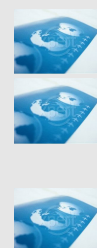


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



| | |
|---|---|
| Área de Educação e Formação | 812 . Turismo e Lazer |
| Código e Designação do Referencial de Formação | 812185 - Técnico/a de Informação e Animação Turística |
| | Nível de Qualificação do QNQ: 4 Nível de Qualificação do QEQ: 4 |
| Modalidades de Educação e Formação | Cursos de Aprendizagem |
| Total de pontos de crédito | 204,75 |
| Publicação e atualizações | <p>Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.</p> <p>1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.</p> <p>2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.</p> <p>3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.</p> <p>4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.</p> <p>5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.</p> <p>6ª Atualização em 01 de setembro de 2016.</p> <p>7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 10 de 15 de março de 2020 com entrada em vigor a 15 de março de 2020.</p> <p>8ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.</p> |

Observações

Este referencial já não
se encontra em vigor

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Prestar informações, promover e comercializar produtos e serviços turísticos, assim como, efetuar o atendimento e a recepção de clientes, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação destes.

Atividades Principais

Este referencial já não se encontra em vigor

3. Referencial de Formação Global

| Formação Sociocultural ¹ | | | |
|-------------------------------------|--------|---|-------|
| Domínios de Formação | Código | UFCD | Horas |
| Viver em Português | 6651 | Portugal e a Europa | 50 |
| | 6652 | Os media hoje | 25 |
| | 6653 | Portugal e a sua História | 25 |
| | 6654 | Ler a imprensa escrita | 25 |
| | 6655 | A Literatura do nosso tempo | 50 |
| | 6656 | Mudanças profissionais e mercado de trabalho | 25 |
| | 6657 | Diversidade linguística e cultural | 25 |
| | 6658 | Procurar emprego | 50 |
| Total: | | | 275 |
| Comunicar em Língua Inglesa | 6659 | Ler documentos informativos | 25 |
| | 6660 | Conhecer os problemas do mundo atual | 50 |
| | 6661 | Viajar na Europa | 25 |
| | 6662 | Escolher uma profissão/Mudar de atividade | 25 |
| | 6663 | Debater os direitos e deveres dos cidadãos | 25 |
| | 6664 | Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais | 50 |
| Total: | | | 200 |
| Mundo Atual | 6665 | O Homem e o ambiente | 25 |
| | 6666 | Publicidade: um discurso de sedução | 25 |
| | 6667 | Mundo atual – tema opcional | 25 |
| | 6668 | Uma nova ordem económica mundial | 25 |
| Total: | | | 100 |

| | | | |
|---|------|---------------------------------|-----|
| Desenvolvimento Pessoal e Social | 6669 | Higiene e prevenção no trabalho | 50 |
| | 6670 | Promoção da saúde | 25 |
| | 6671 | Culturas, etnias e diversidades | 25 |
| Total: | | | 100 |

| | | | |
|--|------|--|-----|
| Tecnologias de Informação e Comunicação | 0755 | Processador de texto - funcionalidades avançadas | 25 |
| | 0757 | Folha de cálculo - funcionalidades avançadas | 25 |
| | 0767 | Internet - navegação | 25 |
| | 0792 | Criação de páginas para a web em hipertexto | 25 |
| Total: | | | 100 |

¹Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

Formação Científica

| Domínios de Formação | Código | UFCD | Horas |
|-------------------------------|---------------|---|-------|
| Matemática e Realidade | 6672 | Organização, análise da informação e probabilidades | 50 |
| | 6673 | Operações numéricas e estimação | 25 |
| | 6674 | Geometria e trigonometria | 50 |
| | 6675 | Padrões, funções e álgebra | 25 |
| | 6676 | Funções, limites e cálculo diferencial | 50 |
| | Total: | | |

| | | | |
|-----------------|------|--|----|
| Economia | 6700 | Agentes económicos e atividades e económicas | 25 |
| | 6701 | Funcionamento da atividade económica | 25 |
| Total: | | | 50 |

| | | | |
|---------------------------|------|---|----|
| História das Artes | 6717 | Arte em busca de identidade – mosteiro, catedral, palácio e altar | 25 |
| | 6718 | Arte em tempo de mudança – tradição e resistência inovadora | 25 |
| Total: | | | 50 |

| | | | |
|----------------|------|----------------------------------|------------|
| Francês | 6726 | Informação e atualidade | 25 |
| | 6727 | Vida quotidiana | 25 |
| | 6728 | Divulgação de um produto/serviço | 25 |
| | 6730 | Diversidade cultural | 25 |
| Total: | | | 100 |

Total de Pontos de Crédito das Componentes de Formação Sociocultural e de Formação Científica: 70,00

Formação Tecnológica

| Código ² | | UFCD pré-definidas | Horas | Pontos de crédito |
|---------------------|----|--|-------|-------------------|
| 3478 | 1 | Geografia do Turismo | 50 | 4,50 |
| 3479 | 2 | Procura e oferta turística | 50 | 4,50 |
| 3480 | 3 | Organizações e funcionamento do setor do turismo | 50 | 4,50 |
| 3481 | 4 | Turismo seguro | 50 | 4,50 |
| 3482 | 5 | Qualidade no serviço turístico | 50 | 4,50 |
| 3473 | 6 | Desenho e organização de programas e atividades de animação | 50 | 4,50 |
| 3483 | 7 | Imagem pessoal e comunicação com o cliente | 50 | 4,50 |
| 3484 | 8 | Informação e promoção da região | 50 | 4,50 |
| 3485 | 9 | Informação e promoção do destino turístico Portugal | 50 | 4,50 |
| 3486 | 10 | Língua inglesa - informação | 50 | 4,50 |
| 4365 | 11 | Técnicas de venda | 25 | 2,25 |
| 3489 | 12 | Orçamentação de produtos e serviços turísticos | 50 | 4,50 |
| 3490 | 13 | Reserva de produtos e serviços turísticos | 50 | 4,50 |
| 7842 | 14 | Técnicas de atendimento | 50 | 4,50 |
| 3492 | 15 | Atendimento - inglês técnico | 50 | 4,50 |
| 3494 | 16 | Condução de briefings | 25 | 2,25 |
| 3495 | 17 | Assistência ao cliente | 25 | 2,25 |
| 3496 | 18 | Técnicas de animação turística | 25 | 2,25 |
| 3497 | 19 | Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico | 50 | 4,50 |

| | | | | |
|---|----|------------------------------|------|--------|
| 3498 | 20 | Animação de grupos especiais | 50 | 4,50 |
| 3499 | 21 | Património cultural | 50 | 4,50 |
| 3500 | 22 | Animação cultural | 50 | 4,50 |
| 3460 | 23 | Cartografia e orientação | 25 | 2,25 |
| 3501 | 24 | Paisagem natural | 50 | 4,50 |
| 3502 | 25 | Turismo descoberta | 25 | 2,25 |
| 3503 | 26 | Animação ambiental | 50 | 4,50 |
| 3504 | 27 | Turismo de desporto aventura | 25 | 2,25 |
| 3505 | 28 | Animação desportiva | 50 | 4,50 |
| Total da carga horária e de pontos de crédito: | | | 1225 | 110,25 |

Este referencial já não se encontra em vigor

Para obter a qualificação de Técnico/a de Informação e Animação Turística, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 50 horas da Bolsa de UFCD**

Bolsa de UFCD

| Código | | Área A UFCD | Horas | Pontos de crédito |
|--|----|--|-------------|-------------------|
| 3487 | 29 | Língua francesa - informação | 50 | 4,50 |
| 6942 | 30 | Língua espanhola - informação | 50 | 4,50 |
| 6943 | 31 | Língua alemã - informação | 50 | 4,50 |
| 6944 | 32 | Língua italiana - informação | 50 | 4,50 |
| 7429 | 33 | Língua holandesa - informação | 50 | 4,50 |
| 7430 | 34 | Língua finlandesa - informação | 50 | 4,50 |
| 7431 | 35 | Língua norueguesa - informação | 50 | 4,50 |
| 7432 | 36 | Língua sueca - informação | 50 | 4,50 |
| 8746 | 37 | Língua chinesa - informação | 50 | 4,50 |
| 8747 | 38 | Língua russa - informação | 50 | 4,50 |
| 3493 | 39 | Atendimento - francês técnico | 50 | 4,50 |
| 6945 | 40 | Atendimento - espanhol técnico | 50 | 4,50 |
| 6946 | 41 | Atendimento - alemão técnico | 50 | 4,50 |
| 6947 | 42 | Atendimento - italiano técnico | 50 | 4,50 |
| 7433 | 43 | Atendimento - holandês técnico | 50 | 4,50 |
| 7434 | 44 | Atendimento - finlandês técnico | 50 | 4,50 |
| 7435 | 45 | Atendimento - norueguês técnico | 50 | 4,50 |
| 7436 | 46 | Atendimento - sueco técnico | 50 | 4,50 |
| 8748 | 47 | Atendimento - chinês técnico | 50 | 4,50 |
| 8749 | 48 | Atendimento - russo técnico | 50 | 4,50 |
| 8598 | 49 | Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 8599 | 50 | Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| 8600 | 51 | Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego | 25 | 2,25 |
| Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica | | | 1275 | 114,75 |

| Formação Prática | | Horas | Pontos de crédito |
|-------------------------|--|-------|-------------------|
| Contexto de Trabalho | Considerando que os cursos de aprendizagem são desenvolvidos em regime de alternância, parte das UFCD que integram a formação tecnológica podem ser desenvolvidas na formação prática em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em www.iefp.pt) | 1500 | 20,00 |

Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

Este referencial já não se encontra em vigor

4. Desenvolvimento das Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD)

4.1. Formação de Base - Sociocultural

| | | |
|------|----------------------------|----------------------------------|
| 6651 | Portugal e a Europa | Carga horária 50 horas |
|------|----------------------------|----------------------------------|

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português.
- Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania.
- Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas.
- Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático.
- Indica os objetivos da adesão de Portugal à União Europeia.
- Justifica a criação da União Europeia.
- Refere as diferentes etapas da construção europeia.
- Distingue os diferentes Tratados.
- Caracteriza as principais instituições da União Europeia.
- Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais.
- Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.

