



ANO LETIVO 2017/2018

CURSO/CICLO DE FORMAÇÃO	Técnico de Animação de Turismo
DISCIPLINA:	Fundamentos do Turismo
Docente	José Barroso

N.º TOTAL DE MÓDULOS DE 1º/2º/3º anos	6
--	----------

N.º Módulo	N.º DE HORAS	Blocos de 45 m	Início Módulo	Final Módulo (Previsão)	DESIGNAÇÃO DO MÓDULO
4	50	67	09/01/2018	28/05/2018	Assistência ao cliente no contexto de Animação Turística

OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
<ul style="list-style-type: none">- Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos.- Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a imprevistos e contingências.- Listar as entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas.- Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários para operar alterações, cancelamentos, resolução de imprevistos e contingências.	<p>Alterações e cancelamentos</p> <ul style="list-style-type: none">- Noções e tipologia - Procedimentos de registo de alterações e cancelamentos- Normas e legislação associada às alterações e cancelamentos. <p>Imprevistos e contingências em agências de viagens</p> <ul style="list-style-type: none">- Noções e tipologia- Necessidades e expectativas do cliente- Procedimentos de resolução- Recursos a mobilizar.	<p>Diagnostica</p> <p>Formativa</p> <p>Grelhas</p> <p>Fichas</p> <p>Sumativa</p> <p>Trabalho Projeto</p>	<p>Manuais;</p> <p>Vídeos;</p> <p>Aulas no exterior;</p> <p>Fotocópias de documentos;</p> <p>Pesquisa na Internet;</p> <p>Bibliografia diversa;</p>	



	<p>Entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas</p> <ul style="list-style-type: none">- Tipologia de entidades- Meios de assistência a turistas. <p>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação com clientes</p>		<p>Meios informáticos: computadores, impressoras, software específico, internet.</p> <p>Meios de comunicação: email, fax, telefone. Material de escritório diverso. Material e equipamento médico de primeiros socorros. Exemplos de contratos de prestação de serviços ao cliente. Normas de transporte de bagagem e outras relativas à realização de viagens. Exemplos de manuais de apoio e assistência aos clientes.</p>	
--	--	--	---	--



ESCOLA SECUNDÁRIA/3 RAINHA SANTA ISABEL – 402643
ESTREMOZ



--	--	--	--	--

A ordem dos módulos definida para a lecionação dos módulos corresponde à proposta do programa homologado pelo Ministério da Educação?

Sim Não

Observações / Recomendações:

O Professor

O Diretor de Curso

