

## PERFIL PROFISSIONAL



### TÉCNICO/A ESPECIALISTA EM TURISMO CULTURAL E PATRIMÓNIO

---

#### **Publicação e atualizações**

---

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 31 de 22 de agosto de 2016 com entrada em vigor a 22 de agosto de 2016.

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2020 com entrada em vigor a 08 de maio de 2020.

**QUALIFICAÇÃO:** **TÉCNICO/A ESPECIALISTA EM TURISMO CULTURAL E PATRIMÓNIO**

**DESCRIÇÃO GERAL:** Planear, coordenar, desenvolver programas turísticos, promover, comunicar e comercializar produtos de turismo cultural e patrimonial que contribuam para o conhecimento do destino turístico, sua atratividade, valorização e sustentabilidade, em entidades públicas e privadas, assim como em serviços, equipamentos e sítios turísticos e/ou culturais.

**ATIVIDADES:**

**Conceber e planear programas de turismo cultural e património.**

Efetuar estudos de prospeção de mercado, tendências de turismo, segmentação e destinatários.

Definir e criar linhas de produtos turísticos, de acordo com as novas tendências de mercado.

**Programar, organizar e dinamizar programas, atividades, visitas, percursos e eventos de turismo cultural e património, de acordo com as necessidades, interesses e expectativas de mercado.**

Assegurar o enquadramento técnico e turístico durante as atividades turísticas, visitas, percursos e eventos de turismo cultural e património.

Acompanhar, gerir e liderar grupos em atividades turísticas, visitas, percursos e eventos de turismo cultural e património, assegurando o comportamento responsável dos participantes.

**Cooperar com os diferentes parceiros interessados no desenvolvimento turístico e cultural da região ou do local.**

**Definir e implementar um plano de marketing e comunicação.**

Definir o plano de comunicações decorrentes do posicionamento e segmentação para as diferentes tipologias de produtos turísticos.

Implementar o plano de comunicação, de acordo com o perfil, interesses, motivações e expectativas dos clientes.

**Definir e implementar as estratégias de distribuição e venda dos programas e produtos turísticos**

Promover a venda de produtos e serviços turísticos de âmbito cultural, junto de clientes.

**Monitorizar e avaliar a implementação dos programas turísticos realizados nas várias componentes do processo (procura, oferta, rentabilidade e grau de satisfação dos clientes).**

Conceber os instrumentos e definir os procedimentos organizacionais de aferição da qualidade dos produtos e dos processos, da rentabilidade e sustentabilidade e do grau de satisfação dos clientes.

Analisar e avaliar os resultados alcançados no âmbito das atividades desenvolvidas.

Elaborar relatórios de análise, no âmbito da atividade turística desenvolvida.

**Implementar medidas corretivas de gestão, com vista à melhoria contínua da qualidade de serviço.**

## COMPETÊNCIAS

## SABERES

### Noções de:

- Estratégia organizacional
- Qualidade
- Sustentabilidade no setor do turismo
- Planeamento territorial e desenvolvimento local
- Técnicas de Benchmarking
- Técnicas de Marketing
- Identidade cultural e patrimonial
- Programação cultural
- Interculturalidade, mediação e animação cultural
- Legislação enquadradora da cultura
- Organizações nacionais e internacionais no âmbito da cultura e do turismo
- Turismo acessível
- Desenvolvimento de competências pessoais e sociais

### Conhecimentos de:

- Planeamento de projetos
- Empreendedorismo e inovação no setor do turismo
- Gestão de projetos
- Ética e protocolo empresarial
- Motivação, liderança e gestão de equipas
- Tecnologias de informação e de comunicação para o turismo
- Técnicas de comunicação de narrativas baseadas no Storytelling
- Técnicas de animação turística
- Língua e cultura portuguesa
- Língua estrangeira (conversação fluente, vocabulário técnico específico)
- Legislação enquadradora do setor do turismo
- Promoção do turismo (relações públicas, publicidade, comercialização – suportes tradicionais, digitais e móveis)
- Marketing do turismo e marketing digital
- Modelos e métodos de avaliação de processos e produtos
- História da cultura e das artes
- Tipologias de expressão cultural (gastronomia, música, artes decorativas, arquitetura, design, pintura, escultura, azulejaria, entre outras...)
- Técnicas de apresentação e interpretação do património
- Etnologia e antropologia portuguesas
- Itinerários turísticos em Portugal

