerais das habilidades básicas de comunicação.
- 4.9. Aplicação das TI (tecnologias de informação) na comunicação.

Outras Capacidades associadas ao módulo

- Propor objetivos desafiadores que envolvem um nível de desempenho e eficiência superior ao alcançado anteriormente.

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

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.

MF4: ATIVIDADES LÚDICAS E FÍSICO-RECREATIVAS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF31.1_4

Nível: 4

Duração: 120 horas

Associado à UC31.1_4: Implementar e acompanhar atividades lúdicas e físico-recreativas em Animação Turística.

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

RA1. Fundamentar as atividades lúdicas e físico-recreativas como recurso de animação em contextos de animação turística.

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

RA2. Desenvolver programas de atividades lúdicas e físico-recreativas que se adaptem às características, interesses e necessidades dos participantes em contexto de Animação Turística.

- CA 2.1.** Distinguir as características e benefícios de jogos e atividades físicas e recreativas nos diferentes grupos sociais (crianças, jovens, adultos, idosos, deficientes, marginalizados, entreoutros).
- CA 2.2.** Explicar os diferentes conceitos de jogos e de atividade físicas e recreativas, analisando seus elementos estruturais.
- CA 2.3.** Numa situação prática, elaborar a ficha técnica de um jogo, indicando:
 - O nome do jogo;
 - O objetivo;
 - O público alvo;
 - Os benefícios;
 - Os materiais e espaços necessários;
 - A duração;
 - Os esquemas gráficos;
 - As regras;
 - O desenvolvimento;
 - O número de participantes;
 - As variações.
- CA 2.4.** Numa situação prática, elaborar a ficha de execução de um jogo, como o seu âmbito de aplicação, definindo:
 - Os objetivos;
 - As regras;
 - A organização dos participantes;

- A distribuição de papéis;
- Os aspectos de desenvolvimento que estimula (emocional, físico, criativo e social);
- O tipo de interacção entre os participantes;
- As fases de desenvolvimento;
- A metodologia;
- O espaço;
- Os recursos necessários;
- As normas de segurança;
- As adaptações possíveis, dependendo da idade, com necessidades e/ou expectativas dos participantes;
- Os métodos e ferramentas para Avaliação.

CA 2.5. Catalogar os diferentes tipos de jogos.

CA 2.6. Identificar e classificar os diferentes tipos de atividades físicas e recreativas adequadas para a animação turística.

CA 2.7. Numa situação prática, elaborar a ficha técnica de uma atividade física e recreativa, definindo:

- O nome da atividade;
- O objetivo;
- O público alvo;
- Os benefícios;
- Os materiais e espaços necessários;
- A duração;
- Os esquemas gráficos;
- As regras;
- O desenvolvimento;
- O número de participantes;
- As variações.

CA 2.8. Numa prática simulada em que se identificam os participantes de atividades físicas e recreativas, descrever e desenvolver atividades lúdicas e físico-recreativas em função das suas características, interesses, necessidades, recursos e tempo disponíveis, observando a direção da atividade, identificando os aspetos e os procedimentos adequados e inadequados, apontando alternativas que otimizem o seu processo.

CA 2.9. Num caso prático, elaborar um cronograma de uma atividade lúdica e físico-recreativa adaptada a um estabelecimento turístico e a um determinado grupo de participantes.

RA3. Selecionar e verificar a adequação e qualidade de materiais e espaços para realizar as atividades lúdicas e físico-recreativas, de acordo com as características e necessidades dos participantes e os objetivos propostos no projeto ou programa.

CA 3.1. Num caso prático, elaborar uma lista de materiais e recursos necessários para executar uma atividades lúdica ou físico-recreativa.

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

CA 3.3. Num caso prático de verificação da adequação e qualidade de materiais e espaços, identificar os objetivos das atividades e características dos participantes:

- Seleccionando os materiais mais adequados, dependendo da actividade.
- Analisando as condições do espaço para determinar a sua adequação e disponibilidade.
- Identificando e descrevendo as barreiras ou obstáculos que possam interferir negativamente no desenvolvimento da sessão, propondo ajustes necessários para garantir a integridade e segurança dos participantes.

- Identificando e descrevendo os potenciais riscos, propondo soluções adequadas.
- Adaptando os materiais às características e necessidades dos participantes.
- CA 3.4.** Descrever o processo de distribuição do material e as medidas adoptadas para garantir a sua utilização.
- CA 3.5.** Num caso prático das atividades físico-recreativas, efectuar a substituição de materiais de acordo com critérios de segurança e eficácia.
- CA 3.6.** Descrever e aplicar normas de saúde, higiene e segurança no uso e manutenção de materiais.
- CA 3.7.** Descrever possíveis contingências no desenvolvimento das atividades e propor directrizes de acção, coerentes com os mesmos.
- CA 3.8.** Descrever o protocolo a seguir na manutenção preventiva de equipamentos, argumentando a sua lógica.
- CA 3.9.** Num caso prático de atividades lúdicas, físicas e recreativas, descrever o material pessoal e roupas/trajes a serem disponibilizados aos participantes, verificando a sua adequação.
- CA 3.10.** Descrever as normas/procedimentos de acção em caso de qualquer contingência que pode implicar a segurança dos participantes envolvidos.
- CA 3.11.** Justificar a seleção e utilização de espaços, equipamentos e materiais específicos e não específicos:
 - Ludoteca.
 - Praia.
 - Piscina.
 - Parques Naturais (com espaço para recreio).
 - Espaços de aventuras/Parques temáticos.
 - Materiais não convencionais.
 - Móveis urbanos para parques e jardins.
 - Outros espaços, equipamentos e materiais para atividades físico-recreativas.

RA4. Desenvolver diferentes tipos de atividades lúdicas e físico-recreativas em contextos de animação turística, aplicando a metodologia adequada para as atividades e participantes.