Conteúdos

- Organização do Estado Democrático
 - O Estado de Direito – a Constituição
 - A génese da nossa Constituição
 - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis
 - Princípios, direitos e garantias
 - Organização política
- Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação
 - Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais
- A Administração Pública
 - Algumas competências a nível central, regional e local
- Integração de Portugal na União Europeia
 - Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração
- A Europa, o cidadão e o trabalho
 - Estados-Membros: sucessivos alargamentos
 - Mercado Único Europeu
 - Adesão à moeda única
 - Os principais Tratados da União Europeia
 - As instituições europeias
 - O cidadão/profissional europeu
- A Europa e o Mundo
 - As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais
 - Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais

6652

Os media hoje

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Distingue comunicação e informação.
- Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções.
- Explicita a influência do media na opinião pública.
- Reconhece a importância do direito à informação.
- Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.

Conteúdos

- Conceitos de comunicação, informação e media
- Funções e potencialidades dos diferentes media
- Componentes do sistema mediático: profissionais, empresas, tecnologias, conteúdos, audiências e políticas de comunicação
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- A importância dos media na formação da opinião pública
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- Componentes do direito à informação
- Obstáculos ao direito à informação
- Relação entre as novas tecnologias e a comunicação

6653

Portugal e a sua História

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo.
- Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses.
- Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos.
- Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada.
- Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes.
- Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.

Conteúdos

- A civilização industrial no século XIX e XX
 - O mundo industrializado no século XIX
 - As alterações urbanas e sociais da industrialização
 - Os novos modelos culturais do mundo industrializado
- A Europa e o mundo no século XX
 - As transformações económicas do pós-guerra
 - Mutações na estrutura social, na cultura e nos costumes
 - Ruptura e inovação na arte e na literatura
- Portugal no século XX
 - Portugal: da I República à ditadura militar
 - Portugal: o autoritarismo e a luta contra o regime
 - Portugal democrático: a Revolução do 25 de Abril e a instauração do Estado Democrático

6654

Ler a imprensa escrita

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e caracteriza tipos de textos jornalísticos.
- Distingue jornais da imprensa escrita.
- Desenvolve o espírito crítico e a capacidade comunicativa.

Conteúdos

- Jornal escrito e jornal televisionado
- Tipos de jornais
 - Generalistas – nacionais e regionais
 - Especializados – desportivos, de artes, científicos, entre outros
- Géneros jornalísticos e respetiva estrutura
- Análise da estrutura de primeiras páginas de jornais
- Análise do conteúdo das diferentes secções e tipos de texto de um jornal

6655

A Literatura do nosso tempo

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica características genéricas do texto literário.
- Caracteriza genericamente os diferentes géneros literários.
- Distingue os vários géneros literários.
- Estabelece relações entre a literatura portuguesa do século XX e outras formas de expressão artística.
- Identifica fontes de influência de diferentes correntes ou autores nacionais e estrangeiros.
- Reconhece um conjunto de autores representativos do século XX e relaciona-os com a sua forma de escrita e principais obras.
- Desenvolve capacidades de leitura, interpretação, análise crítica e de apreço pela arte.

Conteúdos

- Conceito de literatura
- Conceito de texto literário
- A literatura portuguesa do século XX
- A relação da literatura portuguesa do século XX com outras formas de expressão artística
- Os autores e a sua produção literária - que géneros literários e que temáticas
 - Agustina Bessa Luís
 - António Lobo Antunes
 - David Mourão Ferreira
 - Dinis Machado
 - José Cardoso Pires
 - José Saramago
 - Lídia Jorge
 - Manuel Alegre
 - Sophia de Mello Breyner Andresen
 - Vergílio Ferreira

6656

Mudanças profissionais e mercado de trabalho

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas.
- Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional.
- Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho.
- Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.

Conteúdos

- Conceitos de trabalho, emprego e empregabilidade
- Representações sociais das profissões e dos contextos de trabalho
- Evolução científica e técnica e implicações no mundo do trabalho
- Novas formas de trabalho associadas às novas tecnologias – o teletrabalho
- Classificação dos setores de atividades económicas e profissões
- Evolução dos perfis profissionais na área profissional do curso
- A importância dos percursos formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida

6657

Diversidade linguística e cultural

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a língua como característica de uma cultura.
- Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores.
- Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”.
- Situa geograficamente os diferentes falares.
- Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP.
- Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.

Conteúdos

- O Português - uma Língua Viva
- Língua, dialeto e falar regional
- Unidade e diversidade da Língua Portuguesa
 - A pronúncia e o léxico, elementos de diferenciação
 - Variedades do português, distribuição geográfica
- O Português no mundo actual
- Comunidade de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)
 - Antecedentes e Declaração
 - Estatutos
 - Estados membros
 - Objectivos
- Expansão da Língua Portuguesa no mundo: descobrimentos e descolonização
- Política externa e defesa da Língua Portuguesa

6658

Procurar emprego

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional.
- Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego.
- Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego.
- Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego.
- Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego.
- Reconhece a importância da procura ativa de emprego.
- Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.

Conteúdos

- Conceitos de mercado de trabalho
- Oferta e procura de emprego: rede de relações pessoais, anúncios, Centros de Emprego, empresas de recrutamento, Internet...
- Técnicas e instrumentos de candidatura a um emprego: *curriculum vitae*, carta de apresentação, carta de candidatura, carta de recomendação, entrevista, testes de selecção
- Recrutamento e mobilidade de trabalhadores na União Europeia
- Programas e medidas de apoio à inserção profissional e à criação de empresas
- Ponto Nacional de Qualificação (PNQ)

6659

Ler documentos informativos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Lê e interpreta documentos informativos e utilitários.
- Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas.
- Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.

Conteúdos

- Análise de textos informativos e utilitários
 - Instruções de utilização de equipamentos ou de produtos diversos
 - Anúncios e pequenos artigos
 - Rótulos de produtos alimentares
 - Regras de jogos
- Sistematização e apresentação do conteúdo dos textos trabalhados
- Selecção dos principais termos em função do tema
- Organização de um glossário

6660

Conhecer os problemas do mundo atual

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Produz textos escritos.
- Argumenta oralmente sobre os textos produzidos.
- Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade.
- Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas que se assumem na atualidade como um problema para a humanidade, de acordo com os interesses do grupo
- Exemplos
 - Exclusão social e solidariedade
 - Migração e minorias étnicas
 - Toxicodependências
 - Sida
 - Globalização
 - Avanços tecnológicos e reflexos no mundo do trabalho
 - Ameaça nuclear
 - Preservação ambiental
 - (...)

6661

Viajar na Europa

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário.
- Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro.
- Prepara a viagem a realizar.
- Preenche formulários e outros impressos.
- Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.

Conteúdos

- A Europa e o Espaço Comunitário
- Identificação do(s) país(es) a visitar (num máximo de 2)
- Identificação das cidades a visitar
- Preparação da viagem
 - Recolha de dados de caracterização do destino da viagem
 - Contacto com agências de viagem
 - Identificações de documentos ou outras condições exigidas pelas autoridades do país
 - Mapas e roteiros
 - Plano de viagem

6662

Escolher uma profissão/Mudar de atividade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Identifica e desmonta estereótipos profissionais.
- Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.

Conteúdos

- Profissões tradicionais e novas profissões
- Representações sociais das profissões
- Caracterização das principais atividades associadas à saída profissional
- Anúncios de oferta de emprego
- *Curriculum Vitae*
- Carta de apresentação

6663

Debater os direitos e deveres dos cidadãos

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Distingue liberdade, direito e dever.
- Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.

Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas (um no domínio dos direitos e outro no domínio dos deveres) que se assumam de maior interesse para o grupo
- Exemplo
 - Liberdade de expressão
 - Liberdade de informação e liberdade de imprensa
 - Direito à segurança e protecção
 - Direito à igualdade de oportunidades
 - Direito à diferença
 - Direito à educação ao longo da vida
 - Deveres do cidadão no respeito pelas liberdades individuais e colectivas
 - Deveres do cidadão no respeito pelo património cultural e ambiental
 - Deveres do cidadão no respeito pela justiça e solidariedade dos países ricos pelos países pobres
 - (...)

6664

Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Identifica as instituições internacionais com maior relevância nas diferentes áreas de intervenção.
- Debate, em grupo, as opções de realização do trabalho.
- Apresenta em exposição, sob a forma de cartaz ou de outro suporte, uma instituição internacional.

