

**Curso Profissional de Técnico de Turismo**

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2020/21**

**PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO**

<b>MÓDULO 6</b> <i>Atendimento e Informação em empreendimentos Turísticos</i>	
<p><b>Conteúdos:</b></p> <p><b>1. Atendimento em empreendimentos Turísticos</b> 1.1. A receção; 1.2. Tipologias das funções da receção/acolhimento; 1.3. As comunicações.</p> <p><b>2. Equipamentos Utilizados na receção em Empreendimentos Turísticos.</b> 2.1. Informáticos; 2.2. Outros equipamentos de apoio à receção.</p> <p><b>3. Informações em Empreendimentos Turísticos.</b> 3.1. Documentação específica de receção; 3.2. Serviço de Informação Turística Interna;     3.2.1 Serviço de Câmbios     3.2.2 Funcionamento do Empreendimento Turístico     3.2.3 Atividades de animação/entretenimento existentes 3.3. Serviço de Informação Turística Externa     3.3.1 Locais de Interesse Turístico da Região     3.3.2 Serviços turísticos prestados, externos ao empreendimento turístico</p>	Início 17.09.2020
	Fim 12.11.2020
	Nº Aulas Previstas (50 min)  40
<b>MÓDULO 4</b> <i>Operações Técnicas em Agências de Viagens Turístico</i>	
<p><b>Conteúdos:</b></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>	Início 16.11.2020
	Fim 21.01.2021
	Nº Aulas Previstas (50 min)  39

**Curso Profissional de Técnico de Turismo**

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2020/21**

**PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO**

<b>MÓDULO 7</b> <i>Operações Técnicas de serviços de Recepção em Alojamento</i>	
<p><b>Conteúdos:</b></p> <p><b>1. Reservas:</b></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><b>2. Check-in:</b></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><b>3. Check-out:</b></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>	Início
	25.01.2021
	Fim
	23.03.2021
	Nº Aulas Previstas (50 min)
	40
<b>MÓDULO 8</b>	

**Curso Profissional de Técnico de Turismo**

11.º Ano

Disciplina: **OTET**

Ano Letivo **2020/21**

**PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO**

<i>Sistemas Globais de Distribuição</i>	
<p><b>1. Serviços eletrónicos de reservas em Amadeus ou Galileu</b></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><b>2 Novos desafios (e-commerce)</b></p>	Início
	06.04.2021
	Fim
	08.06.2021
	N.º Aulas Previstas (50 min)
	43

OTET – Operações Técnicas em Empresas Turísticas – 2º ano

3º Ciclo	Avançado	Intermédio	Elementar	Inicial
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Domina as operações técnicas de serviços de receção em unidades de alojamento turístico.</li> <li>▪ Domina as operações técnicas associadas às empresas de animação e organização turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tem conhecimento e desenvolve as operações técnicas de serviços de receção em unidades de alojamento turístico com rigor técnico.</li> <li>▪ Analisa e aplica as operações técnicas associadas às empresas de animação e organização turística com responsabilidade e autonomia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diferencia e desenvolve algumas das operações técnicas de serviços de receção em unidades de alojamento turístico com rigor técnico.</li> <li>▪ Desenvolve as operações técnicas associadas às empresas de animação e organização turística com responsabilidade e autonomia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conhece as operações técnicas de serviços de receção em unidades de alojamento turístico mas não as executa com rigor técnico.</li> <li>▪ Organiza operações técnicas associadas às empresas de animação e organização turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Executa as operações técnicas de serviços de receção em unidades de alojamento turístico.</li> <li>▪ Executa as operações técnicas associadas às empresas de animação e organização turística.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conhece a tipologia das empresas turísticas, bem como a sua especificidade.</li> <li>▪ Conhece a estrutura, organização e tipologia das unidades de acolhimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciona a tipologia das empresas turísticas, bem como a sua especificidade.</li> <li>▪ Relaciona a estrutura, organização e tipologia das unidades de acolhimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diferencia a tipologia das empresas turísticas, bem como a sua especificidade.</li> <li>▪ Diferencia a estrutura, organização e tipologia das unidades de acolhimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Classifica a tipologia das empresas turísticas, bem como a sua especificidade.</li> <li>▪ Apresenta a estrutura, organização e tipologia das unidades de acolhimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica a tipologia das empresas turísticas, bem como a sua especificidade.</li> <li>▪ Identifica a estrutura, organização e tipologia das unidades de acolhimento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promove produtos e serviços turísticos junto de clientes individuais ou organizações em agências de viagens e transportes.</li> <li>▪ Reconhece a importância das empresas de animação turística e desportiva no contexto do produto/destino turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisa os produtos e serviços turísticos junto de clientes individuais ou organizações em agências de viagens e transportes.</li> <li>▪ Analisa a importância das empresas de animação turística e desportiva no contexto do produto/destino turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diferencia produtos e serviços turísticos junto de clientes individuais ou organizações em agências de viagens e transportes.</li> <li>▪ Desenvolve a importância das empresas de animação turística e desportiva no contexto do produto/destino turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresenta produtos e serviços turísticos junto de clientes individuais ou organizações em agências de viagens e transportes.</li> <li>▪ Reconhece e compara a importância das empresas de animação turística e desportiva no contexto do produto/destino turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica produtos e serviços turísticos junto de clientes individuais ou organizações em agências de viagens e transportes.</li> <li>▪ Identifica a importância das empresas de animação turística e desportiva no contexto do produto/destino turístico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fornece informações e aconselha clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas.</li> <li>▪ Identifica as relações entre marketing turístico e políticas de comunicação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisa informações e aconselha clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas.</li> <li>▪ Relaciona as relações entre marketing turístico e políticas de comunicação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compara informações e aconselha clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas.</li> <li>▪ Identifica as relações entre marketing turístico e políticas de comunicação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apresenta informações e aconselha clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas.</li> <li>▪ Compara as relações entre marketing turístico e políticas de comunicação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usa informações e aconselha clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas.</li> <li>▪ Identifica as relações entre marketing turístico e políticas de comunicação.</li> </ul>