- CA 4.1.** Exibir uma disposição positiva em relação à metodologia lúdica e participar de atividades de forma desinibida.
- CA 4.2.** Num caso prático de atividades lúdicas e físico-recreativas, identificar as características dos participantes, os recursos e espaço disponível, justificando:
 - A seleção e sequência de atividades lúdicas e físico-recreativas;
 - A adequação de atividades lúdicas e físico-recreativas aos interesses, necessidades e oportunidades de aprendizagem e / ou desempenho dos participantes e do contexto em que se desenvolvem;
 - Os meios de comunicação e espaços necessários;
 - Os fatores que permitem determinar o nível de satisfação dos participantes;
 - A organização e distribuição dos participantes e /ou grupos;
 - A localização do técnico em relação ao grupo;
 - As estratégias para garantir o máximo de participação e envolvimento;
 - O tipo de comunicação e padrões comportamento;
 - O procedimento para avaliar o desenvolvimento das atividades e os resultados.
- CA 4.3.** Determinar as estratégias para alcançar a motivação e a máxima participação do grupo.
- CA 4.4.** Comunicar de forma eficaz e motivadora, utilizando diferentes técnicas de comunicação para obter e transmitir informações, distinguindo as condições de comunicação e as características dos interlocutores.
- CA 4.5.** Num caso prático de atividades lúdicas e físico-recreativas, que é dirigida a um grupo de potenciais participantes, implementar diferentes atividades lúdicas e físico-recreativas de animação:

- Explicando o desenvolvimento e as normas da atividade;
 - Realizando demonstrações necessárias para a compreensão do jogo;
 - Interpretando, improvisando e expressando verbal e fisicamente de maneira desinibida para incentivar a participação;
 - Detetando eventuais impactos sobre o desenvolvimento de atividades de lazer ou recreação física e propondo soluções;
 - Mostrando uma predisposição positiva para atividades lúdicas e físico-recreativas, participando da mesma de forma desinibida.
- CA 4.6.** Liderar e explicar a execução de atividades lúdicas e físico-recreativas utilizando a metodologia adequada, identificando as características, necessidades e habilidades do participante, a partir dos procedimentos e métodos de observação estabelecidos.
- CA 4.7.** Descrever os incidentes e as situações de risco que podem ocorrer no desenvolvimento das atividades e como os detectar.
- CA 4.8.** Descrever e analisar as medidas para garantir a segurança, integridade física e a diversão dos participantes.
- RA5. Aplicar técnicas de avaliação no desenvolvimento de atividades lúdicas e físico-recreativas e os seus resultados para conhecer o nível de satisfação dos participantes e do grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos.**
- CA 5.1.** Descrever os instrumentos mais comuns para avaliação de atividades lúdicas e físico-recreativas e relacioná-los com os tipos de atividades, eventos e características dos participantes.
- CA 5.2.** Num caso prático de atividades lúdicas e físico-recreativas aplicar técnicas de avaliação da atividade no que tange:
- Aos espaços;
 - As ferramentas e materiais;
 - As pessoas envolvidas;
 - Ao desenvolvimento das atividades ou evento;
 - Aos elementos complementares;
 - Ao nível de participação;
 - A satisfação dos participantes.
- CA 5.3.** Num caso prático de análise da avaliação de atividades lúdicas e físico-recreativas:
- Elaborar relatórios de acordo com os critérios e procedimentos estabelecidos;
 - Estabelecer mecanismos necessários para melhorar os aspectos que orientam o processo de Avaliação.

Conteúdos

1. Atividades lúdicas e físico-recreativas em contextos turísticos.

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

2. Noções básicas do jogo.

- 2.1. Sociologia do lazer e da recreação:
 - 2.1.1. Conceito do jogo.
 - 2.1.2. Abordagem terminológica e conceptual.
 - 2.1.3. Definição e características.
 - 2.1.4. Funções do jogo.

- 2.2. Tipos de jogos e brincadeiras recreativas:
 - 2.2.1. Jogos motores.
 - 2.2.2. Jogos sensoriais.
 - 2.2.3. Jogos de habilidade e precisão.
 - 2.2.4. Jogos de salão.
 - 2.2.5. Jogos de tabuleiro.
 - 2.2.6. Jogos do acaso.
 - 2.2.7. Jogos da imaginação e da criatividade.
 - 2.2.8. Jogos de lógica e inteligência.
 - 2.2.9. Jogos de observação e memória.
 - 2.2.10. Jogos populares e tradicionais.
 - 2.2.11. Jogos cooperativos.
 - 2.2.12. Jogos de comunicação.
 - 2.2.13. Jogos com materiais alternativos.
 - 2.2.14. Jogos com material convencional.
 - 2.2.15. Jogos ao ar livre.
- 2.3. A Recreação: sua contribuição para o desenvolvimento pessoal.
- 2.4. Características do jogo.
- 2.5. Avaliação dos Jogos por campo de aplicação.
- 2.6. As áreas de aplicação do jogo: aprendizagem, animação, recreação, dinâmica de grupo, terapia, educação e desporto.
- 2.7. Aplicação de jogos baseados em:
 - 2.7.1. Etapas de evolução.
 - 2.7.2. O meio ambiente.
 - 2.7.3. As características, necessidades, expectativas e interesses do usuário.
 - 2.7.4. Experiências anteriores.
 - 2.7.5. O grupo.
 - 2.7.6. Os recursos.
 - 2.7.7. Objetivos e directrizes da organização. Outros.
- 2.8. O jogo de cartas e do arquivo do jogo:
 - 2.8.1. Estrutura.
 - 2.8.2. Design.
 - 2.8.3. Critérios organizacionais.
 - 2.8.4. Funções.
- 2.9. Metodologia do jogo: o papel do animador.
- 2.10. Fases de intervenção do animador: antes, durante e após.
- 2.11. Humor do animador.
- 2.12. Diretrizes, meios e normas para a direcção de jogos.
- 2.13. Normas para avaliar a adequação da metodologia.
- 2.14. Instrumentos de avaliação.
- 2.15. Os papéis no jogo: tipos dinâmicos.
- 2.16. Estratégias técnicas e atitudes para incentivar e motivar na interacção do grupo.

3. Fundamentos das atividades físico-recreativa.

- 3.1. Atividades físicas recreativas e o seu papel nas atividades de animação turística.
- 3.2. Tipos atividades físicas recreativas como:
 - 3.2.1. Os aspectos que estimulam o desenvolvimento.
 - 3.2.2. A acção motora predominante.
 - 3.2.3. A qualidade física que devem ser desenvolvidas.
 - 3.2.4. O grau de regulamentação.

- 3.2.5. Os objetivos que procuram alcançar.
- 3.2.6. As etapas de evolução.
- 3.2.7. O material utilizável.
- 3.2.8. O espaço físico em que se desenvolvem.
- 3.2.9. A dificuldade de execução.
- 3.2.10. Outros critérios de classificação.
- 3.3. Atitudes e comportamentos do animador nas atividades físico-recreativas:
 - 3.3.1. A imagem.
 - 3.3.2. A expressão verbal e física.
 - 3.3.3. A apresentação.
 - 3.3.4. A motivação.
 - 3.3.5. A atenção para os participantes
- 3.4. Atividades físico-recreativas dentro dos estabelecimentos:
 - 3.4.1. Os tipos de eventos em geral.
 - 3.4.2. Sistemas de jogo e de competição.
 - 3.4.3. Eventos formais – atos protocolares.
 - 3.4.4. Normas e regulamentos.
 - 3.4.5. Pessoal e funções.
 - 3.4.6. Documentação e publicidade.
 - 3.4.7. Materiais necessários.
 - 3.4.8. Aplicações e práticas.