Conteúdos

- Identificação de instituições internacionais organizadas de acordo com a natureza e âmbito de intervenção
- Recolha de informação de carácter geral e de carácter selectivo
- Tratamento da informação
- Direitos de autor
- Estruturação e produção de um documento informativo/divulgação/promoção
- Organização da exposição
 - Reserva do espaço
 - Preparação do espaço
 - Divulgação e promoção do evento
 - Produção de convites
 - Acolhimento dos visitantes
 - Balanço final

6665

O Homem e o ambiente

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os principais problemas ambientais.
- Compreende o impacte da atividade humana no ambiente.
- Identifica os efeitos da poluição na saúde pública.
- Reconhece a importância da alteração de atitudes e comportamentos na preservação do ambiente.
- Compreende que nos processos de tomada de decisão sobre problemáticas ambientais concorrem diversas perspetivas refletindo interesses e valores diferentes.

Conteúdos

- Principais problemas ambientais relacionados com o ar, a água, os resíduos e o ruído
- A poluição e a saúde pública
- As tecnologias verdes: custos e benefícios
- Novas fontes de energia e a sua utilização
- Relação entre a sociedade de consumo e a sociedade sustentável
- Comportamentos favoráveis à preservação do ambiente
- Protocolos e Convenções internacionais no domínio do ambiente e do desenvolvimento sustentável

6666

Publicidade: um discurso de sedução

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica e interpreta os mecanismos e meios usados pela publicidade para influenciar o consumidor.
- Cria hábitos de comparação e de comprovação das características reais de produtos e serviços face às características definidas pela publicidade.
- Promove uma consciência crítica face às necessidades de consumo criadas através da publicidade.
- Identifica modelos sociais, morais, culturais e ideológicos, implícitos na mensagem publicitária.
- Interpreta e aplica a Lei da publicidade a casos específicos.

Conteúdos

- Sociedade de consumo: consumo e consumismo
- Meios de comunicação de massa: publicidade
- Mercado e publicidade
 - Conhecimento e caracterização dos destinatários na construção da mensagem publicitária
 - Consumos juvenis
 - Produtos publicitários destinados a jovens
 - Construção de identidades em função de modelos e de estereótipos
- Elementos fundamentais da estrutura de um anúncio
 - Imagem, texto oral e/ou escrito, duração e som
- Lei da publicidade

6667

Mundo atual – tema opcional

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Promove uma consciência analítica e crítica, com base em acontecimentos e/ou problemas do Mundo atual.

Conteúdos

- Os conteúdos a desenvolver devem integrar-se em temas de atualidade, escolhidos de acordo com os interesses dos formandos.

6668

Uma nova ordem económica mundial

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Conhece, globalmente, as interdependências que no mundo contemporâneo conferem carácter mundial às relações económicas.
- Identifica grandes assimetrias ao nível do mundo, das regiões e dos países.
- Identifica as causas económicas e políticas subjacentes à situação internacional no final do século e do milénio.
- Reconhece os efeitos económicos e sociais da globalização.
- Identifica-se com os princípios sociais, de cidadania, de subsidiariedade e de coesão defendidos por uma Europa Comunitária.

Conteúdos

- Um olhar sobre o mundo na viragem do século e do milénio
 - Interdependência económica e globalização
 - Mundos, regiões e países divididos
- Desenvolvimento do capitalismo
- O fim da guerra fria e o mundo unipolar
- A nova ordem económica mundial
- A Europa dos cidadãos

6669

Higiene e prevenção no trabalho

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Define conceitos de saúde, doença profissional e acidente de trabalho.
- Relaciona saúde com local de trabalho.
- Identifica as principais causas das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho.
- Identifica e interpreta elementos relevantes das estatísticas de acidentes de trabalho.
- Identifica as principais características de um posto de trabalho-tipo.
- Caracteriza as condições de trabalho ideais e as formas de as conservar.
- Reconhece as vantagens da proteção coletiva e individual.
- Utiliza meios adequados de movimentação de cargas.
- Identifica as regras de utilização de ecrãs de computador.

Conteúdos

- Saúde, doença e trabalho
 - Saúde
 - Doença profissional
 - Acidentes de trabalho
 - Doenças profissionais nos diversos setores económicos
 - Estatísticas de doenças profissionais e de acidentes de trabalho
 - Distribuição de acidentes de acordo com localização da lesão, tipo de lesão, hora de trabalho, região, setor de atividade, idade
 - Tipos de risco de acidente
 - Custos dos acidentes
 - Prevenção de acidentes
- Ergonomia
 - Postos de trabalho: sentado, em pé, misto
 - Condições de trabalho: temperatura, ruído, humidade, ventilação, iluminação, poluentes químicos
 - Técnicas de prevenção coletiva e individual
 - Equipamentos de prevenção individual
 - Movimentação de cargas: levantamento, transporte manual
 - Regras de utilização de ecrãs de computador

6670

Promoção da saúde

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Avalia a importância dos comportamentos positivos na promoção da saúde.
- Caracteriza os diferentes tipos de toxicodependências e diversas patologias contemporâneas.
- Reconhece as consequências do consumo do álcool, do tabaco e de estupefacientes.
- Compreende a importância do planeamento familiar.
- Identifica comportamentos que previnem as doenças sexualmente transmissíveis.
- Reconhece as organizações da sociedade civil na prevenção de riscos, no combate à doença e no apoio aos cidadãos portadores de patologias ou dependências.

Conteúdos

- Prevenção da saúde
- Alimentação racional e desvios alimentares
- Actividade física e repouso
- Sexualidade e planeamento familiar
- Doenças da atualidade (sida e outras patologias contemporâneas) e toxicodependências
- Causas, sintomas, formas de prevenção, de transmissão e de tratamento
- Organizações da sociedade civil que prestam apoio a portadores de diferentes patologias ou dependências

6671

Culturas, etnias e diversidades

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia.
- Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa.
- Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade.
- Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação.
- Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo.
- Entende a diversidade como uma forma de riqueza.
- Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.

Conteúdos

- Conceitos de cultura, raça e etnia
- Fenómenos de emigração e de imigração na actualidade
- Identidade cultural das comunidades emigrantes
- Contributos de diferentes culturas para a vida de um país
- Racismo e a xenofobia associados à imigração
- Formas de discriminação: nacionalidade, cor, género, religião, orientação sexual
- Momentos históricos, personalidades e organizações determinantes na luta contra as diferentes formas de discriminação
- Legislação de promoção da igualdade entre grupos sociais e étnicos

0755

Processador de texto - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Automatizar tarefas de edição e elaboração de documentos.
- Efectuar impressões em série.
- Elaborar e utilizar macros e formulários.

Conteúdos

- Modelos e assistentes
 - Criação de modelos
 - Modelos pré-definidos
 - Modelo normal
 - Criação de documentos com recurso a assistentes
- Impressão em série
 - Documento principal
 - Documento de dados
- Formulários
 - Criação de campos de formulários
 - Preenchimento de formulários
- Macros
 - Criação
 - Gravação
 - Execução

0757

Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
 - Múltiplas folhas
 - Reunião de folhas de cálculo
 - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
 - Inserção de subtotais
 - Destaques
 - Relatórios
- Análise de dados
 - Análise de dados em tabelas e listas
 - Criação, ordenação e filtragem de dados
 - Formulários
 - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
 - Utilização de totais e subtotais
 - Fórmulas em tabelas dinâmicas
 - Elaboração de gráficos
- Macros
 - Macros pré-definidas
 - Macros de personalização das barras de ferramentas
 - Criação e gravação de uma macro
 - Atribuição de uma macro a um botão
 - Execução de uma macro

0767

Internet - navegação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhecer a função de pesquisa na Internet.
- Identificar as funcionalidades do correio eletrónico.

Conteúdos

- *Sites de Interesse*
 - Motores de busca
 - Servidores públicos para alojamento de páginas
- *Mail*
 - Correio electrónico
 - Criação de *mail*
 - Envio de mensagens e resposta
- *File Transfer Protocol*
 - Conceito
 - Comandos de *FTP*
 - *Cute FTP*
- *Newsgroups*
 - Servidores de *News*
 - Envio e respostas a *posts*

0792

Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Elaborar páginas para a *web*, com recurso a hipertexto.

Conteúdos

- Conceitos gerais de HTML
 - Ficheiros HTML
 - Estrutura da página HTML
- Ligações
 - *Tag <A>* para ligação
 - Ligação local com caminhos relativos e absolutos
 - Ligação a outros documentos na *Web* e a determinados locais dentro de documentos
- Formatação de texto com HTML
 - Estilos de caracteres, caracteres especiais e fontes
 - Quebra de linha de texto
 - Endereços de *mail*
- Imagens
 - Imagens *online*
 - Imagens e ligações
 - Imagens externas e de fundo
 - Atributos das imagens
 - Referência das cores, cor de fundo e de texto
 - Preparação das imagens
- Multimédia na *web*
 - Ficheiros de som e de vídeo
- Animação na *web*
 - Animação através de ficheiros de imagens GIF e JAVA
- Desenho de páginas *web*
 - Estrutura da página
 - Ligações, imagens fundos e cores
- Tabelas
 - Definição e constituição de uma tabela
 - Alinhamento de células e tabelas
 - Dimensão das colunas e tabelas
- *Frames*
 - Definição e atributos de *frames*
 - Conjuntos e ligações de *frames*
- Mapas
 - Estrutura de *map* e utilização de *<MAP>* e *<AREA>*
 - Atributo *USEMAP*
 - Coordenadas e ligações
 - Páginas *Web* com mapas

4.2. Formação de Base - Científica

6672

Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Pesquisa, organiza, regista e analisa informação recolhida em diversas fontes da natureza.
- Calcula frequências absolutas e relativas.
- Constrói e interpreta gráficos e tabelas.
- Calcula medidas de tendência central para caracterizar uma distribuição.
- Relaciona distribuições de frequências relativas e de probabilidades, identificando a distribuição normal e respetivas propriedades, identifica o tipo de correlação existente entre distribuições bidimensionais.
- Analisa, interpreta e calcula probabilidades, através da noção frequencista de probabilidade e da Lei de Laplace.
- Reconhece a importância da estatística em diversos domínios do mundo atual.

Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
 - Organização de dados

- Números fraccionários
 - Dízima
 - Fração
 - Percentagem
- Funções de uma variável
 - Elaboração de gráficos e tabelas representativos de situações descritas verbalmente
 - Descrição de situações representadas graficamente
- Tipos de caracteres estatísticos
 - Variável discreta
 - Variável contínua
- Frequências absolutas e relativas
- Tabelas de frequências
 - Absolutas
 - Relativas
 - Relativas acumuladas
- Representação gráfica de uma distribuição
 - Gráficos de barras
 - Sectogramas
 - Histogramas
 - Pictogramas
- Análise e interpretação da informação
 - Medidas de tendência central
 - Média
 - Moda ou classe modal
 - Mediana
 - Limitações das medidas de tendência central
 - Distribuições de frequências
 - Comparação de distribuições
- Estatística e Probabilidades
 - Utilidade da Estatística na vida moderna
 - Estatística descritiva e indutiva
 - Conceito de população e amostra
 - Recenseamento e sondagem
 - Escolha de amostras
 - Medidas de tendência central
 - Diagramas de extremos e quartis
 - Medidas de dispersão
 - Amplitude
 - Variância
 - Desvio-padrão
 - Amplitude interquartis
 - Distribuições bidimensionais (abordagem gráfica e intuitiva)
 - Diagrama de dispersão
 - Dependência estatística
 - Correlação
 - Recta de regressão
 - Experiência aleatória
 - Acontecimentos
 - Elementar
 - Não elementar
 - Certo
 - Impossível
 - Contrário
 - Incompatível com outro
 - Reunião de acontecimentos
 - Conceito frequentista de probabilidade
 - Espaço de resultados
 - Processos simples de contagem
 - Classificação de acontecimentos
 - Probabilidades de um acontecimento como quociente entre casos possíveis e casos favoráveis
 - Escalas de probabilidades
 - Cálculo de probabilidades
 - Lei de Laplace
 - Técnicas de contagem
 - Arranjos com e sem repetição
 - Permutações
 - Combinações sem repetições
 - Triângulo de Pascal
 - Binómio de Newton
 - Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673

Operações numéricas e estimação

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema.
- Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade.
- Identifica e completa sequências numéricas/geométricas.
- Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro.
- Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados.
- Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam.
- Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências.
- Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.

Conteúdos

- Padrões e relações numéricas
 - Conceito de número
 - Números Inteiros relativos e racionais
 - Números inteiros relativos
 - Operações e comparações
 - Representações de números fraccionários
 - Potências de base 10
 - Notação científica
 - Múltiplos e divisores
 - Critérios de divisibilidade
- Estimação e cálculo numérico
 - Números racionais relativos
 - Operações com números racionais relativos
 - Forma de fracção
 - Forma de número decimal
 - Números irracionais
 - Radiciação como operação inversa da potenciação
 - Estimação, valores aproximados e erros
 - Arredondamentos
 - Operações com potências de expoente inteiro

6674

Geometria e trigonometria

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes.
- Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas.
- Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações.
- Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas.
- Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas.
- Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas.
- Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações.
- Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades.
- Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço.
- Utiliza equações vetoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.

Conteúdos

- Visualização e representação de formas
 - Sólidos geométricos
 - Propriedades dos sólidos
 - Sólidos platónicos
 - Propriedades
 - Planificação
 - Poliedros
 - Classificação
 - Propriedades
 - Polígonos
 - Propriedades dos polígonos
 - Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
 - Classificação de triângulos e quadriláteros
 - Construção de figuras geométricas

- Figuras geométricas
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
 - Círculo
 - Mediatriz
 - Bissetriz de um ângulo
 - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
 - Duas retas
 - Duas retas e um plano
 - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
 - Duas retas
 - Uma reta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
 - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
 - Transformações geométricas
 - Semelhanças e isometrias
 - Proporções numéricas e geométricas
 - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
 - Áreas
 - Perímetros
 - Volumes
 - Semelhança de triângulos
 - Propriedades das isometrias
 - Concepção de pavimentações, frisos e painéis
 - Rotações
 - Translações
 - Simetrias axiais
- Trigonometria
 - Trigonometria do triângulo retângulo
 - Teorema de Pitágoras
 - Razões trigonométricas de ângulos agudos
 - Fórmula fundamental da trigonometria
 - Números irracionais
 - Valores aproximados
 - Funções trigonométricas
 - Conceito de ângulo - radiano
 - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
 - Conceito de arco - radiano
 - Função seno, co-seno e tangente
 - Variação (círculo trigonométrico)
 - Razões trigonométricas
 - $\text{sen}^2 a + \text{cos}^2 a = 1$
 - $\text{tga} = \frac{\text{sena}}{\text{cosa}}$
 - Razões trigonométricas de ângulos complementares
 - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
 - Equações trigonométricas complementares
 - Seno, co-seno e tangente
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Período
 - Zeros
 - Variação de sinal
 - Monotonia
 - Continuidade
 - Extremos (relativos e absolutos)
 - Simetrias e em relação ao eixo dos yy e à origem
 - Assíntotas
 - Limites nos ramos infinitos
 - Relações entre funções trigonométricas
 - Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
 - Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
 - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
 - Correspondência entre o plano e \mathbb{R}^2 entre o espaço \mathbb{R}^3
 - Conjuntos de pontos e condições
 - Distância entre dois pontos

- Circunferência e círculo
- Elipse e mediatriz
- Superfície esférica, esfera e plano medidor
- o Vetores livres no plano e no espaço
 - Adição de vetores
 - Multiplicação de vetores por um escalar
 - Propriedades dos vetores
 - Colinearidade de dois vetores
 - Soma de um ponto com um vetor
 - Diferença de dois pontos
 - Norma de um vetor
 - Componentes e coordenadas de um vetor num referencial ortonormado do espaço
 - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de reta
 - Produto escalar de dois vetores no plano e no espaço
 - Definição e propriedades
 - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vetores em referencial ortonormado
 - Ângulo de duas retas
 - Inclinação de uma reta
 - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da reta no plano
 - Perpendicularidade de vetores e de retas
 - Conjuntos definidos por condições
 - Equações cartesianas da reta no plano e no espaço
 - Intersecção de planos – interpretação geométrica
 - Resolução de sistemas
 - Paralelismo e perpendicularidade de retas e planos

Este referencial já não
se encontra em vigor

6675

Padrões, funções e álgebra

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa regularidades numéricas e geométricas.
- Representa graficamente uma relação entre duas variáveis e uma função afim ou quadrática.
- Identifica os pontos relevantes de um gráfico de uma função.
- Calcula numérica e graficamente a solução de equações/inequações e de sistemas de equações/inequações, e realiza operações com polinómios.
- Reconhece e opera com números reais.
- Identifica as relações existentes entre os elementos de um conjunto de números.
- Reconhece e representa graficamente sucessões de números reais.
- Identifica sucessões monótonas e limitadas, convergentes e divergentes, e infinitamente grandes ou infinitésimos.
- Calcula a razão, o termo geral, a soma de n termos consecutivos de uma progressão.
- Utiliza os limites de sucessões na resolução de problemas.

Conteúdos

- Padrões e funções
 - Regularidades numéricas e geométricas
 - Variáveis e expressões designatórias
 - Relações entre variáveis e funções
 - Relações de proporcionalidade direta e inversa entre funções
 - Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
 - Equações do 1.º grau
 - Equações literais
 - Princípios de equivalência
 - Sistemas de duas equações do 1.º grau a duas incógnitas
 - Resolução gráfica e algébrica
 - Polinómios
 - Operações com polinómios
 - Equações do 2.º grau
 - Decomposição de polinómios em factores
 - Casos notáveis da multiplicação de polinómios
- Inequações
 - Inequações
 - Princípios de equivalência de inequações
 - Condições e intervalos de números reais
 - Sistemas de inequações
 - Valor absoluto de um número
 - Lugares geométricos
- Álgebra - operações numéricas
 - Conjunto IR
 - Operações em IR
 - Dízimas
 - Radicais quadráticos e cúbicos
 - Potências de expoente fraccionário
 - Relação de ordem em IR
 - Módulo ou valor absoluto de um número real
 - Conjunção e disjunção de condições
 - Operações entre conjuntos
 - Negação de uma condição
 - Complementar de um conjunto
- Regularidades e sucessões
 - Sucessões como funções reais de variável natural
 - Sucessões definidas por recorrência
 - Sucessão monótona e sucessão limitada
 - Progressões aritméticas e geométricas
 - Soma de n termos consecutivos de uma progressão
 - Conceito de infinitamente grande
 - Positivo
 - Negativo
 - Em módulo
 - Conceito de infinitésimo
 - Limite de sucessão
 - Sucessão convergente
 - Método de indução

6676

Funções, limites e cálculo diferencial

Carga horária
50 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis.
- Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função.
- Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo.
- Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade direta e inversa.
- Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4.
- Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíntotas.
- Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição.
- Caracteriza a função exponencial de base superior a 1.
- Calcula logaritmos através do respetivo conceito e opera com logaritmos.
- Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.

