

REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL

Área de educação e formação: 812 - Turismo e Lazer

Qualificação: 812185 - Técnico/a de Informação e Animação Turística

Nível de Qualificação do QNQ: 4

Nível de Qualificação do QEQ: 4

Data de entrada em vigor do referencial de formação associado: 15 de março de 2020

Unidades de Competência (UC) PRÉ-DEFINIDAS*

| Tarefas | Conhecimentos e saberes sociais e relacionais | Ponderação** (1 a 5) |
|---|--|-------------------------|
| UC 1 - Promover e informar sobre a região | | |
| UFCD 3484 - Informação e promoção da região | | |
| 1.1 - Presta informações, aconselha e promove a região junto dos clientes | Oferta, recursos e atrações turísticas disponíveis no local/região (UFCD 3484); Informações de carácter geral com interesse turístico (UFCD 3484); Serviços adicionais e complementares (UFCD 3484); Ações promocionais (UFCD 3484); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486) Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483). | 4 |
| UC 2 - Promover e informar sobre o destino turístico Portugal | | |
| UFCD 3485 - Informação e promoção do destino turístico Portugal | | |
| 2.1 - Presta informações e aconselha o mercado turístico Portugal | Objetivos estratégicos e ações de promoção das principais atrações turísticas de Portugal; (UFCD 3485); Características das regiões turísticas portuguesas (UFCD 3478); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483). | 4 |
| 2.2 - Promove o mercado turístico Portugal | Objetivos estratégicos e ações de promoção turística de Portugal (UFCD 3485); Planeamento estratégico da atividade (UFCD 3485); Atividades de animação e turismo nas regiões turísticas portuguesas (UFCD 3478); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483). | 4 |
| UC 3 - Vender produtos e serviços turísticos | | |
| UFCD 4365 - Técnicas de venda | | |
| 3.1 - Aplica técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes | Funções do vendedor (UFCD 4365); Competências do profissional de vendas (UFCD 4365); Competências de comunicação na venda (UFCD 4365); Componentes da oferta turística de base - transporte, alojamento, restauração e bebidas, visitas guiadas (UFCD 3479); Componentes da oferta turística "complementar" (UFCD 3479); Atrações turísticas, eventos, atividades de animação, conferências e seminários (UFCD 3479); Atividades recreativas e entretenimento (UFCD 3479); Produtos Turísticos (UFCD 3479); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| 3.2 - Processa a venda ao cliente | Etapas de venda (UFCD 4365); Controlo da venda (UFCD 4365); Produtos Turísticos (UFCD 3479); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| UC 4 - Orçamentar produtos e serviços turísticos | | |
| UFCD 3489 - Orçamentação de produtos e serviços turísticos | | |
| 4.1 - Orçamenta um produto ou serviço turístico | Cálculo orçamental do produto ou serviço turístico (UFCD 3489); Conceito de custo fixo e custo variável (UFCD 3489); Conceito de breakeven-point (UFCD 3489). | 5 |
| UC 5 - Reservar produtos e serviços turísticos | | |
| UFCD 3490 - Reserva de produtos e serviços turísticos | | |
| 5.1 - Efetua reservas de produtos e serviços turísticos | Procedimentos de reservas (UFCD 3490); Transportes aéreo, marítimo, ferroviário, rodoviário (UFCD 3490); Alojamento (UFCD 3490); Programas de viagem (UFCD 3490); Outros produtos e serviços turísticos (UFCD 3490); Eventos, atrações turísticas, congressos, atividades de animação, etc. (UFCD 3490). | 5 |
| 5.2 - Emite bilhetes e vouchers | Procedimentos de BackOffice (UFCD 3490); Emissão de bilhetes e Vouchers (UFCD 3490); Registos e documentação necessária (UFCD 3490); Sistemas de informação específicos à atividade e Internet (UFCD 3490). | 4 |
| UC 6 - Atender e acolher o cliente | | |
| UFCD 7842 - Técnicas de atendimento | | |