### Conhecimentos aprofundados de:

- História de Portugal nos contextos europeu e mundial
- História da Arte e da Literatura
- Arte contemporânea
- Classificação e tipologias de património material e imaterial
- Obras de arte, monumentos e sítios patrimoniais
- Etnografia portuguesa
- Geografia de Portugal
- Informação turística de interesse cultural e patrimonial em Portugal
- Organizações nacionais e internacionais envolvidas na gestão, regulação e proteção do turismo e do turismo cultural

Eventos de turismo cultural e patrimonial  
Gestão/ técnicas de dinamização de grupos  
Comunicação  
Relacionamento com o cliente - Customer Relationship Management (CRM)

## **SABERES-FAZER**

**Definir mercados e respetivos objetivos, tais como público-alvo, segmentação e tendências.**

**Identificar e analisar indicadores da procura turística cultural e patrimonial.**

**Identificar, analisar e selecionar os recursos culturais e patrimoniais e produzir conteúdos informativos e interpretativos.**

**Conceber e comunicar narrativas (Storytelling).**

**Identificar, selecionar e preparar visitas guiadas a museus, monumentos, equipamentos e outros locais de interesse patrimonial.**

**Identificar, selecionar e preparar rotas temáticas e outros percursos de descoberta do património, nomeadamente experiências de descoberta do património etnográfico.**

**Utilizar métodos e técnicas de pesquisa, análise e produção de informação sobre recursos culturais e patrimoniais.**

**Desenhar o plano de ação de um programa de atividades turísticas culturais.**

**Criar checklists de suporte à organização das atividades turísticas, percursos e eventos de turismo cultural e património.**

**Definir os intervenientes e os recursos necessários à programação, organização e execução de uma atividade turística e um evento de turismo cultural e património.**

**Aplicar técnicas de organização de recursos regionais e locais e sua transformação em produtos turísticos.**

**Aplicar técnicas de negociação e mediação com parceiros e entidades envolvidas na gestão de obras de arte, monumentos e recursos patrimoniais.**

**Selecionar e aplicar indicadores de monitorização da execução das atividades turísticas e dos eventos de turismo cultural e património.**

**Aplicar técnicas de coordenação, gestão e motivação de equipas de trabalho.**

**Aplicar estratégias de gestão do tempo, do stress e de situações imprevistas.**

**Diagnosticar e aplicar técnicas de mediação de conflitos.**

**Aplicar técnicas de comunicação.**

**Planear e implementar campanhas de marketing aplicadas a produtos de turismo cultural e patrimonial, nomeadamente de marketing online e de relações públicas.**

**Utilizar sistemas de Customer Relationship Management (CRM) e Social Customer Relationship Management (SCRM).**

**Receber os participantes de atividades turísticas, visitas, percursos e eventos de turismo cultural e prestar toda a**

**informação prévia à atividade (briefing).**

**Prestar assistência aos participantes no decorrer das atividades turísticas, de acordo com as suas necessidades e bem-estar, designadamente em situações de urgência.**

**Analisar os resultados de avaliação de desempenho económico-financeiro da atividade e do grau de satisfação dos clientes.**

**Definir medidas corretivas dos desvios detetados.**

## **SABERES-SER**

**Demonstrar capacidade de identificação com os objetivos e a cultura organizacional.**

**Comunicar de forma clara e assertiva com diferentes interlocutores.**

**Facilitar o relacionamento interpessoal com os colegas e equipas.**

**Demonstrar criatividade, capacidade de inovação e de empreendedorismo.**

**Demonstrar proatividade, espírito de iniciativa, sentido de responsabilidade, liderança, polivalência e autonomia.**

**Demonstrar capacidade de organização e sistematização do trabalho.**

**Demonstrar capacidade de isenção na tomada de decisão.**

**Demonstrar capacidade de resiliência, autodomínio e superação de pressões.**

**Demonstrar inteligência emocional na gestão de stress e das emoções.**

**Demonstrar capacidade crítica e de melhoria continua.**

**Agir de acordo com princípios éticos e deontológicos.**

**Cumprir e aplicar as normas de segurança e saúde inerentes à atividade profissional.**