

PLANIFICAÇÃO ANUAL MODULAR – ANO LETIVO 2026-27 10.ºANO – TT26 Cargahorária anual(h/t):105h / 120t

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas					
MÓDULO 1: UC 00056 IMPLEMENTAR OS REQUISITOS DO TURISMO ACESSÍVEL E INCLUSIVO			HORAS: 25	TEMPOS LETIVOS: 30	
COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
Relacionar as limitações com as soluções: <i>Capacidade de identificar imediatamente o tipo de limitação ou necessidade especial do cliente (seja motora, auditiva ou cognitiva) e associá-la aos produtos de apoio e tecnologias assistivas adequados. [1]</i>	Interpretar o quadro normativo: Reconhecer a legislação nacional e europeia, bem como as diretrizes da Organização Mundial do Turismo (OMT) aplicáveis à acessibilidade. Avaliar tipos de limitações: Identificar e compreender as necessidades especiais, restrições físicas ou sensoriais e condições específicas dos clientes. Diagnosticar e responder: Adequar os espaços, produtos e meios de apoio às exigências de acessibilidade. Prestar atendimento inclusivo: Comunicar e interagir de forma correta e empática com clientes com limitações motoras, visuais, auditivas, cognitivas ou outras	Enquadramento Conceitual e Legal: - Conceito de turismo acessível, inclusivo e sustentável. - Terminologia associada à inclusão e direitos das pessoas com deficiência. - Legislação nacional, europeia e recomendações internacionais. - Princípios de cidadania, igualdade de acesso e relevância socioeconómica. Tipologia de Limitações e Necessidades Especiais: - Deficiências motoras, visuais, auditivas e intelectuais/cognitivas.	*Exposição oral *Apresentações PowerPoint (Método expositivo) *Utilização de computadores *Apelo à experiência e saberes dos alunos	* Documentos autênticos e fotocopiados * Fichas de trabalho e informativas * Biblioteca escolar * Internet e computadores * Projetor multimédia (data show) * Bibliografia indicada no programa.	* Avaliação Contínua * Participação oral e escrita. * Avaliação sumativa (teste de avaliação).

Adaptação de recursos: Saber usar e recomendar a correta aplicação de rampas, sinalética acessível, plataformas elevatórias ou menus em formatos alternativos (Braille, digital acessível ou linguagem simplificada) no contexto de hotéis, restaurantes ou agências de viagens. 2. Excelência no Atendimento Inclusivo Adequação da comunicação: Saber ajustar a linguagem, o tom de voz, a postura corporal e os canais de comunicação em função da vulnerabilidade ou barreira que o cliente enfrenta. Autonomia e dignidade: Prestar assistência garantindo o máximo de autonomia e respeito pelo cliente, sem cair no paternalismo, resolvendo problemas práticos de acessibilidade no terreno de forma ágil.	necessidades específicas (como seniores, grávidas ou famílias com crianças).	- Condições associadas ao envelhecimento natural (população sénior). - Necessidades temporárias ou específicas (grávidas, mobilidade reduzida passageira, alergias ou condicionalismos de saúde). Acessibilidade, Produtos e Meios de Apoio: - Barreiras arquitetónicas e de comunicação (e como superá-las). - Produtos de apoio e tecnologias assistivas disponíveis no mercado. - Adaptação de serviços na hotelaria, restauração e animação turística. Práticas de Atendimento Inclusivo: - Técnicas de comunicação adequada a cada tipo de deficiência ou limitação. - Postura profissional, ética, empatia e resolução de problemas no terreno.			
---	---	--	--	--	--

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas					
MÓDULO 2: UC 03613 – ORGANIZAR E COMERCIALIZAR VIAGENS			HORAS: 50	TEMPOS LETIVOS: 60	
COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
1.Competências Técnicas e Operacionais Efetuar reservase emitir documentação de transportes, alojamento, seguros e serviços complementares, utilizando sistemas globais de distribuição (GDS) ou plataformas digitais. Elaborar itinerários detalhados, organizando a sequência lógica de visitas, tempos de viagem e pontos de interesse turístico. Construir tabelas de preços e orçamentos, aplicando	Planeamento e Organização de Viagens Desenhar itinerários e programas turísticos, tendo em consideração as necessidades e expectativas dos clientes. Efetuar a orçamentação e o cálculo de custos de pacotes turísticos, calculando margens de lucro e custos aplicáveis. Coordenar serviços com fornecedores, tais como companhias de transporte (aéreo, terrestre, marítimo), unidades de alojamento e empresas de animação turística. 2. Comercialização e Técnicas de Venda	1. O Atendimento em Empreendimentos Turísticos - A importância e o papel - Tipologia das funções de receção e acolhimento (<i>front-office</i>, <i>back-office</i> e portaria). - Regras de protocolo, cortesia e comunicação com o hóspede. - Gestão de fluxos de informação, correspondência e recados. 2. Equipamentos Utilizados na Receção - Sistemas informáticos de gestão hoteleira (software de alojamento e reservas). - Equipamentos de apoio (centrais telefónicas, terminais de pagamento automático/TPA, sistemas de cartões	*Exposição oral *Apresentações PowerPoint (Método expositivo) *Leitura e análise de documentos *Comentário de textos *Debates *Pesquisa dirigida *Trabalhos de grupo / individuais *Apresentação oral com suporte escrito e informáticos dos trabalhos/ pesquisas	* Documentos autênticos e fotocopiados * Fichas de trabalho e informativas * Biblioteca escolar * Internet e computadores * Projetor multimédia (data show) * Bibliografia indicada no programa.	* Avaliação Contínua * Participação oral e escrita. * Produção de trabalhos de grupo e respetivas apresentações orais. * Avaliação sumativa (teste de avaliação).