| | | |
|---|---|---|
| 6.1 - Aplica as técnicas de atendimento aos clientes | Perfil e funções do atendedor (UFCD 7842); Conceitos gerais do atendimento (UFCD 7842); Diagnóstico de necessidades (UFCD 7842); Etapas do processo de atendimento (UFCD 7842); Tratamento de reclamações (UFCD 7842); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483). | 5 |
| UC 7 - Conduzir briefings UFCD 3494 - Condução de briefings | | |
| 7.1 - Aplica os procedimentos para realização de reuniões (briefings) | Informação relativa às atividades (UFCD 3494); Informação relativa aos meios (UFCD 3494); Instalações a utilizar e normas de segurança aplicáveis (UFCD 3494); Tipo de participação prevista (UFCD 3494); Imprevistos e formas de atuação (UFCD 3494); Procedimentos de segurança a adotar (UFCD 3494); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| UC 8 - Prestar assistência ao cliente UFCD 3495 - Assistência ao cliente | | |
| 8.1 - Presta assistência ao cliente | Procedimento a adotar (UFCD 3495); Regulamentação da atividade (UFCD 3495); Alterações ou cancelamento do serviço (UFCD 3495); Queixas e reclamações (UFCD 3495); Imprevistos ou contingências (UFCD 3495); Satisfação do cliente (UFCD 3495); Técnicas de gestão de conflitos; (UFCD 3495); Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (UFCD 3483); Normas de conduta e de imagem pessoal (UFCD 3483). | 5 |
| UC 9 - Dinamizar e conduzir atividades de animação em contexto turístico UFCD 3497 - Dinamização e condução de atividades de animação em contexto turístico | | |
| 9.1 - Executa atividades de animação turística | Conceito de animação turística (UFCD 3840); Organização de produtores turísticos (UFCD 3840); Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Técnicas de animação - caracterização (UFCD 3496); Normas de Segurança (UFCD 3496); Técnicas de animação turística (UFCD 3497); Organização das atividades e participantes (UFCD 3497); Gestão do tempo e espaço previsto para a animação (UFCD 3497); Informação e demonstração dos objetivos e regras das atividades (UFCD 3497); Dinamização e condução do grupo (UFCD 3497); Avaliação e arbitragem (UFCD 3497); Regras de segurança (UFCD 3497); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| 9.2 - Aplica as técnicas adequadas a diferentes contextos e aos públicos diversificados | Entidades competentes pela regulação e promoção do sector turístico - nacionais e internacionais - caracterização (UFCD 3480); Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Técnicas de animação - caracterização (UFCD 3496); Normas de segurança (UFCD 3496); Técnicas de animação turística (UFCD 3497); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| UC 10 - Organizar e dinamizar atividades de animação para grupos especiais UFCD 3498 - Animação de grupos especiais | | |
| 10.1 - Planifica programas de animação de grupos especiais | Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Normas de utilização de material em programas de animação (UFCD 3498); Regulamentação destinada a crianças (UFCD 3498); Programas de terceira idade (UFCD 3498); Programas adaptados a portadores de deficiência (UFCD 3498); Adaptação de programas ao espaço (UFCD 3498); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| UC 11 - Organizar e dinamizar atividades de animação cultural UFCD 3500 - Animação cultural | | |
| 11.1 - Executa atividades de animação turística em contexto cultural | Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Caracterização do património cultural das diversas regiões do país (UFCD 3499); Legislação relacionada com atividades de animação turística (UFCD 3481); Organização e dinamização de atividades de animação cultural (UFCD 3500); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| UC 12 - Aplicar técnicas de orientação e cartografia no terreno UFCD 3460 - Cartografia e orientação | | |
| 12.1 - Aplica técnicas de orientação | Cartografia e noções de orientação (UFCD 3460); Relevo, Hidrografia e Vegetação (UFCD 3460). | 4 |
| 12.2 - Utiliza instrumentos de orientação no terreno | Orientação e turismo (UFCD 3460); Instrumentos de orientação (UFCD 3460); Mapas, cartas militares, bússolas (UFCD 3460). | 4 |
| UC 13 - Implementar atividades de turismo de descoberta UFCD 3502 - Turismo descoberta | | |
| 13.1 - Implementa atividades de Turismo Descoberta | Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Recursos (UFCD 3502); Aspectos rurais, urbanos e regionais (UFCD 3502); Itinerários de descoberta (UFCD 3502); Descoberta e turismo (UFCD 3502); Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Atividades de turismo descoberta (UFCD 3502); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482) Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 4 |
| UC 14 - Organizar e dinamizar atividades de animação turística em contexto ambiental UFCD 3503 - Animação ambiental | | |

| | | |
|---|--|---|
| 14.1 - Executa atividades de animação turística em contexto ambiental | Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Regiões turísticas portuguesas (UFCD 3478). Património ambiental das diversas regiões do país (UFCD 3501) Organização e dinamização de atividades de turismo natureza (UFCD 3503); Aspetos culturais regionais (UFCD 3503); Recursos e culturas locais (UFCD 3503); Legislação relacionada com atividades de animação turística (UFCD 3481); Atividades de turismo natureza (UFCD 3503); Técnicas de avaliação: (UFCD 3503); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 5 |
| UC 15 - Organizar e dinamizar atividades de animação desportiva UFCD 3505 - Animação desportiva | | |
| 15.1 - Executa atividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados | Planeamento e programação de etapas (UFCD 3473); Desenho e organização de atividades de animação (UFCD 3473); Tipos de atividades de desporto aventura: canoagem e atividade náuticas, mergulho, passeios pedestres, montanhismo e atividades associadas (UFCD 3504); Legislação - atividade turística (UFCD 3481); Organização e dinamização de atividades de animação desportiva (UFCD 3505); Planificação (UFCD 3505); Técnicas de avaliação (UFCD 3505); Técnicas de gestão de riscos (UFCD 2481); Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação (UFCD 3482); Língua estrangeira - serviço de informação (UFCD 3486). | 4 |