Conteúdos

- Gráficos e funções
 - Relações entre variáveis
 - Conceito de função de uma variável
 - Representação gráfica de relações entre variáveis
 - Representação gráfica de funções
 - Propriedades de funções
 - Domínio
 - Contradomínio
 - Intervalos de monotonia
 - Variação de sinal
 - Continuidade
 - Pontos notáveis
 - Zeros
 - Intersecção com o eixo dos yy
 - Extremos relativos e absolutos
 - Significado gráfico e expressão analítica de uma função
 - Função afim, quadrática e módulo
 - Paridade de uma função
 - Famílias de funções
 - Aspecto do gráfico
 - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
 - Simetrias
 - Limites nos ramos infinitos
 - Tipos de gráficos
 - Semelhanças e diferenças
 - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respetivos gráficos
 - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
 - $y = x$
 - $y = x^2$
 - $y = [x]$
 - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
 - Função quadrática
 - Propriedades
 - Funções polinomiais
 - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
 - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
 - Operações com polinómios
 - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
 - Factorização de polinómios
 - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
 - Operações com funções
 - Adição
 - Multiplicação
 - Composição
 - Divisão
 - Relações de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa
 - Gráfico de funções racionais
 - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
 - Derivada de uma função num ponto
 - Interpretação geométrica
 - Monotonia e taxa de variação num intervalo
 - Determinação da derivada de uma função num ponto

- Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
- o Função exponencial a^x base superior a 1
 - Domínio e contradomínio
 - Zeros
 - Intervalos de monotonia
 - Condições que envolvem expressões exponenciais
- o Função logarítmica

6700

Agentes económicos e atividades e económicas

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Enuncia os principais intervenientes na atividade económica e as relações estabelecidas entre estes, através de um circuito económico.
- Distingue os diferentes tipos de necessidades e relaciona o surgimento de novas necessidades com o desenvolvimento tecnológico.
- Classifica os diferentes tipos de bens económicos.
- Utiliza e aplica os principais conceitos económicos.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa, em matéria de consumo.
- Reconhece o conceito de mercado e os diferentes tipos e estruturas de mercado existentes.
- Descreve a lei da oferta e da procura.
- Identifica os fatores que influenciam a formação dos preços.
- Descreve o histórico associado ao aparecimento da moeda, bem como os tipos e funções da mesma.
- Relaciona as novas formas de pagamento da atualidade com a evolução tecnológica.

Conteúdos

- Agentes económicos e atividades económicas
 - o Atividade económica
 - Conceito
 - Tipos
 - o Principais intervenientes na atividade económica
 - Agentes económicos
 - Famílias
 - Estado
 - Empresas
 - Mundo
 - o Relações entre agentes económicos
 - Circuito económico
 - o Objectivos da atividade económica
 - Necessidades
 - Conceito
 - Características
 - Tipos
 - Classificação quanto à importância
 - Classificação quanto ao custo
 - Carácter espaço-temporal
 - Correspondência entre o desenvolvimento tecnológico e a manifestação de novas necessidades
 - Bens
 - Conceito
 - Bens livres
 - Bens económicos (produtos e serviços)
 - Classificação de bens económicos
 - Quanto à função
 - Quanto à duração
 - Quanto à relação com outros bens
- Produção, distribuição e consumo
 - o Produção de bens e serviços
 - Noção
 - Sectores de atividade económica
 - Valor da produção nacional
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Produção
 - Combinação de fatores de produção
 - Fatores de produção
 - Trabalho
 - Capital técnico (fixo e circulante)
 - Capital humano
 - Capital natural
 - Recursos naturais renováveis

- Recursos naturais não renováveis
- Distribuição
 - Conceito
 - Importância da distribuição na actualidade
 - Atividades integradas no processo de distribuição
 - Comércio
 - Logística
 - Circuitos de distribuição
 - Conceito
 - Tipos (ultra curtos, curtos e longos)
- Comércio
 - Conceito
 - Tipos (ou formatos)
 - Independente
 - Associado
 - Integrado (sucursais, franchising, grandes superfícies e grandes superfícies especializadas)
 - Método de vendas
 - Venda directa
 - Cibervenda
 - Venda automática
 - Venda por catálogo
 - Consumo
 - Conceito
 - Influência dos preços e do rendimento no consumo
 - Tipos
 - Final/Intermédio
 - Essencial/supérfluo
 - Fatores explicativos
 - Rendimento
 - Preços
 - Moda
 - Publicidade
 - Consumismo
 - Conceito
 - Consequências – endividamento e problemas ambientais
 - Consumerismo e o movimento dos consumidores
 - Direitos e deveres dos consumidores
- Mercados e preços
 - Conceito de mercado
 - Componentes de mercado
 - Tipos de mercado
 - Mercado de bens e serviços
 - Mercado de trabalho e mercado de capitais
 - Outros tipos de mercados
 - Estruturas dos mercados de bens e serviços
 - Concorrência perfeita
 - Monopólio
 - Oligopólio
 - Concorrência monopolista
 - Mercado de concorrência perfeita
 - Lei da oferta
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado
 - Preço de equilíbrio
 - Preço
 - Conceito
 - Fatores que influenciam a formação dos preços
 - Custos de produção
 - Mecanismos de mercado
 - Outros
 - Moeda
 - Evolução da moeda
 - Troca directa
 - Troca indirecta
 - Funções
 - Meio de pagamento
 - Medida de valor
 - Reserva de valor
 - Tipos de moeda na actualidade
 - Moeda metálica
 - Moeda papel
 - Moeda escritural
 - Novas formas de pagamento
 - Desmaterialização da moeda

Este referencial já não
se encontra em vigor

6701

Funcionamento da atividade económica

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece os conceitos económicos para compreender os aspetos relevantes do funcionamento da atividade económica, nomeadamente, formas de financiamento, desemprego e inflação.
- Aplica os conceitos de desemprego, inflação e crescimento económico.
- Utiliza instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da UE no que se refere à evolução, desemprego e inflação.

Conteúdos

- Poupança e investimento
 - Conceito de poupança
 - Destinos da poupança
 - Entesouramento
 - Depósitos
 - Investimento
 - Importância do investimento na atividade económica
- Financiamento da atividade económica
 - Tipos de financiamento
 - Financiamento interno – autofinanciamento
 - Capacidade de financiamento
 - Financiamento externo
 - Directo (mercado de títulos)
 - Indirecto (credito bancário)
 - Necessidade de financiamento
- Mercado de trabalho
 - Segmentação do mercado de trabalho
 - Componentes do mercado de trabalho
 - Oferta
 - Lei da oferta
 - Procura
 - Lei da procura
 - Equilíbrio do mercado de trabalho
 - Salário de equilíbrio
 - Desequilíbrio do mercado de trabalho
 - Desemprego
 - Intervenção no mercado de trabalho
 - Sindicatos e Estado
 - Salário mínimo
 - População
 - Activa e inactiva
 - Taxa de atividade
 - Empregada e desempregada
 - Taxa de desemprego
 - Causas de desemprego
- Inflação
 - Conceito de inflação
 - Formas de cálculo da inflação
 - Homóloga
 - Média
 - Consequências da inflação
 - Valor da moeda
 - Poder de compra
- Crescimento económico
 - Crescimento económico – conceito
 - Produto Interno Bruto (PIB)
 - Indicador do crescimento económico
 - Crescimento económico e desenvolvimento
 - Ciclos do crescimento económico
 - Conceito
 - Fases
 - Expansão
 - Prosperidade
 - Recessão
 - Depressão

6717

Arte em busca de identidade – mosteiro, catedral, palácio e altar

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa a obra de arte/objecto artístico na sua especificidade técnica e formal.
- Interpreta uma obra de arte/objecto artístico em termos de históricos, estéticos e materiais.
- Reconhece o vocabulário específico da cada área artística.
- Identifica as características da arte românica e relaciona-as com a "cultura do mosteiro" que lhe está associada.
- Reconhece as características da arte gótica e relaciona-as com a "cultura da catedral" que lhe está associada.
- Reconhece as características da arte do Renascimento e do/s Maneirismo/s e relaciona-as com a "cultura do palácio" que lhe está associada.
- Reconhece as características do Barroco enquanto arte do espetáculo.