4. Programação, Organização, desenvolvimento e avaliação do jogo e de atividades físico-recreativas.

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

Outras Capacidades associadas ao módulo

- Responsabilizar pelo trabalho a desenvolver no sentido de atividades lúdicas e físico-recreativas.
- Demonstrar competências profissionais na programação e gestão de atividades lúdicas e físico-recreativas.
- Terminar o trabalho no prazo estabelecido.
- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a sua actividade.

- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação complementar.
- Comunicar de forma eficaz com as pessoas certas em todos os momentos, respeitando os canais estabelecidos pela organização.
- Adaptar-se à organização integrando no sistema de relações técnico-profissionais.
- Interpretar e executar as instruções de trabalho.
- Transmitir informações de forma clara, ordenada, estruturada e precisa para as pessoas certas e no momento adequado.
- Respeitar as normas e os procedimentos internos da empresa onde se localiza o departamento de animação turística

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

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

MF5: ATIVIDADES NOTURNAS E ESPETÁCULOS EM ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF34.1_4

Nível: 4

Duração: 90 horas

Associado à UC34.1_4: Implementar e acompanhar atividades noturnas e espetáculos com fins de animação turística.

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

RA1. Identificar e caracterizar os diferentes tipos de atividades noturnas e espetáculos com base nos tipos de clientes e participantes em geral bem como os ambientes e instalações para o desenvolvimento dessas atividades.

CA 1.1. Identificar e caracterizar possíveis atividades noturnas e espetáculos para programas de animação.

CA 1.2. Identificar e descrever os tipos mais comuns dessas atividades, no que tange:

- Aos objetivos;
- Ao papel e à função dos animadores;
- Ao papel e à função dos clientes e participantes em geral;
- Às necessidades dos recursos humanos e materiais;
- Aos elementos de caracterização;
- Ao suporte de comunicação e divulgação/promoção;
- Às características do ambiente e iluminação, música e som;
- Ao guião e ritmo de desenvolvimento.

CA 1.3. Relacionar interesses, gostos e preferências dos diferentes tipos de clientes, com diferentes tipos de atividades noturnas e espetáculos.

RA2. Selecionar atividades concretas de animação noturnas e espetáculos, relacionando-os com o público-alvo e aos meios disponíveis, detalhando aspetos operacionais para a sua aplicação prática.

CA 2.1. Desenvolver objetivos específicos de programação de atividades noturnas e espetáculos a partir do conhecimento de potenciais objetivos do estabelecimento e de projetos de animação em Geral.

CA 2.2. Identificar interesses, características e tipologia de clientes habituais que frequentam as atividades noturnas e espetáculos.

CA 2.3. Relacionar recursos humanos, materiais, equipamentos e estruturas com os diferentes tipos de atividades noturnas e espetáculos.

CA 2.4. Identificar os critérios mais comuns que devem ser considerados para a seleção de atividades durante a noite e espetáculos.

CA 2.5. Numa prática simulada de programação de atividades noturnas e espetáculos:

- Identificar as características do público-alvo a que se dirigem;
- Escolher atividades;
- Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das atividades;
- Identificar os espaços, os materiais, os equipamentos e as estruturas necessárias para o desenvolvimento das atividades;
- Especificar a metodologia para a executar;
- Definir o tempo e sequência das atividades;
- Definir e convocar os ensaios;
- Identificar os potenciais riscos, barreiras ou obstáculos que possam interferir no desenvolvimento da atividade;
- Identificar e prever potenciais prémios e outros reconhecimentos;

- Determinar as medidas específicas de segurança das atividades.

RA3. Realizar ações necessárias para a montagem e preparação de atividades noturnas e espetáculos no quadro de projetos de animação.

- CA 3.1.** Identificar os departamentos/colaboradores que devem coordenar o desenvolvimento de uma atividade noturna ou espetáculo.
- CA 3.2.** Descrever previamente os processos de desenvolvimento de atividades noturnas e espetáculos, tais como a preparação e adaptação do espaço, a preparação dos materiais para a promoção e comunicação das atividades, de acordo com o número de participantes.
- CA 3.3.** Evidenciar os elementos decorativos comuns nas atividades noturnas e espetáculos.
- CA 3.4.** Num caso prático de preparação de atividades noturnas e espetáculos:
- Desenvolver cenários para o desenvolvimento dessas atividades;
 - Simular o contacto com os membros do público a participar das atividades;
 - Planear a coreografia adequada a cada atividade;
 - Seleccionar a música, provando a sua aptidão para cada número de atividade;
 - Programar o tempo e os ensaios;
 - Ensaiar as atividades noturnas e espetáculos;
 - Seleccionar e aplicar modelos de maquilhagem simples e de acordo com as personagens;
 - Escolher os trajes adequados e adaptar as atividades e as personagens envolvidas nas suas funções;
 - Escolher e adaptar elementos de adereços e figurinos necessários para o melhor desenvolvimento das atividades.

RA4. Conduzir as atividades noturnas e espetáculos, de acordo com as diferentes programações e horários, promovendo a máxima participação, diversão e satisfação do cliente.

- CA 4.1.** Descrever as situações de risco que podem surgir e como as detetar e as prevenir.
- CA 4.2.** Numa prática simulada de atividade noturna e espetáculo, no âmbito de um projecto de animação:
- Reconhecer possíveis imprevistos;
 - Adaptar as funções e tarefas dos participantes e do pessoal técnico a partir dos imprevistos identificados;
 - Propor alternativas associadas a aspetos logísticos e de coordenação;
 - Criar registos de possíveis cenários e respetivas soluções/alternativas.
- CA 4.3.** Numa situação prática de desenvolvimento de atividades noturnas e espetáculos:
- Aplicar técnicas simples de expressão e de representação em função do tipo de actividade;
 - Orientar as tarefas das diferentes pessoas envolvidas, dando as instruções necessárias;
 - Supervisionar um suposto grupo que participa da actividade, resolvendo eventuais problemas que possam surgir.
- CA 4.4.** Dominar o uso do microfone como recurso de comunicação para atividades noturnas e espetáculos, integrando naturalmente a mímica e interpretação para a transmissão de mensagens verbais e não verbais.
- CA 4.5.** Descrever e demonstrar a aplicação das normas de saúde, higiene e segurança no uso e manutenção de materiais específicos de atividades noturnas e espetáculos.

