

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 7 <i>Operações Técnicas de serviços de Recepção em Alojamento</i>	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Reservas:</p> <p>1.1. Conceitos básicos;</p> <p>1.2. Tipos de quartos, tarifas e descontos;</p> <p>1.3. Sistemas de Reservas;</p> <p> 1.3.1. Yield Management;</p> <p> 1.3.2. O inventário</p> <p> 1.3.3. Ficheiros de Clientes</p> <p> 1.3.4. Contratos com agentes de viagens e operadores turísticos</p> <p> 1.3.5. Formulários de reservas</p> <p> 1.3.6. Lista Negra</p> <p>1.4. Pedidos, alterações, anulações e cancelamentos de reservas</p> <p>1.5. Situações especiais nas reservas</p> <p> 1.5.1. Ofertas alternativas</p> <p> 1.5.2. Vip's</p> <p> 1.5.3. Reclamações</p> <p>1.6. Reservas de agências de viagens</p> <p>1.7. Reservas de grupos</p> <p>2. Check-in:</p> <p>2.1. Registo de Hóspedes;</p> <p>2.2. Formas de pagamento e garantias de estada</p> <p>2.3. Procedimentos administrativos durante o <i>Check-in</i>;</p> <p>2.4. Situações especiais durante o <i>Check - in</i>;</p> <p>2.5. Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel.</p> <p>3. Check-out:</p> <p>3.1. Controlo de chaves;</p> <p>3.2. Gastos de última hora;</p> <p>3.3. Apresentação e cobrança de contas;</p> <p>3.4. Situações especiais no <i>Check - out</i></p> <p>3.5. Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel</p>	15.09.2017
	06.11.2017
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	31

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 9 <i>Empresas de Animação Turística e Desportiva</i>	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Definição e enquadramento da atividade das empresas de animação turística e desportiva</p> <p>1.1. Atividades e conceitos relacionados com a animação</p> <p>1.2. Principais características da animação</p> <p>1.3. Noção e enquadramento da animação no turismo</p> <p>1.4. Noção e enquadramento de atividades de animação desportiva: tipologias</p> <p>2. O planeamento de atividades de animação</p> <p>3. A comunicação na animação turística e desportiva</p> <p>4. O perfil do animador turístico e do animador desportivo</p> <p>5. O enquadramento legal e legislação</p> <p>5.1. Legislação relevante para animação turística e desportiva</p>	07.11.2017
	22.01.2018
	N.º Aulas Previstas (50 min)
	31
MÓDULO 4 <i>Operações Técnicas em Agências de Viagens Turístico</i>	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Software informático</p> <p>- Galileu e/ou Amadeus:</p> <p>- Códigos dos aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões</p> <p>- Disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia dos aviões)</p> <p>- Reservas de viagens</p>	23.01.2018
	23.03.2018
	N.º Aulas Previstas (50 min)
	32

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 8 <i>Sistemas Globais de Distribuição</i>	
<p>1. Serviços eletrónicos de reservas em Amadeus ou Galileu</p> <p>1.1 Introdução ao sistema de reservas</p> <p>1.2 Assinar e desassinar o terminal</p> <p>1.3 O IWS – <i>Intelligent Workstation</i></p> <p>1.4 Codificação e decodificação</p> <p>1.5 <i>Timetable</i></p> <p>1.6 <i>Availability</i></p> <p>1.7 <i>O Booking file</i></p> <p>1.8 Venda (<i>Sell</i>)</p> <p>1.9 <i>OSI (Other service information)</i></p> <p>1.10 <i>Vendor Remarks</i></p> <p>1.11 <i>Enhanced booking file servicing (RQ)</i></p> <p>1.12 Os SSR's (pedidos especiais)</p> <p>1.13 Recuperação de uma reserva</p> <p>1.14 A divisão de um <i>Booking file (Divide)</i></p> <p>1.15 <i>Queues</i></p> <p>1.16 Informações diversas</p> <p>1.17 <i>Currency</i></p> <p>1.18 Global fares</p> <p>1.19 A produção de documentos</p> <p>1.20 Problemas com a impressão de bilhetes e itinerários</p> <p>2 Novos desafios (e-commerce)</p>	01.04.2018
	08.06.2018
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	34