Conteúdos

- Estilos de arte
 - Estilo Românico
 - Arquitectura religiosa
 - Mosteiros
 - Arquitectura civil
 - Discurso narrativo da escultura
 - Discurso narrativo das artes da cor
 - Obra / objecto de arte – estilo Românico
 - Caracterização histórica
 - Caracterização estética
 - Caracterização material
 - Estilo Gótico
 - Construção das catedrais
 - Sorriso das estátuas
 - Brilho dos vitrais
 - Obra / objecto de arte - estilo Gótico
 - Caracterização histórica
 - Caracterização estética
 - Caracterização material
 - Estilo Manuelino
 - Particularidades do Gótico em Portugal
 - Obra / objecto de arte - estilo Manuelino
 - Caracterização histórica
 - Caracterização estética
 - Caracterização material
 - Precusores do Renascimento
 - Giotto e Van Eyck.
 - Renascimento
 - Tempo
 - Espaço
 - Protagonistas
 - Obras
 - Maneirismo/s
 - Arte num mundo em transição
 - Barroco
 - Arte da sedução ao serviço da Igreja
 - Altar (palco de arte)
 - Rococó
 - Arte de cunho intimista
 - Talha e azulejo em Portugal
 - Refrigério em tons de azul por entre o excesso de dourados

6718

Arte em tempo de mudança – tradição e resistência inovadora

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Analisa a obra de arte/objecto artístico na sua especificidade técnica e formal.
- Interpreta uma obra de arte/objecto artístico em termos históricos, estéticos e materiais.
- Reconhece o vocabulário específico da cada área artística.
- Reconhece o papel modelador que a arte clássica desempenhou nos conceitos estéticos das culturas que se lhe seguiram.
- Valoriza o legado clássico como parte fundamental de uma memória coletiva, cuja preservação também depende de cada um/a de nós.
- Reconhece a obra/o objecto de arte como documento/testemunho do seu tempo histórico e da formação do mundo contemporâneo.

Conteúdos

- Arte em tempo de mudança
 - Formação do mundo contemporâneo
 - História
 - Arqueologia
 - Arte
 - Revolução
 - Neoclassicismo
 - Reencontro com o passado
 - Visível através do desenvolvimento das artes decorativas
 - Arquitectura
 - Pintura
 - Escultura
 - Romantismo
 - Nova sensibilidade
 - Expressa através da afirmação do primado da pintura
 - Realismo e Naturalismo
 - Desafios da pintura
 - Entre a vida real e a paisagem de ar livre
 - Fotografia
 - Arte e técnica a partir do daguerreótipo

6726

Informação e atualidade

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Identifica os *media* nacionais e francófonos e a relação entre os *media* e o contexto social, numa perspetiva intercultural.
- Analisa, de forma crítica, os documentos produzidos pelos *media*.
- Reconhece o impacto dos diferentes meios de comunicação no mundo contemporâneo.
- Descreve as implicações sociais, políticas, económicas, culturais e éticas dos *media* na sociedade contemporânea.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - informação e actualidade
 - Domínios de referência
 - Os *media* francófonos
 - Imprensa escrita
 - Rádio
 - Televisão
 - Internet
 - Os *media* nacionais
 - Imprensa escrita
 - Rádio
 - Televisão
 - Internet
 - Referências culturais dos países francófonos
 - Referências históricas dos países francófonos
 - Referências geográficas dos países francófonos
 - Referências sociais dos países francófonos

6727

Vida quotidiana

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece as principais atividades de lazer, a partir das próprias vivências.
- Identifica as potencialidades dos países francófonos enquanto destinos turísticos.
- Distingue os principais tipos de comportamentos em termos culturais, bem como os relativos ao lazer e férias.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - vida quotidiana
 - Domínios de referência
 - Tipos de atividades de lazer
 - Espectáculos
 - Desporto
 - Leitura
 - Viagens
 - *Media*
 - Tipo/género de férias
 - Mar / praia
 - Montanha
 - Campo
 - Museus e monumentos
 - Tipos de meios de transporte
 - Comboio
 - Avião
 - Automóvel
 - Barco
 - Referências culturais dos países francófonos
 - Referências históricas dos países francófonos
 - Referências geográficas dos países francófonos
 - Referências sociais dos países francófonos

6728

Divulgação de um produto/serviço

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Relaciona as abordagens linguísticas, comunicativas e interculturais com a temática futuro, de uma perspetiva pessoal, científica, social e/ou tecnológica.
- Desenvolve um processo linguístico, concreto ou imaginário, para criação/divulgação de um novo, ou já existente, produto/serviço.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - divulgação de um produto/serviço
 - Domínios de referência
 - Novo produto/serviço
 - Aspectos inovadores
 - Criatividade
 - Aplicabilidade prática
 - Satisfação de necessidades dos consumidores
 - Apresentação do produto/serviço
 - Divulgação do produto/serviço
 - Campanha promocional
 - Informação
 - Produto/serviço já existente
 - Divulgação
 - Relançamento
 - Novo investimento promocional
 - Nova campanha promocional
 - Nova imagem do produto/serviço
 - Informação
 - Referências científicas
 - Referências tecnológicas
 - Referências institucionais

6730

Diversidade cultural

Carga horária
25 horas

Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a diversidade cultural dos países que partilham o francês como língua oficial, em termos geográficos, gastronómicos, religiosos e de organização social.
- Identifica a diversidade de produtos/serviços culturais, tais como a música, a literatura, as artes plásticas, a arquitetura e o cinema, dos países cuja língua oficial é o francês.

Conteúdos

- Interpretação, produção de textos e comunicação oral - “através das diferentes culturas”
 - Domínios de referência
 - Culturas francófonas
 - Aspectos geográficos
 - Aspectos económicos
 - Aspectos sociais
 - Aspectos políticos
 - Aspectos religiosos
 - Aspectos gastronómicos
 - Produtos culturais francófonos
 - Música
 - Literatura
 - Artes plásticas
 - Arquitectura
 - Cinema
 - Jornais, revistas e sites especializados dos países francófonos

4.3. Formação Tecnológica

Este referencial já não se encontra em vigor

3478

Geografia do Turismo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar a posição geográfica de Portugal – localização, características e atividades.
- Identificar a diversidade climática das várias regiões de Portugal.
- Identificar as principais características demográficas da população portuguesa.
- Identificar os principais fluxos turísticos em Portugal.
- Descrever e caracterizar as regiões turísticas portuguesas.

Conteúdos

- Posição geográfica de Portugal
 - Portugal e as suas dimensões
 - Localização e organização territorial
 - Posição geográfica como uma das características biofísicas do território
 - Evolução das atividades económicas e a distribuição e ocupação da população no território português
- Diversidade climática regional
 - Fatores do clima e sua dinâmica geográfica climática
 - Tipos de tempo e sua distribuição ao longo do território
 - Regiões climáticas portuguesas, suas divisões e enquadramento
 - Clima e as energias alternativas
 - Diversidade e capacidade de uso de solos
 - Repartição das diferentes espécies arbóreas e seus fatores condicionantes
 - Regiões naturais
- População portuguesa
 - Dinamismo, estrutura e fatores condicionantes da sua evolução
 - Distribuição geográfica da população portuguesa
 - Fenómeno da litoralização e suburbanização da população em geral
 - Abandono das regiões do interior e os seus impactos económicos
 - Condições de vida da população portuguesa em geral
 - Mundo rural português e o seu espaço em mutação
 - Novos enquadramentos do espaço rural e urbano
- Fluxos turísticos – países geradores e recetores
 - Fluxos turísticos
 - Fluxos recetores e geradores de turismo
 - Identificação dos fluxos mais importantes para Portugal
 - Especificidade do espaço turístico do sul da Europa
- Regiões turísticas portuguesas
 - Rotas e o seu interesse turístico (do vinho, do vidro, da cerâmica, gastronómicas, etc...)
 - Património como recurso turístico
 - Animação e turismo
 - Destinos de férias
 - Destinos de negócio
 - Itinerários tradicionais mais relevantes
 - Itinerários inovadores e as formas de turismo “alternativo”
 - Tipos de turismo (turismo balnear, de saúde e bem estar, de negócios, rural, desportivo/ativo, ecoturismo, cultural e recreativo, etc.)
 - Os novos enquadramentos do espaço rural e urbano

3479

Procura e oferta turística

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística.

Conteúdos

- Procura turística
 - Noção e formas da procura turística
 - Característica fundamental da procura turística
 - Factores determinantes da procura turística
 - Dimensão e características da procura turística
 - Diferentes características e motivações do turista
 - Tendências de evolução e a emergência de novos tipos de turismo
 - Perspectivas da procura internacional
- Oferta turística
 - Definição das características e componentes
 - Negócios Turísticos
 - Componentes da oferta turística:
 - Componentes da oferta turística de base
 - Transporte
 - Alojamento
 - Restauração e bebidas
 - Visitas guiadas
 - Componentes da oferta turística "complementar"
 - Atracções turísticas
 - Eventos
 - Actividades de animação
 - Conferências e seminários
 - Actividades recreativas e entretenimento
 - Produtos Turísticos

3480

Organizações e funcionamento do setor do turismo

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar as organizações no âmbito do setor do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento
- Caracterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da atividade turística.

Conteúdos

- Entidades competentes pela regulação e promoção do setor turístico – nacionais e internacionais – caracterização
- Organização e funcionamento de produtores turísticos nos diversos subsectores do turismo

3481

Turismo seguro

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho.
- Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a atividade turística.
- Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos.
- Identificar e aplicar medidas de proteção e prevenção em ambiente de trabalho.
- Aplicar métodos de atuação em caso de acidente.