RA5. Explicar e aplicar métodos e ferramentas de avaliação sobre o processo e os resultados das atividades noturnas e espetáculos, de acordo com os objetivos estabelecidos num projeto de animação.

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

CA 5.2. Num caso prático de avaliação de atividades noturnas e espetáculos:

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

CA 5.3. Num caso prático de atividades noturnas e espetáculos, aplicar técnicas de avaliação da atividade cultural no que tange:

- Aos espaços;
- Às ferramentas e materiais;
- Às pessoas envolvidas;
- Ao desenvolvimento das atividades ou evento;
- Aos elementos complementares;
- Ao nível de participação;
- À satisfação dos participantes.

CA 5.4. Enumerar a lista de ações e descrever os destaques num relatório de avaliação sobre as atividades noturnas e espetáculos, no contexto de projetos de animação.

CA 5.5. Num caso prático de avaliação de atividades noturnas e espetáculos:

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

Conteúdos

1. Atividades noturnas e espetáculos.

- 1.1. Atividades noturnas e espetáculos no contexto de um projecto de animação.
- 1.2. Classificação por tipo de público-alvo.
- 1.3. Classificação por tipo de participação exigido: activo, passivo ou compartilhado.
- 1.4. Objetivos.
- 1.5. Diferentes tipos de atividades noturnas e espetáculos:
 - 1.5.1. Concursos e festas participativas;
 - 1.5.2. Musical e teatral;
 - 1.5.3. Festas temáticas e regionais;
 - 1.5.4. Shows, entre outros.

2. Organização de atividades noturnas e espetáculos.

- 2.1. Elaboração do guião/ cronograma.
- 2.2. Métodos de controlo de tempo: identificação, descrição e aplicação.
- 2.3. Técnicas de programação:
 - 2.3.1. Aplicação e implementação de técnicas de promoção e de comunicação.
- 2.4. Montagem do espectáculo/show.
- 2.5. Supervisão de desenvolvimento de atividades noturnas e espetáculos.

3. Metodologia de intervenção de atividades noturnas e espetáculos.

- 3.1. Fases da intervenção.
- 3.2. Análise do grupo.
- 3.3. Gestão de imprevistos.
- 3.4. Funções do animador.

3.5. Recursos metodológicos.

3.6. Trabalho de equipa.

4. Técnica de expressão e representação.

4.1. Características e aplicação de técnica de uso da linguagem/expressão corporal.

4.2. Técnicas de expressão oral e de manuseio do microfone.

4.3. Coreografias específicas para shows/espetáculos.

4.4. Técnicas de apresentação: Qualidades de um bom apresentador. Habilidades de comunicação verbal e não-verbal.

4.5. Guião de apresentação.

5. Técnicas de cenografia e decoração de espaços.

5.1. Características e aplicação.

5.2. A encenação.

5.3. Etapas para a realização e produção de uma montagem.

5.4. Técnicas de iluminação, som e efeitos especiais.

5.5. Técnicas de ambientação.

5.6. Materiais básicos e alternativos de decoração.

5.7. Rotulagem e Grafismo.

6. Técnicas de maquilhagem e caracterização.

6.1. Características e aplicação.

6.2. Diferentes tipos de maquilhagem.

6.3. Os trajes, figurinos e adereços nos espetáculos.

7. Avaliação e controlo de atividades noturnas e espetáculos em animação.

7.1. Métodos de avaliação.

7.2. Ações corretivas.

7.3. Técnicas e instrumentos de avaliação: concepção e implementação de instrumentos específicos de avaliação.

7.4. Formalização de relatórios de avaliação.

7.5. Registos e escalas.

7.6. Elaboração de relatórios: finalidade, estrutura e apresentação.

Outras Capacidades associadas ao módulo

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

- Demonstrar autonomia na resolução de contingências relacionadas com a gestão do departamento de animação turística.
- Agir rapidamente em situações de problemas.
- Demonstrar resistência ao stress, a estabilidade do clima e controlo de impulsos.
- Demonstrar flexibilidade para entender as mudanças.
- Adaptar-se a novas situações ou contextos.
- Empregar tempo e esforço em ampliar o conhecimento e informação para uso no seu trabalho.
- Demonstrar responsabilidade com os êxitos, erros e fracassos.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-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.

MF6: ATIVIDADES CULTURAIS COM FINS DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA E RECREATIVA

Código: MF35.1_4

Nível: 4

Duração: 180 Horas

Associado à UC35.1_4: Implementar e acompanhar atividades culturais com fins de Animação Turística e Recreativa.

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

RA1. Identificar os recursos culturais presentes em diferentes ambientes e estimar as possibilidades de incorporação em programas de animação turística e recreativa, associando-os aos interesses culturais dos destinatários desses programas.

CA 1.1. Identificar os interesses e as necessidades culturais de diferentes tipos e grupos de participantes.

CA 1.2. Identificar e descrever as características significativas de ambientes regionais e locais.

CA 1.3. Deduzir critérios para comparar os recursos culturais identificados com a possibilidade do seu uso na animação turística e recreativa.

CA 1.4. Classificar os resultados obtidos por folhas ou formulários técnicos que contemplam:

- A localização da fonte;
- As possibilidades de acesso;
- Suas características mais importantes;
- Seus potenciais usos e atividades realizáveis.

RA2. Programar e organizar atividades culturais, no âmbito do estabelecimento de atividades turísticas e recreativas, tendo em conta os diferentes grupos de participantes.

CA 2.1. Formular objetivos específicos de programação com base no conhecimento de potenciais objetivos do estabelecimento turístico e de projetos globais de animação turística e recreativa.

CA 2.2. Identificar interesse, características e tipologia de habituais clientes que participam em atividades culturais programadas no âmbito do turismo local e das atividades recreativas.

CA 2.3. Relacionar recursos humanos, materiais, equipamentos e estruturas com diferentes tipos de atividades culturais programada no âmbito do turismo local e atividades recreativas.

CA 2.4. Identificar critérios mais comuns que devem ser considerados para a seleção de atividades culturais programadas em turismo local e atividades recreativas.

CA 2.5. Num caso prático de elaboração de um programa cultural no contexto de turismo locais e atividades de recreação:

- Identificar as características dos clientes;
- Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das atividades;
- Identificar o material, equipamentos e estruturas necessárias para o desenvolvimento das atividades.