comercialização (<i>mark-up</i>), taxas operacionais e impostos (como o IVA no regime especial das agências de viagens). 2. Competências Comerciais e de Relação com o Cliente Conduzir o processo de venda desde a identificação das necessidades do cliente até ao fecho do negócio e serviço pós-venda. Aconselhar destinos e produtos específicos com base no perfil do consumidor (famílias, turismo de negócios, seniores, etc.). Gerir reclamações e imprevistos de forma diplomática, assegurando a resolução de problemas em articulação com os fornecedores. 3. Competências de Gestão e Negociação Negociar tarifas e condições contratuais com	- Aplicar estratégias de marketing turístico para promover destinos e produtos específicos no mercado. - Dominar técnicas de atendimento ao cliente, negociação e venda de viagens nas agências ou plataformas digitais. - Identificar e analisar tendências de mercado para ajustar a oferta turística à evolução da procura global. 3. Enquadramento Legal e Gestão Documental - Aplicar a legislação turística em vigor, compreendendo as normas legais que regulam o contrato de viagem e a atividade das agências.	magnéticos e digitalização de documentos). 3. Procedimentos Técnicos Operacionais - Processos de reserva, registo (<i>check-in</i>) e atribuição de alojamento. - Controlo do estado dos quartos e articulação com o departamento de andares. - Faturação, fecho de contas e procedimentos de saída (<i>check-out</i>). - Tratamento de incidentes e resolução de reclamações. 4. Informação Turística - Recolha e difusão de informação interna sobre os serviços do empreendimento. - Divulgação de oferta turística local e regional (pontos de interesse, acessos, restauração e animação).			
--	---	--	--	--	--

fornecedores locais e internacionais (hotéis, operadores turísticos, rent-a-car). • Controlar a faturação e fluxos financeiros básicos da comercialização, gerindo prazos de pagamento e políticas de cancelamento. 4. Competências Jurídicas e de Segurança • Garantir o cumprimento legal dos contratos de viagem organizada e da proteção dos direitos do consumidor. • Informar e validar requisitos de viagem, tais como a obrigatoriedade de passaportes, vistos, vacinas ou seguros específicos para o destino.					
---	--	--	--	--	--

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas					
MÓDULO 3: UC 03616 ADOTAR AS NORMAS REGULADORAS DA ATIVIDADE TURÍSTICA			HORAS: 25	TEMPOS LETIVOS: 30	
COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
Identificar, analisar e interpretar regulamentos, normas e legislação que regem a atividade turística. Implementar políticas e procedimentos internos para assegurar o cumprimento da legislação turística aplicável. Identificar práticas de qualidade e sustentabilidade ambiental, integrando-as como fatores de diferenciação na oferta turística. Aplicar normas e procedimentos de segurança no turismo, salvaguardando os deveres de informação e proteção do cliente. Identificar os incentivos disponíveis para o investimento no setor turístico. Reconhecer as especificidades das regras do Código do Trabalho	Análise legal: Identificar, analisar e interpretar os regulamentos, as normas e legislação que regem a atividade turística. Conformidade operacional: Implementar políticas e procedimentos internos para garantir o estrito cumprimento da legislação turística vigente. [Qualidade e Sustentabilidade: Identificar práticas de qualidade e sustentabilidade ambiental, reconhecendo-as como fatores de diferenciação no mercado global. Segurança e Informação: Aplicar normas e procedimentos de segurança no turismo, assegurando os deveres de informação e proteção devidos ao cliente	1. Enquadramento Jurídico e Regulador do Turismo - Legislação geral e setorial aplicável a produtos, serviços e agentes turísticos (empresas de animação, agências de viagens e empreendimentos). - Seleção, organização e arquivo de documentação legal e institucional. 2. Qualidade, Sustentabilidade e Ambiente no Turismo - Normas e práticas internacionais para a promoção da qualidade turística. - Análise de práticas sustentáveis e propostas de atuação para a melhoria do desempenho ambiental no quotidiano das organizações e atividades. 3. Direitos, Deveres e Segurança	* Exposição oral * Apresentações PowerPoint (Método expositivo) *Leitura e análise de documentos *Debates *Pesquisa dirigida *Trabalhos de grupo / individuais *Apresentação oral com suporte escrito e informático dos trabalhos/ pesquisas realizadas *Apelo à experiência e saberes dos alunos	* Documentos autênticos e fotocopiados * Fichas de trabalho e informativas * Biblioteca escolar * Internet e computadores * Projetor multimédia (data show) * Bibliografia indicada no programa.	* Avaliação Contínua * Participação oral e escrita. * Produção de trabalhos de grupo e respetivas apresentações orais. * Avaliação sumativa (teste de avaliação).

	Investimento e Trabalho: Identificar os incentivos disponíveis para o investimento turístico e reconhecer as regras específicas do Código do Trabalho para os profissionais do setor	• Deveres legais de informação, transparência e proteção do cliente/consumidor. • Aplicação prática de normas de segurança e planos de procedimentos em serviços turísticos.			
--	--	--	--	--	--

O/A DOCENTE:

Sónia Branquinho de Almeida