Conteúdos

- "Turismo Seguro"
 - Fundamentos de saúde e segurança no trabalho
 - Regulamento de saúde e segurança dos estabelecimentos comerciais, escritórios e serviços
 - Regime jurídico do enquadramento da segurança, higiene e saúde no trabalho
 - Regime jurídico dos acidentes e das doenças profissionais
 - Risco efetivo e risco potencial
 - Causalidade dos acidentes de trabalho
 - Classificação dos acidentes de trabalho
 - Participação dos acidentes
 - Controlo estatístico da sinistralidade
 - Legislação – atividade turística
 - Legislação de trabalho
 - Direitos e deveres dos trabalhadores
 - Tipo de vínculos contratuais
 - Condições específicas de exercício da profissão
 - Responsabilidades das unidades hoteleiras, unidades de restauração, transportadoras, etc...
 - Questões deontológicas
 - Gestão de riscos
 - Risco efetivo e risco potencial
 - Causalidade dos acidentes de trabalho
 - Classificação dos acidentes de trabalho
 - Participação dos acidentes
 - Controlo estatístico da sinistralidade
 - Ambiente de trabalho
 - Principais causas motivadoras de riscos associados
 - Medidas de proteção e prevenção
 - Modos de atuação em caso de acidente
 - Técnicas de Socorrismo– caracterização e aplicação

3482

Qualidade no serviço turístico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar as normas de qualidade e Identificar necessidades de melhoria.
- Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.

Conteúdos

- Qualidade do serviço turístico
 - Qualidade
 - Novos requisitos da norma ISO 9001:2001
 - Conceito de processo
 - Processo de melhoria contínua – caracterização e aplicação
 - Processos de avaliação e satisfação do cliente
 - Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade
 - Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação
 - Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (actividades de animação, alojamento...)
 - Seguros
 - Prevenção de doenças/acidentes

3473

Desenho e organização de programas e atividades de animação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Planear, programar e organizar atividades de animação turística.

Conteúdos

- Desenho e organização de programas e atividades de animação
 - Conceito animação – definições e conceitos
 - Animação no contexto turístico
 - Perfil do animador e o seu papel de entretenimento
 - Desenho e Organização
 - Animação turística nas suas diferentes formas
 - . Animação turística municipal e regional
 - . Animação desportiva
 - . Animação Ambiental
 - . Animação cultural
 - Técnicas de construção de itinerários
 - Clientes alvo – características e necessidades
 - Oferta e recursos turísticos disponíveis
 - Recursos existentes – humanos e materiais
 - Oferta turística a contemplar no programa
 - Normas de segurança inerentes ao serviço a prestar
 - Programação de atividades
 - Planeamento e programação de etapas
- Actividade profissional – animação turística
 - Actividade de animação e modo de funcionamento
 - Empresas que prestam serviços no âmbito da animação turística - caracterização
 - Profissionais da animação
 - Funções e principais competências
 - Contexto socioprofissional (perspectivas de emprego e de carreira, questões salariais...)
 - Exigências de formação e certificação
 - Questões deontológicas

3483

Imagem pessoal e comunicação com o cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.
- Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.

Conteúdos

- Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
- Normas de conduta e de imagem pessoal

3484

Informação e promoção da região

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover a região junto dos clientes.

Conteúdos

- Informação e promoção
 - Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região
 - Informações de carácter geral com interesse turístico
 - Serviços adicionais e complementares
 - Acções promocionais

3485

Informação e promoção do destino turístico Portugal

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal.

Conteúdos

- Informação e promoção
 - Objectivos estratégicos e ações de promoção turística do país
 - Planeamento estratégico da actividade
 - Atrações turísticas do país

3486

Língua inglesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Inglesa.

Conteúdos

- Língua inglesa – serviço de informação
 - Na informação de clientes
 - Propostas de programas turísticos
 - Na negociação e tomada de decisões
 - Na verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

4365

Técnicas de venda

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços.
- Identificar as várias etapas de uma venda.

Conteúdos

- Funções do vendedor
- Competências do profissional de vendas
- Competências de comunicação na venda
- Etapas da venda
- Controlo da venda

3489

Orçamentação de produtos e serviços turísticos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Orçar um produto/serviço turístico.

Conteúdos

- Orçamentação
 - Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico
 - Conceito de custo fixo e custo variável
 - Conceito de *breakeven-point*

3490

Reserva de produtos e serviços turísticos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes.
- Emitir bilhetes e *vouchers*.

Conteúdos

- Reservas e seus procedimentos
 - Transportes (aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário)
 - Alojamento
 - Programas de viagem
 - Outros produtos e serviços turísticos (eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc.)
- Procedimentos de *back-office*
 - Registos e documentação necessária
 - Emissão de bilhetes e de *vouchers*
- Sistemas de informação específicos à atividade e *Internet*

7842

Técnicas de atendimento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

Conteúdos

- Perfil e funções do atendedor
 - Características / qualidades de um Atendedor Profissional
- Atendimento - conceitos gerais
 - Atendimento / venda
 - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
 - Origem das motivações / necessidades
 - Análise prévia do perfil de cliente
 - Estrutura de um guião de "perguntas tipo"
- Etapas do processo atendimento
 - Abordagem inicial
 - Prestação do serviço
 - Despedida
 - Operações de caixa
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

3492

Atendimento - inglês técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.

Conteúdos

- Língua inglesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

3494

Condução de briefings

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar os diferentes procedimentos na realização de pequenas reuniões com clientes.

Conteúdos

- Procedimentos
 - Informação relativa às actividades
 - Informação relativa aos meios, instalações a utilizar e normas de segurança aplicáveis
 - Tipo de participação prevista
 - Imprevistos – formas de actuação
 - Procedimentos de segurança a adoptar

3495

Assistência ao cliente

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Prestar assistência aos clientes de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.

Conteúdos

- Procedimento a adoptar
- Regulamentação da actividade
- Alterações ou cancelamento do serviço
- Queixas e reclamações
- Imprevistos ou contingências
- Satisfação do cliente
- Técnicas de gestão de conflitos

3496

Técnicas de animação turística

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar técnicas de animação turística.

Conteúdos

- Técnicas de animação – caracterização
- Normas de segurança

3497

Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Executar atividades de animação turística, aplicando técnicas adequadas a diferentes contextos e a públicos diversificados.

Conteúdos

- Dinamização de atividades de animação
 - Aplicação de técnicas de animação turística
 - Organização das atividades e participantes
 - Gestão do tempo e espaço previsto para a animação
 - Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades
 - Dinamização e condução do grupo
 - Avaliação e arbitragem
 - Regras de segurança

3498

Animação de grupos especiais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e planificar programas de animação de grupos especiais.

Conteúdos

- Programas de animação
- Normas de utilização do material
- Regulamentação destinada a crianças
- Programas de terceira idade
- Programas adaptados a portadores de deficiência
- Adaptação de programas ao espaço

3499

Património cultural

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar, identificar e descrever o património cultural das diversas regiões do país.

Conteúdos

- Património
- Artesanato e etnologia
- Arte e ofícios regionais
- Actividades recreativas tradicionais
- Gastronomia
- O religioso e artístico na história local e regional

3500

Animação cultural

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Executar atividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados.

Conteúdos

- Organização e dinamização de atividades de animação cultural
 - Aspectos culturais regionais
 - Recursos e culturas locais
 - Atividades culturais
 - Avaliação

3460

Cartografia e orientação

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar e aplicar técnicas de orientação.
- Identificar e aplicar Instrumentos de orientação no terreno.

Conteúdos

- Cartografia e noções de orientação
 - Relevo
 - Hidrografia
 - Vegetação
- Orientação e turismo
- Instrumentos de orientação (mapas, cartas militares, bússolas, etc....) – caracterização e aplicação

3501

Paisagem natural

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar, identificar e descrever o património ambiental das diversas regiões do país.

Conteúdos

- Paisagem
- Evolução da paisagem local/regional
- Ecologia e paisagem
- Valor da paisagem e seus componentes para o turismo

3502

Turismo descoberta

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e implementar atividades de Turismo Descoberta.

Conteúdos

- Recursos
- Aspectos rurais, urbanos e regionais
- Itinerários de descoberta
- Descoberta e turismo
- Atividades de turismo descoberta

3503

Animação ambiental

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Executar atividades de animação turística em contexto ambiental, com públicos diversificados.

Conteúdos

- Organização e dinamização de atividades de turismo natureza
- Aspectos culturais regionais
- Recursos e culturas locais
- Atividades de turismo natureza
- Avaliação

3504

Turismo de desporto aventura

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar atividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados.

Conteúdos

- Tipos de atividades de desporto aventura
 - Canoagem e atividade náuticas
 - Mergulho
 - Passeios pedestres
 - Montanhismo e atividades associadas

3505

Animação desportiva

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Executar atividades de animação em contexto desportivo, com públicos diversificados.

Conteúdos

- Organização e dinamização de atividades de animação desportiva
- Planificação
- Avaliação

3487

Língua francesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua Francesa.

Conteúdos

- Língua francesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6942

Língua espanhola - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua espanhola.

Conteúdos

- Língua espanhola – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6943

Língua alemã - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua alemã.

Conteúdos

- Língua alemã – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e *vouchers*

6944

Língua italiana - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua italiana.

Conteúdos

- Língua italiana – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7429

Língua holandesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua holandesa.

Conteúdos

- Língua holandesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7430

Língua finlandesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua finlandesa.

Conteúdos

- Língua finlandesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7431

Língua norueguesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua norueguesa.

Conteúdos

- Língua norueguesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

7432

Língua sueca - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua sueca.

Conteúdos

- Língua sueca – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8746

Língua chinesa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua chinesa.

Conteúdos

- Língua chinesa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

8747

Língua russa - informação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua russa.

Conteúdos

- Língua russa – informação
 - Negociação e tomada de decisões
 - Verificação de cobranças e contabilização de sinais, antecipações e vouchers

3493

Atendimento - francês técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua francesa.