CA 2.6. Numa situação prática de organização de uma saída de excursão:

- Formalizar a documentação derivada da contratação de serviço de transporte e manutenção, os bilhetes de entrada e outros aspetos relacionados;
- Preparar o material e documentação necessários para garantir o bom desenvolvimento da atividade;
- Verificar as condições de segurança e acessibilidade a fim de os adaptar às necessidades dos participantes.

CA 2.7. Num caso prático ordenar, rever e atualizar os arquivos existentes em caso de atividades de leitura, cine-fórum, vídeo-fórum, audições musicais e outros similares com vista a adequá-los às necessidades dos participantes.

RA3. Realizar, dirigir e divulgar atividades culturais no âmbito das instalações de atividades turísticas e recreativas, nos termos previstos na sua programação e resolvendo os problemas que podem surgir.

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

CA 3.2. Numa prática simulada de desenvolvimento de atividades culturais:

- Simular a direção das tarefas das diferentes pessoas envolvidas, dando orientações necessárias para garantir a boa execução.
- Supervisionar o grupo que participa na atividade, engajando-o na resolução de eventuais problemas.

CA 3.3. Num caso prático, aplicar as diferentes técnicas de organização e animação de palestras, conferências, exposições, filmes, oficinas e outras atividades culturais adaptando as atividades ao meio e aos participantes.

CA 3.4. Numa simulação de divulgação/promoção da cultura cabo-verdiana, realizar demonstrações de:

- Festas populares;
- Cenários e figurinos caraterísticos da cultura cabo-verdiana de acordo com o tema abordado;
- Música tradicional (morna, coladeira, mazurca, funaná, batuque, tabanca, contradança e outros).
- Danças tradicionais (morna, coladeira, mazurca, funaná, batuque, tabanca, contradança e outros).
- Gastronomia;
- Artesanato;
- Teatro e expressão corporal;
- Artes plásticas;
- Literatura;
- Entre outros.

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

CA 3.6. Num caso prático, explicar as técnicas de produção de produtos típicos e tradicionais, com vista a promover os produtos de fabrico nacional.

RA4. Avaliar o desenvolvimento de atividades culturais e os seus resultados, para conhecer o nível de satisfação dos participantes e o grau de cumprimento dos objetivos.

CA 4.1. Descrever os instrumentos e/ou ferramentas mais adequados para avaliar atividades culturais, de acordo com os tipos de atividades, eventos e caraterísticas dos participantes.

CA 4.2. Num caso prático de atividades culturais, aplicar técnicas de avaliação no que tange:

- Aos espaços;
- Às ferramentas e materiais;
- Às pessoas envolvidas;
- Ao desenvolvimento das atividades ou evento;
- Aos elementos complementares;
- Ao nível de participação;
- À satisfação dos participantes.

CA 4.3. Num caso prático de avaliação de atividades culturais:

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

Conteúdos

1. A história e a cultura cabo-verdiana.

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

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

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

3. Planificação, divulgação e execução de atividades culturais.

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

3.4. Realização de diferentes atividades culturais;

3.5. Utilização de meios e recursos necessários.

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

4.1. Técnicas de conceção de ferramentas específicas de avaliação;

4.2. Aplicação de ferramentas e materiais específicos de avaliação;

4.3. Identificação de necessidades de melhoria derivadas da avaliação;

4.4. Elaboração de relatórios de avaliação.

Outras Capacidades associadas ao Módulo

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-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.

MF7: INGLÊS PROFISSIONAL PARA O SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF32.1_4

Nível: 4

Duração: 120 horas

Associado à UC32.1_4: Comunicar em inglês, com um nível de desempenho eficiente, no serviço de animação turística.

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

RA1. Entender e sistematizar de forma precisa e eficaz, informação oral, em Inglês, com clientes e outros profissionais do setor, no contexto profissional de animação turística.

CA 1.1. Identificar os diferentes contextos profissionais e tipo de cliente ou outros profissionais de AT com quem a comunicação oral é efetuada em Inglês.

CA 1.2. Identificar e contextualizar os diferentes cenários de comunicação oral, considerando as necessidades aliadas ao tipo de cliente e/ou profissional de animação turística;

CA 1.3. Decifrar e integrar mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas, que incluam:

- Processar informação acerca dos grupos objeto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Compreender, ao nível da oralidade, informação sobre eventos e atividades turísticas;
- Entender a comunicação ocorrida durante a dinamização de grupos em situações de lazer;
- Compreender informações sobre património e bens de interesse cultural e natural;
- Fazer acompanhamento e assistir o cliente;
- Entender questões sobre a oferta e venda de atividades facultativas;
- Compreender o cliente sobre qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Receber sugestões e reclamações;
- Prestar assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência.

CA 1.4. Interpretar de forma eficaz, mensagens orais em inglês, em situações profissionais simuladas em condições que podem afetar a comunicação, tais como:

- Compreender as diferentes abordagens na comunicação formal e informal;
- Integrar informações sobre número e características dos clientes e outras variáveis relevantes;
- Conhecer os principais costumes na utilização da língua e distintos sotaques e pronúncias;
- Conhecer os possíveis tipos de ruído ambiental, interferências e distorções próprias aos serviços turísticos de animação.

RA2. Entender e sistematizar de forma precisa e eficaz, informação contida em documentos escritos em inglês, referentes ao contexto profissional dos serviços turísticos.

CA 2.1. Identificar os diferentes contextos profissionais e tipo de cliente ou outros profissionais de AT com quem a comunicação escrita é efetuada em inglês.

CA 2.2. Identificar e contextualizar os diferentes cenários de comunicação escrita, considerando as necessidades aliadas ao tipo de cliente e/ou profissional de animação turística;

CA 2.3. Interpretar mensagens, instruções e documentos escritos, recebidos ou utilizados em inglês, reconhecendo o seu significado, estilo e propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, que incluam:

- Consultar manuais de maquinaria, equipamento ou utensílios da atividade turística;
- Consultar manuais de aplicação informática;
- Ler mensagens, cartas e correio eletrónico;
- Compreender e sistematizar informação sobre destinos, serviços e preços.
- Compreender e sistematizar informação escrita contida em documentos como relatórios, memorandos, notas escritas, *flyers*, panfletos, posters, cartas, faxes e correio eletrónico, artigos de jornal ou revista, inquéritos, entrevistas e/ou questionários.

RA3. Produzir mensagens orais, em inglês, no contexto profissional dos serviços turísticos.