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC) DA BOLSA ***

- Deverão ser selecionadas 1 UC -

| Tarefas | Conhecimentos e saberes sociais e relacionais | Ponderação** (1 a 5) |
|--|---|----------------------|
| UC 16 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em francês UFCD 3487 - Língua francesa - informação | | |
| 16.1 - Presta informações em língua francesa | Vocabulário técnico em língua francesa (UFCD 3487). | 3 |
| UC 17 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em espanhol UFCD 6942 - Língua espanhola - informação | | |
| 17.1 - Presta informações em língua espanhola | Vocabulário técnico em língua espanhola (UFCD 6942). | 3 |
| UC 18 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em alemão UFCD 6943 - Língua alemã - informação | | |
| 18.1 - Presta informações em língua alemã | Vocabulário técnico em língua alemã (UFCD 6943). | 3 |
| UC 19 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em italiano UFCD 6944 - Língua italiana - informação | | |
| 19.1 - Presta informações em língua italiana | Vocabulário técnico em língua italiana (UFCD 6944). | 3 |
| UC 20 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em holandês UFCD 7429 - Língua holandesa - informação | | |
| 20.1 - Presta informações em língua holandesa | Vocabulário técnico em língua holandesa (UFCD 7429). | 3 |
| UC 21 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em finlandês UFCD 7430 - Língua finlandesa - informação | | |
| 21.1 - Presta informações em língua finlandesa | Vocabulário técnico em língua finlandesa (UFCD 7430). | 3 |
| UC 22 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em norueguês UFCD 7431 - Língua norueguesa - informação | | |
| 22.1 - Presta informações em língua norueguesa | Vocabulário técnico em língua norueguesa (UFCD 7431). | 3 |
| UC 23 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em sueco UFCD 7432 - Língua sueca - informação | | |
| 23.1 - Presta informações em língua sueca | Vocabulário técnico em língua sueca (UFCD 7432). | 3 |

| | | |
|--|--|---|
| UC 24 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em chinês | | |
| UFCD 8746 - Língua chinesa - informação | | |
| 24.1 - Como aborda o cliente em chinês? Que vocabulário utiliza? Dê exemplos de situações-tipo de comunicação em chinês. | Vocabulário técnico em língua chinesa (UFCD 8746). | 3 |
| UC 25 - Aplicar vocabulário técnico na comunicação em russo | | |
| UFCD 8747 - Língua russa - informação | | |
| 25.1 - Presta informações em língua russa | Vocabulário técnico em língua russa (UFCD 8747). | 3 |
| UC 26 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em francês | | |
| UFCD 3493 - Atendimento - francês técnico | | |
| 26.1 - Presta atendimento em língua francesa | Vocabulário técnico em língua francesa (UFCD 3493). | 3 |
| UC 27 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em espanhol | | |
| UFCD 6945 - Atendimento – espanhol técnico | | |
| 27.1 - Presta atendimento em língua espanhola | Vocabulário técnico em língua espanhola (UFCD 6945). | 3 |
| UC 28 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em alemão | | |
| UFCD 6946 - Atendimento – alemão técnico | | |
| 28.1 - Presta atendimento em língua alemã | Vocabulário técnico em língua alemã (UFCD 6946). | 3 |
| UC 29 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em italiano | | |
| UFCD 6947 - Atendimento – italiano técnico | | |
| 29.1 - Presta atendimento em língua italiana | Vocabulário técnico em língua italiana (UFCD 6947). | 3 |
| UC 30 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em holandês | | |
| UFCD 7433 - Atendimento – holandês técnico | | |
| 30.1 - Presta atendimento em língua holandesa | Vocabulário técnico em língua holandesa (UFCD 7433). | 3 |
| UC 31 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em finlandês | | |
| UFCD 7434 - Atendimento – finlandês técnico | | |
| 31.1 - Presta atendimento em língua finlandesa | Língua finlandesa (UFCD 7434). | 3 |
| UC 32 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em norueguês | | |
| UFCD 7435 - Atendimento – norueguês técnico | | |
| 32.1 - Presta atendimento em língua norueguesa | Língua norueguesa (UFCD 7435). | 3 |
| UC 33 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em sueco | | |
| UFCD 7436 - Atendimento – sueco técnico | | |
| 33.1 - Presta atendimento em língua sueca | Vocabulário técnico em língua sueca (UFCD 7436). | 3 |
| UC 34 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em chinês | | |
| UFCD 8748 - Atendimento – chinês técnico | | |
| 34.1 - Presta atendimento em língua chinesa | Vocabulário técnico em língua chinesa (UFCD 8748). | 3 |
| UC 35 - Aplicar vocabulário técnico no atendimento em russo | | |
| UFCD 8749 - Atendimento – russo técnico | | |
| 35.1 - Presta atendimento em língua russa | Vocabulário técnico em língua russa (UFCD 8749). | 3 |

Notas:

* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

** - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.

*** - Unidades opcionais que apesar de não constituírem o essencial da qualificação, são necessárias para perfazer a qualificação. Para a obtenção da certificação é fixado um número de UC a selecionar da bolsa.