Conteúdos

- Língua francesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6945

Atendimento – espanhol técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.

Conteúdos

- Língua espanhola – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6946

Atendimento – alemão técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua alemã.

Conteúdos

- Língua alemã – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

6947

Atendimento – italiano técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua italiana.

Conteúdos

- Língua italiana – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7433

Atendimento – holandês técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua holandesa.

Conteúdos

- Língua holandesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7434

Atendimento – finlandês técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua finlandesa

Conteúdos

- Língua finlandesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7435

Atendimento – norueguês técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua norueguesa.

Conteúdos

- Língua norueguesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

7436

Atendimento – sueco técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua sueca.

Conteúdos

- Língua sueca – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

8748

Atendimento – chinês técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua chinesa.

Conteúdos

- Língua chinesa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

8749

Atendimento – russo técnico

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na atividade de assistência ao cliente, em língua russa.

Conteúdos

- Língua russa – serviço de atendimento
 - Atendimento de clientes
 - Terminologia técnica
 - Queixas e reclamações

8598

Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.
- Identificar competências adquiridas ao longo da vida.
- Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.
- Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.
- Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem (formal e informal) – aplicação destes conceitos na compreensão da sua história de vida, identificação e valorização das competências adquiridas
- Atitude empreendedora/proactiva
- Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais
 - Competências relacionais
 - Competências criativas
 - Competências de gestão do tempo
 - Competências de gestão da informação
 - Competências de tomada de decisão
 - Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos (sociais ou relacionais)
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8599

Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Explicar o conceito de assertividade.
- Identificar e desenvolver tipos de comportamento assertivo.
- Aplicar técnicas de assertividade em contexto socioprofissional.
- Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal.
- Definir o conceito de inteligência emocional.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Comunicação assertiva
- Assertividade no relacionamento interpessoal
- Assertividade no contexto socioprofissional
- Técnicas de assertividade em contexto profissional
- Origens e fontes de conflito na empresa
- Impacto da comunicação no relacionamento humano
- Comportamentos que facilitam e dificultam a comunicação e o entendimento
- Atitude tranquila numa situação de conflito
- Inteligência emocional e gestão de comportamentos
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

8600

Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de empreendedorismo.
- Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.
- Identificar o perfil do empreendedor.
- Reconhecer a ideia de negócio.
- Definir as fases de um projeto.
- Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.
- Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.
- Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.
- Identificar e selecionar anúncios de emprego.
- Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.
- Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.

Conteúdos

- Conceito de empreendedorismo – múltiplos contextos e perfis de intervenção
- Perfil do empreendedor
- Fatores que inibem o empreendedorismo
- Ideia de negócio e projet
- Coerência do projeto pessoal / projeto empresarial
- Fases da definição do projeto
- Modalidades de trabalho
- Mercado de trabalho visível e encoberto
- Pesquisa de informação para procura de emprego
- Medidas ativas de emprego e formação
- Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)
- Rede de contactos
- Curriculum vitae
- Anúncios de emprego
- Candidatura espontânea
- Entrevista de emprego

Este referencial já não se encontra em vigor

5. Sugestão de Recursos Didáticos

- Algarve – José Victor Adragão, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editora Presença, 1985
- Animação turística, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 18 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Brincando aos jogos – ou da necessidade de preservar a cultura popular portuguesa – F. Silva Completo, Lisboa, ISSSL, 1991
- Como conduzir uma reunião – Hélène Sorez, Lisboa, Ed. Inquérito, 1997
- Como elaborar un proyecto – Ezequiel Anderegg, Santo Isidro ICESA ed., 1993
- Comunicação, comportamento humano e empresa – Mário Silva Freire, Portalegre, Ed. Gráfica Guedelha, Lda., 1999
- Descubra Portugal de norte a sul e arquipélagos, Cassetes de vídeo, Edição Ediclube
- Dictionary of travel and tourism terminology (A) – Allan Beaver, BABI Publishing, 2002
- Enciclopédia de história de arte em Portugal, Edições Alfa.
- Etiqueta e boas maneiras: a arte de viver em sociedade – Ana São Gião, Lisboa, Edições 70, 1989
- Event management in leisure and tourism – David C. Watt, Harlow, Adison Wesley Longman, 1998
- Festividades cíclicas em Portugal – Ernesto Veiga de Oliveira, Lisboa D. Quixote, 1984
- Geografia de Portugal, ambiente natural e tradição humana – Carlos Alberto Medeiros, Lisboa, Universidade Aberta, 1994
- Grupos de encontro – Carl Rogers, Lisboa, Moraes Ed., 1976
- Guia indispensável para homens – Comunicação e Etiqueta – Cristina Bosco, Lisboa, Ed. Pergaminho, 1998
- Guia turístico de Portugal de A a Z – Manuel Alves Correia, Lisboa, Edição Círculo dos Leitores, 1990
- Higiene e segurança no trabalho – Lisboa, Ministério da Educação, Departamento de Educação Básica, Coleção Educação Permanente 3, 1997
- Hospitalidade conceitos e aplicações – Kye-Sung Chon, Raymond T. Sparrowe, Ed. Thompson Learning, Lda.
- L'Animation des groupes de culture et loisirs – Edouard Limbos et al. Paris, Ed. E.S.F., 1981
- Les établissements socioculturels – L'installation Intérieure – AAVV, Paris, Ministère de la Jeunesse et des Sports, 1965
- Lisboa – José Victor Adragão, Natália Pinto e Rui Rasquilho, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editora Presença, 1985
- Manual de higiene e segurança do trabalho – Alberto Sérgio S.R. Miguel, Porto, Porto Editora, 1991
- Manutenção e uso de equipamentos hoteleiros – Victor Monteiro, Lisboa, Lidel – Edições Técnicas, Lda., 2000
- Marketing com sucesso – Tony Fletcher e Neil Russel-Jones, Pergaminho
- Marketing para o turismo no século XXI, Susan Brigs, Edições CETOP
- Marketing para que te quero – Francisco Velez Roxo, IAPEMEI
- Mercator 2000. Teoria e prática do marketing 9.ª edição – Denis Lindon, Jacques Lendrevie, Joaquim Vicente Rodrigues e Pedro Dionísio, Publicações D. Quixote, 2000
- Metodología y práctica de la animación socio-cultural – Ezequiel Anderegg, Buenos Aires, Ed. Humanitas, 1984
- New routes for leisure – AAVV, Lisboa, ED I.C.S., 1992
- Óbidos – José Fernandes Pereira, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Organizing local events – S. Passingham, London, Directory on Social Change, 1993
- Patrimoine modeles et developpement local – Pascal Curvilier, Emmanuel Torres e Jean Gadrey
- Porto – Hélder Pacheco, Col. Novos Guias de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1984
- Portugal – Miguel Torga, Coimbra, Coimbra Editora, 1950
- Portugal, o mediterrâneo e o atlântico – Orlando Ribeiro, Coimbra, Coimbra Editora, 1945
- Princípios gerais de turismo, Regente Prof. Doutor João Félix Martins, Sebenta da Universidade do Algarve
- Prontuário turístico – Celestino Domingos, INFTUR, 1997 Worldwide Destinations: Geograpy of Travel and Tourism – Chris Cooper, Bitterworth-Heinemann, 2001;
- Qualidade: uma filosofia de gestão – Carlos Vasconcelos Cruz e Óscar Carvalho, Lisboa, Texto Editora, 1994
- Recepcionista de turismo, referenciais modulares da formação e de certificação profissional, Caderno 16 – Parceria – INFTUR, IQF, IEFP, DGFV, 2005
- Santarém – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença
- Sebenta policopiada – João Almeida, ISLA
- Segurança e saúde no trabalho, legislação anotada – Fernando A. Cabral e Manuel M. Roxo, Coimbra, Almedina, 2000
- Sintra – Vítor Serrão, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1990
- Tendências Internacionais em turismo – Jorge Costa, Paulo Rita, Paulo Águas, Lidel, 2001
- The geography of tourism, 2 Ed – B. G. Boniface e C. P. Cooper London, Heinemann, 1994
- Tourism planning – E. Inskip, New York, Van Nostrand Reinhold, 1991
- Tourisme – organisation, économie et action touristiques – Pasquolini et Jacquot
- Transporte e turismo – Stephan Page, Bookman, 2001
- Turismo em Portugal (O) – Lisboa, IQF, 2005

- Viseu – Alberto Correia, Col. Cidades e Vilas de Portugal, Lisboa, Editorial Presença, 1989
- Web Sites:
 - <http://www.companhiaproprias.pt/publico/geral/cursos.asp?codigo=128&Tipo=1>
 - http://www.peninsula.com.pt/pagegen.asp?SYS_PAGE_ID=814483
 - <http://www.finditonline.ws/find/iso+9001.aspx?s=3>
 - www.icep.pt
 - www.portugalinsite.pt
 - www.adetum.pt
 - www.atl-turismolisboa.pt
 - www.costa-azul.rtf.pt
 - www.rt.planiciedourada.pt
 - www.rt-dao-lafoes.com
 - www.rt-serradaestrela.pt
 - www.rt-leiriafatima.pt
 - www.rt.sm.pt
 - www.rt-am.pt
 - www.dover.gov.uk/events
 - www.tourismvictoria.com
 - www.workfutures.bc.ca

Este referencial já não
se encontra em vigor