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

- Solicitar informação acerca dos grupos objeto de prestação do serviço e das expectativas dos seus membros;
- Promover, ao nível da linguagem oral, eventos e atividades turísticas;
- Estabelecer e fazer fluir a comunicação durante a dinamização de grupos em situações de lazer;
- Prestar informações sobre património e bens de interesse cultural e natural;
- Fazer acompanhamento e assistir o cliente;
- Informar sobre a oferta e vender atividades facultativas;
- Informar o cliente sobre qualquer aspeto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Gerir sugestões e reclamações;
- Fazer apresentações;
- Treinar novos membros da equipa/grupo de trabalho;
- Prestar 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, que incluam:

- Articular as diferentes abordagens na comunicação formal e informal;
- Questionar informações sobre número e características dos clientes e outras variáveis relevantes;
- Conhecer os principais costumes na utilização da língua e distintos sotaques e pronúncias;
- Conhecer os possíveis tipos de ruído ambiental, interferências e distorções próprias aos serviços turísticos de animação.

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

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, que se referem a:

- Promover e divulgar uma atividade;
- Veicular informação de interesse ao cliente, tais como horários, datas e avisos;
- Prestar informação turística geral;
- Produzir diversos tipos de avisos para clientes de um estabelecimento;
- Vender atividades facultativas;
- Responder por escrito às solicitações de informação por parte de clientes ou profissionais do sector;
- Solicitar por escrito informação aos clientes, fornecedores e profissionais do setor;

- Gerir e confirmar reservas escritas;
 - Gerir sugestões e reclamações escritas;
 - Elaborar relatórios;
 - Fazer pesquisas.
- CA 4.2.** Produzir textos e mensagens, instruções e documentos recebidos ou utilizados em inglês, reconhecendo o seu significado, estilo e propósito, em situações profissionais devidamente simuladas, nomeadamente:
- Completar formulários e questionários;
 - Escrever artigos para revistas, jornais, *newsletters*, entre outros;
 - Produzir conteúdo para *flyers* e posters;
 - Preparar relatórios, memorandos e minutas;
 - Produzir escrita criativa, descritiva e imaginativa;
 - Escrever cartas pessoais e profissionais;
 - Produzir conteúdo para redes sociais;
 - Fazer exposições elaboradas de situações.

RA5. Comunicar oralmente com um ou vários interlocutores em inglês, expressando e interpretando mensagens com fluidez e em diferentes situações, formais e informais, próprias das atividades de animação turística.

- CA 5.1.** Interagir com múltiplos interlocutores em inglês, de uma forma espontânea e flexível, em situações profissionais simuladas, em contexto de eventos públicos, shows e outras manifestações culturais e recreativas, envolvendo:
- A solicitação e prestação de informação acerca dos clientes e das suas expectativas;
 - A programação,
 - A promoção de atividades e programas turísticos;
 - A dinamização de grupos em situação de lazer;
 - A descrição sobre o património e bens de interesse cultural e natural;
 - O acompanhamento e assistência do cliente;
 - A troca de informação com os clientes sobre qualquer aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
 - A oferta e venda atividades facultativas e outros produtos e serviços;
 - A gestão de sugestões e reclamações;
 - A mediação de situações de tensão e/ou conflito;
 - A assistência como primeiro interveniente em caso de acidente ou situação de emergência;
 - A interação com diferentes sotaques em simultâneo;
 - A consideração do ruído ambiental e/ou interferências frequentes nos estabelecimentos de hotelaria e turismo, em transportes, parques temáticos, de lazer e congressos, no acto de comunicar.

Conteúdos

- 1. Informação e comunicação com o Turista ou cliente nas atividades de animação turística em inglês.**
 - 1.1. Procura/oferta de informação sobre os serviços de animação.
 - 1.2. Informação e aconselhamento aos clientes.

- 1.3. Usos e estruturas habituais na comunicação/atendimento ao cliente.
 - Formas de recepção /saudação;
 - Apresentações;
 - Formas de protocolo e cortesia habituais;
 - Demonstração das fases das atividades a desenvolver;
 - Explicação dos objetivos de cada actividade.
- 1.4. Distinção de estilos, formal e informal, na comunicação oral e escrita com clientes.
- 1.5. Tratamento de reclamações ou queixas dos clientes.
- 1.6. Simulação de situações de atendimento ao cliente e resolução de reclamações com fluidez e naturalidade.
- 2. Prestação do serviço de acompanhamento e assistência a turistas, em inglês.**
 - 2.1. Requisitos e expectativas do grupo ou turista em particular.
 - 2.2. Contacto com os fornecedores estrangeiros dos serviços contratados pelo grupo ou turista em particular.
 - 2.3. Atenção às reclamações.
 - 2.4. Solução de situações problemáticas.
 - 2.5. Oferta de alternativas aos serviços turísticos contratados.
 - 2.6. Prestação de informação geral e documentação relativas ao serviço turístico contratado.
 - 2.7. Revisão de lista de presenças e atribuição de lugares.
 - 2.8. Preenchimento de documentação necessária para desfrutar do serviço turístico contratado.
 - 2.9. Oferta e venda de atividades facultativas.
 - 2.10. Informação de tarifas de serviços turísticos.
 - 2.11. Transmissão ao turista ou grupo de regras de comportamento e respeito às normas de preservação do património cultural e em espaços naturais.
 - 2.12. Comunicação, em situações de emergência com um turista acidentado, e atenção às suas solicitações.
- 3. Dinamização, em inglês, de jogos, atividades culturais e físico-recreativas, assim como de atividades noturnas e espetáculos, em contextos de animação turística e apresentação do grupo.**
 - 3.1. Apresentação das atividades e solicitação de informação sobre as características motoras, sociais, psicológicas e intelectuais do grupo ou usuário.
 - 3.2. Recolha de propostas do grupo.
 - 3.3. Promoção de atividades.
 - 3.4. Explicação de normas, conteúdos e modo de execução das atividades.
 - 3.5. Informação aos usuários sobre os objetivos, o material, as ferramentas e os complementos mais adequados para a atividade.
 - 3.6. Condução e coordenação do grupo no desenvolvimento das atividades.
 - 3.7. Informação respeitante às normas internas do estabelecimento e de conservação de Instalações e material.
 - 3.8. Motivação aos usuários da atividade.
 - 3.9. Formalização da documentação derivada da contratação de serviços externos.
- 4. Resolução, em inglês, de situações problemáticas e de emergência nos serviços turísticos.**
 - 4.1. Atendimento de reclamações e apresentação de sugestões.
 - 4.2. Resolução de problemas.
 - 4.3. Atendimento ao turista ou cliente em caso de emergência como primeiro interveniente.

