

PLANIFICAÇÃO ANUAL MODULAR – ANO LETIVO 2026-27 11.º ANO – TT25 Carga horária anual (h/t): 80h / 96t

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas
--

MÓDULO 5: ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DE UNIDADES DE ACOLHIMENTO

HORAS: 25

TEMPOS LETIVOS: 30

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
- Competências específicas das principais chefias (Direção, Chefe de Receção, Governanta-Geral, Chefe de Cozinha/Maître). - Importância da comunicação e coordenação diária entre o alojamento, a manutenção e a limpeza.	Identificar os diferentes tipos de empreendimentos turísticos e unidades de acolhimento à luz da legislação em vigor. Compreender a estrutura organizacional global de uma unidade hoteleira. Reconhecer os principais departamentos, secções e sub-secções de um alojamento turístico, bem como as respetivas funções. Analisar a articulação e a interdependência entre os diferentes setores operacionais de um hotel.	Conceito e tipologia de empreendimentos turísticos e unidades de acolhimento: Definição de empreendimento turístico. Classificações, requisitos e tipologias de alojamento (ex: hotéis, aparthotéis, vilas turísticas, turismo rural, parques de campismo). Estrutura, organização e departamentalização: Organigrama funcional da empresa hoteleira (fatores que influenciam a estrutura, como dimensão e categoria). Departamento de Alojamento: receção, portaria, andares/governança (<i>housekeeping</i>) e lavandaria. Departamento de Alimentação e Bebidas (F&B): cozinha, restaurante, bar e banquetes.	*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).

 JOSÉ FALCÃO ESCOLA SECUNDÁRIA	 Técnico de TURISMO
Escola Secundária José Falcão de Coimbra	

		Outros departamentos de apoio/gestão: Recursos Humanos, Marketing e Vendas, Financeiro/Administrativo e Manutenção. Funções e articulação interdepartamental.			
--	--	---	--	--	--

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas

MÓDULO 6: ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

HORAS: 25

TEMPOS LETIVOS: 30

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
O Módulo 6: Atendimento e Informação em Empreendimentos Turísticos da disciplina de OTET (Operações Técnicas em Empresas Turísticas) dos cursos profissionais de Técnico de Turismo foca-se na preparação técnico-profissional para a gestão da receção e do relacionamento com o cliente.	Acolher o cliente com eficácia, garantindo uma primeira impressão positiva da unidade turística. Dominar as operações de front-office, como <i>check-in</i>, <i>check-out</i> e gestão de reservas. Operar equipamentos informáticos e de comunicação afetos aos serviços de receção. Prestar informações turísticas precisas sobre o empreendimento e a região envolvente. Lidar com reclamações e solicitações especiais assegurando a satisfação do cliente.	1. O Atendimento em Empreendimentos Turísticos - A importância e o papel estratégico da receção. - 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 magnéticos e digitalização de documentos).	* 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 informático 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).

		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).			
--	--	--	--	--	--

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas

MÓDULO 7: OPERAÇÕES TÉCNICAS DE SERVIÇOS DE RECEÇÃO EM ALOJAMENTO TURÍSTICO

HORAS: 30

TEMPOS LETIVOS: 36

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
O Módulo 7: Operações Técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico (OTET) na gestão detalhada do ciclo de reservas foca-se de check-in, programando o departamento de receção hoteleira	• Vender e gerir o alojamento otimizando a taxa de ocupação e a receita do empreendimento turístico. • Dominar o ciclo da reserva, desde o pedido inicial até à confirmação, alteração ou cancelamento. • Aplicar técnicas de gestão de inventário e estratégias de Yield Management para maximizar lucros. • Executar os procedimentos técnicos de acolhimento e registo (check-in), garantindo a fiabilidade dos dados do hóspede	1. Reservas • 1.1. Conceitos básicos: Definição de reserva e objetivos do departamento. • 1.2. Tipos de quartos, tarifas e regimes: Tipologia de aposentos (single, double, suites), preços, descontos aplicáveis e regimes alimentares (ex: APA, MP, PC). • 1.3. Sistemas de Reservas: ◦ Gestão de inventário e controlo de disponibilidades.	* 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).

	e as formas de pagamento.	Yield Management (gestão de rendimento baseada na procura). Ficheiros de clientes e formulários de reserva. Contratos com agências de viagens, operadores turísticos e política de lista negra. 1.4. Movimentos de reservas: Pedidos, alterações, anulações e cancelamentos. 1.5. Situações especiais: Ofertas alternativas, tratamento de clientes VIP e gestão de reclamações.		
--	---	---	--	--

		• 1.6 e 1.7. Segmentos específicos: <i>Especificidades de reservas efetuadas por agências de viagens e reservas de grupos.</i> 2. Check-in • 2.1. Registo de hóspedes: <i>Formalidades legais de entrada e preenchimento da ficha de alojamento.</i> • 2.2. Pagamentos e garantias: <i>Validação de formas de pagamento, faturas, créditos e garantias de estadia.</i>			
--	--	--	--	--	--

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas

MÓDULO 12: MARKETING TERRITORIAL E EMPRESARIAL

HORAS : 28

TEMPOS LETIVOS: 34

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
Este módulo surge enquanto ferramenta no desenvolvimento do negócio na ótica do cliente. Aborda conceitos centrais do marketing quer na sua vertente estratégica, quer na vertente operacional. Adapta conceitos do marketing à problemática dos lugares, na promoção das vantagens competitivas e na atração de visitantes e turistas. Expõe, ainda, conceitos centrais do marketing empresarial, articulando-o com a problemática da Qualidade do Serviço em turismo. Este módulo pretende, ainda, demonstrar ao aluno a importância da pesquisa de opinião e da análise quer de reclamações, quer de sugestões, como instrumentos de satisfação e fidelização dos clientes, no que respeita à promoção da melhoria da qualidade na prestação dos serviços turísticos. Como produto final do módulo sugere-se a apresentação de um estudo de caso.	. Reconhecer a importância do marketing territorial e empresarial no contexto da indústria turística . Conhecer conceitos de marketing territorial estratégico e marketing operacional . Reconhecer e utilizar as ferramentas do marketing estratégico e operacional . Adaptar as ferramentas do marketing estratégico e operacional à problemática do marketing dos lugares . Enquadrar o marketing como atividade de auscultação do cliente . Utilizar o marketing empresarial como metodologia de aferição do grau de satisfação do cliente, determinando os pontos fortes e pontos fracos do serviço prestado . Compreender os conceitos essenciais de pesquisa de marketing territorial e empresarial . Identificar as principais perspetivas de análise dos processos de comunicação territorial por forma a identificar os processos de comunicação,	1. Definição de Marketing Territorial e Empresarial 2. O Marketing Estratégico 2.1 Análise SWOT 2.2 A segmentação do negócio/atividade 2.3 Posicionamento do negócio/atividade 3. O Marketing Operacional 3.1 Política do Produto 3.2 Política do Preço 3.3 Política de Distribuição 3.4 Política de Comunicação 3.4.1 Relações Públicas 3.4.2 Publicidade 4. O Marketing de Lugares 4.1 A especificidade do Marketing de Lugares 4.2 Atração de visitantes e turistas através do Marketing de Lugares 4.3 Fidelização de visitantes e turistas através do Marketing de Lugares	* 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).

	as necessidades e os comportamentos das pessoas e organizações.				
--	---	--	--	--	--

O/A DOCENTE:
Sónia Branquinho de Almeida