Outras Capacidades associadas ao módulo

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

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

MF8: COMUNICAÇÃO, EM OUTRO IDIOMA, COM NÍVEL DE DESEMPENHO BÁSICO NO SERVIÇO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF299_4	Nível: 4	Duração: 120 Horas
Associado à UC299_4: Comunicar, em outro idioma, com um nível de desempenho básico, no serviço de animação turística.		

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

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

CA 1.1. Cumprimentar o cliente, de acordo com o período do dia/noite.

CA 1.2. Identificar e reproduzir fórmulas utilizadas no acolhimento do cliente.

CA 1.3. Apresentar-se e apresentar colegas de trabalho.

CA 1.4. Prestar informações básicas a nível pessoal.

CA 1.5. Prestar informações básicas a nível profissional.

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

CA 2.1. Demonstrar disponibilidade no âmbito profissional e oferecer ajuda.

CA 2.2. Prestar informações de carácter geral como resposta a pedidos simples e imediatos.

CA 2.3. Prestar informações básicas sobre procedimento em situações de encaminhamento de urgências.

CA 2.4. Prestar informações básicas sobre restrições e medidas sanitárias.

CA 2.5. Informar sobre localização de pontos de assistência médica e primeiros socorros.

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

CA 3.1. Prestar informações gerais sobre pontos de interesse turístico.

CA 3.2. Prestar informações básicas sobre locais de restauração e entretenimento.

CA 3.3. Informar sobre localizações de eventos, bilheteiras, pontos de apoio ou outros pontos físicos relevantes, associados a atividades e eventos.

CA 3.4. Informar sobre o horário, a data e os preços de eventos e atividades.

CA 3.5. Explicar regras e/ou requerimentos básicos de acesso e participação em atividades.

CA 3.6. Fazer e confirmar reservas.

CA 3.7. Vender bilhetes.

Conteúdos

1. Cumprimentar e dar as boas vindas.

1.1. Cumprimentar.

1.2. Dar as boas vindas.

1.3. Fórmulas sociais de acolhimento do cliente.

1.4. Prestar informação pessoal.

1.5. Prestar informações sobre profissão/ função.

2. Pedidos simples e imediatos.

2.1. Orientação para o cliente (como abordar clientes).

2.2. Oferecer ajuda.

2.3. Mostrar disponibilidade.

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

3. Contexto sociais específicos.

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

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

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

Professor / Formador:

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

Requisitos de acesso ao Módulo Formativo

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

MF9: ASSISTÊNCIA AO CLIENTE NO CONTEXTO DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

Código: MF300_2

Nível: 2

Duração: 25 Horas

Associado à UC300_2: Prestar assistência ao cliente no contexto de Animação Turística.

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

RA1. Gerir imprevistos e alterações no contexto de Animação Turística.

- CA 1.1. Interpretar e aplicar os procedimentos internos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos.
- CA 1.2. Interpretar e aplicar os procedimentos internos definidos, as normas e a legislação respeitantes a imprevistos e alterações no contexto de animação turística.
- CA 1.3. Listar as entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas.
- CA 1.4. Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários para operar alterações, cancelamentos, resolução de imprevistos e contingências

RA2. Gerir reclamações no contexto de Animação Turística.

- CA 2.1. Aplicar as técnicas de gestão de conflitos na resolução de queixas e reclamações, respeitando os procedimentos internos e as normas da organização.
- CA 2.2. Interpretar e avaliar as sugestões de melhorias, seguindo os procedimentos internos.

Conteúdos

1. Alterações e cancelamentos.

- 1.1. Noções e tipologia.
- 1.2. Procedimentos de registo de alterações e cancelamentos.
- 1.3. Normas e legislação associada às alterações e cancelamentos.

2. Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas.

- 2.1. Tipologia de entidades.
- 2.2. Meios de assistência a turistas.

3. Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes.

4. Queixas e reclamações.

- 4.1. Noções e tipologia.
- 4.2. Procedimentos de registo e resolução de queixas e reclamações.
- 4.3. Normas e legislação de suporte à resolução de queixas e reclamações.
- 4.4. Necessidades e expectativas do cliente queixoso.
- 4.5. Recursos a mobilizar para prestar assistência ao cliente em casos de queixas, reclamações e sugestões.

5. Gestão de conflitos.

- 5.1. Principais focos de conflito decorrentes de queixas e reclamações.
- 5.2. Técnicas de resolução de conflitos.

6. Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes.

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_HRT007.A1
Nível: 4	Duração indicativa: 360 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

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

RA1. Auxiliar na conceção e desenvolvimento de eventos e programas de animação turística de acordo com as características, interesses e necessidades dos clientes, aplicando procedimentos e técnicas adequadas para avaliação dos mesmos.

CA 1.1. Elaborar um programa de atividades, tendo em conta os seguintes aspetos:

- Enquadramento;
- Objetivos;
- Tipo e sequência das atividades;
- Público-alvo;
- Orçamento;
- Cronograma.

CA 1.2. Elaborar a ficha técnica de uma atividade, tendo em conta:

- Os objetivos;
- O público-alvo;
- Os conteúdos e regras;
- As fases de desenvolvimento;
- A metodologia;
- A duração;
- O material necessário;
- O custo;
- As normas de segurança.

CA 1.3. Explicar os diferentes procedimentos de forma clara e precisa, descrevendo as diferentes técnicas que permitem desenvolver as atividades.

CA 1.4. Estabelecer o método de avaliação das atividades turísticas de acordo com:

- Critérios;
- Elementos de retorno necessário;
- Factores internos tais como grupos, tipo de atividades e objetivos previstos e externos, bem como a metodologia, a disponibilidade de instituições e outras;
- Nível de utilização dos recursos disponíveis e retornos esperados;
- Meios para determinar a satisfação da procura;
- Adaptação das atividades concebidas.

CA 1.5. Organizar um arquivo de atividades para consultas posteriores.

RA2. Auxiliar na promoção e venda de eventos e programas de animação turísticas.

CA 2.1. Desenvolvimento de um plano de promoção e comunicação, tendo em conta os objetivos e os meios disponíveis.

CA 2.2. Criação de layout de panfletos, cartazes, folhetos e outros meios de divulgação de atividades turísticas

CA 2.3. Seleção dos meios mais adequados para promover cada atividade;

CA 2.4. Realizar a negociação e a venda de produtos e serviços turísticos;

CA 2.5. Fazer a gestão de reservas de produtos e serviços turísticos.

RA3. Participar no processo de criação de grupos aplicando os procedimentos e/ou técnicas de dinâmica de grupo adaptadas às características específicas de cada participante.

CA 3.1. Selecionar as técnicas participativas, dependendo do ponto de desenvolvimento do grupo e da etapa da seleção de projetos a realizar.

CA 3.2. Aplicar simulações de diferentes técnicas de dinâmica de grupos, adaptadas às características e contextos de cada uma das etapas de desenvolvimento de grupo.

CA 3.3. Analisar e aplicar técnicas de dinâmica de grupo e procedimentos de animação, adaptando-as aos contextos e diferentes grupos sociais (crianças, jovens, adultos, idosos, deficientes, marginalizados, entre outros).

CA 3.4. Descrever e usar técnicas de comunicação mais adequados para a resolução de conflitos de grupo.

RA4. Colaborar na organização e gestão de atividades lúdicas e físico-recreativas em contexto de animação turística.

CA 4.1. Desenvolver e descrever atividades lúdicas e físico-recreativas em função das suas características, interesses, necessidades, recursos e tempo disponíveis e observando a direção de uma atividade lúdica e físico-recreativas, identificando os aspetos e os procedimentos adequados e inadequados, apontando alternativas que otimizem o seu processo.

CA 4.2. Ajudar a traçar modelos de formulários de jogos que indiquem:

- Nome do jogo.
- Objetivos.
- Público-alvo.
- Benefícios.
- Materiais e espaços necessários.
- Duração.
- Esquemas gráficos.
- Regras.
- Desenvolvimento.
- Número de participantes.
- Variações

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

- Os objetivos.
- As regras.
- A organização dos participantes.
- A distribuição de papéis.
- Os aspectos de desenvolvimento que estimula (emocional, físico, criativo e social);
- O tipo de interação entre os participantes;
- As fases de desenvolvimento;
- A metodologia;
- Os espaços;
- Os recursos necessários;
- As normas de segurança;
- As adaptações possíveis, dependendo da idade, com necessidades e/ou expectativas dos participantes;
- Os métodos e ferramentas para avaliação.

CA 4.4. Descrever e catalogar os diferentes tipos de jogos.

- CA 4.5.** Descrever os procedimentos de ação em caso de qualquer contingência que pode implicar a segurança dos participantes envolvidos.
- CA 4.6.** Aplicar as normas de saúde, higiene e segurança no uso e manutenção de materiais nas atividades de animação turística.
- CA 4.7.** Aplicar técnicas de avaliação do desenvolvimento das atividades lúdicas e físico-recreativas e os seus resultados para conhecer o grau de satisfação dos participantes.
- RA5. Colaborar nas tarefas de organização e condução de atividades noturnas e espetáculos com base no tipo de cliente e participantes bem como nos ambientes e instalações para o desenvolvimento dessas atividades.**
- CA 5.1.** Numa situação prática de programação de atividades noturnas e espetáculos:
- Identificar as características dos clientes;
 - Escolher atividades;
 - Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das atividades;
 - Identificar os espaços, os materiais, os equipamentos e as estruturas necessárias para o desenvolvimento das atividades;
 - Especificar a metodologia;
 - Definir o tempo sequência de atividades;
 - Definir e convocar os ensaios;
 - Identificar os potenciais riscos, barreiras ou obstáculos que possam interferir no desenvolvimento da actividade;
 - Identificar e prever potenciais prémios e outros reconhecimentos;
 - Determinar as medidas específicas de segurança das atividades.
- CA 5.2.** Controlar a presença e disposição de todas as pessoas que vão participar da atividade realizando, caso necessário, as substituições oportunas, e respeitando os ensaios realizados para tal fim.
- CA 5.3.** Comunicar ao público o desenvolvimento e conteúdo das atividades através dos recursos disponíveis e segundo os objetivos do guião.
- RA6. Programar e organizar atividades culturais tendo em conta os diferentes grupos de participantes e os ambientes em que se vão realizar.**
- CA 6.1.** Numa situação prática de programação cultural no contexto de animação turística:
- Identificar as características dos clientes a que se dirige.
 - Identificar os recursos humanos necessários para o desenvolvimento das atividades.
 - Identificar o material, equipamentos e estruturas necessárias para o desenvolvimento das atividades e garantir a segurança dos mesmos.
- CA 6.2.** Ordenar, rever e atualizar os arquivos existentes em caso de atividades de leitura, cine-fórum, vídeo-fórum audições musicais e outros de igual semelhança com vista a adequá-los às necessidades dos participantes.
- CA 6.3.** Aplicar as técnicas de organização e animação de palestras, conferências, exposições, filmes, oficinas e outras atividades culturais adaptando-as ao meio e aos participantes.
- CA 6.4.** Numa situação prática de divulgação e promoção da cultura cabo-verdiana através de atividades culturais realizar demonstrações de:
- Festas populares;
 - Cenários e figurinos característicos da cultura cabo-verdiana de acordo com o tema abordado;
 - Música tradicional (morna, coladeira, mazurca, funaná, batuque, tabanca, contradança e outros);
 - Danças tradicionais (morna, coladeira, mazurca, funaná, batuque, tabanca, contradança e outros);
 - Gastronomia;

- Artesanato;
- Teatro e expressão corporal;
- Artes plásticas;
- Literatura;
- Entre outros.

RA7. Comunicar oralmente em inglês, expressando e interpretando com fluidez, mensagens em diferentes situações, formais e informais, próprias do serviço de animação turística.

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

- Solicitação de informação acerca dos grupos objecto de prestação do serviço turístico e das expectativas dos seus membros;
- Programação, promoção e comunicação de 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 aspecto relevante necessário para a prestação do serviço;
- Oferta e venda de atividades facultativas e outros produtos e serviços;
- Resolução de sugestões e reclamações;
- Assistência de primeiros socorros em caso de acidente ou situação de emergência.

RA8. Comunicar, em outro idioma, com um nível de desempenho básico, nos serviços de animação turística.

- CA 8.1.** Fazer o acolhimento e dar as boas vindas ao cliente, apresentando-se, aos colegas e informando sobre a sua pessoa e categoria profissional.
- CA 8.2.** Comunicar informações básicas no âmbito de pedidos simples e imediatos.
- CA 8.3.** Comunicar com clientes e visitantes, compreendendo e enunciando mensagens simples e adequadas em contextos sociais específicos.

RA9. Prestar assistência ao cliente no contexto de Animação Turística.

- CA 9.1.** Auxiliar na gestão de imprevistos e alterações no contexto de animação turística.
- CA 9.2.** Auxiliar na gestão de reclamações no contexto de animação turística.