



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA
PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021
CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO
DISCIPLINA: OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS
TURÍSTICAS
ANO: 1º C



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	68
2º	57
TOTAL	125

MÓDULOS	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
M1 - As Empresas Turísticas - Tipologia	1. As empresas turísticas 1.1. Tipologia e classificação quanto ao segmento de mercado em que se enquadram 1.2. Tipologia dos serviços prestados	24
M2 - A Organização da Indústria Turística	1. Organização institucional do Turismo 2. A Política Nacional do Turismo 3. Entidades reguladoras do Turismo 4. Formas de Organização da Indústria do Turismo em Portugal	17
M3 - Agências de Viagens e Transportes	1. A Agência de Viagens 1.1. A legislação que regulamenta a sua atividade 1.2. A organização interna de uma agência de viagens 1.3. O “incoming” 1.4. O “outgoing” 2. Os serviços administrativos	23
M5 - Estrutura e Organização de Unidades de Acolhimento	1. Conceito e tipologia de Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento 1.1. Estrutura, Organização e departamentalização: 1.1.1. Departamento de Alojamento 1.1.2. Departamento de Governança 1.1.3. Departamento de F& B (Food and Beverage) 1.1.4. Departamento de Marketing e Vendas 1.1.5. Departamento de Controlo e Gestão 1.1.6. Departamento de Recursos Humanos 1.1.7. Departamento de Manutenção e Segurança 1.2. Conceitos, requisitos e características específicas 1.2.1. Hotéis 1.2.2. Pousadas 1.2.3. Estalagens 1.2.4. Hotéis Apartamentos 1.2.5. Motéis 1.2.6. Pensões 2. Meios complementares de alojamento turístico 2.1. Aldeamentos turísticos 2.2. Apartamentos turísticos	21

<p>M4 - Operações Técnicas em Agências de Viagens</p>	<p>3. Parques de Campismo - Conceitos, Requisitos e Características 4. Conjuntos Turísticos - Conceitos, Requisitos e Características 5. Empresas de Turismo em Espaço Rural - Conceitos, Requisitos e Características 5.1. Turismo de Habitação 5.2. Turismo Rural 5.3. Agroturismo 5.4. Turismo de Aldeia 5.5. Casas de Campo 5.6. Hotéis rurais 6. Cadeias Hoteleiras 6.1. Definição e Conceito 6.2. Tipologia de Contratos 6.3. Estruturas Organizacionais</p> <p>Software informático - Galileu e/ou Amadeus: - Códigos dos aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões - Disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia dos aviões) - Reservas de viagens</p>	<p>20</p>
<p>M8 - Sistemas Globais de Distribuição</p>	<p>1 Serviços eletrónicos de reservas em Amadeus ou Galileu 1.1 Introdução ao sistema de reservas 1.2 Assinar e desassinar o terminal 1.3 O IWS - <i>Intelligent Workstation</i> 1.4 Codificação e decodificação 1.5 <i>Timetable</i> 1.6 <i>Availability</i> 1.7 <i>O Booking file</i> 1.8 Venda (<i>Sell</i>) 1.9 <i>OSI (Other service information)</i> 1.10 <i>Vendor Remarks</i> 1.11 <i>Enhanced booking file servicing (RQ)</i> 1.12 Os SSR's (pedidos especiais) 1.13 Recuperação de uma reserva 1.14 A divisão de um <i>Booking file (Divide)</i> 1.15 <i>Queues</i> 1.16 Informações diversas 1.17 <i>Currency</i> 1.18 Global fares 1.19 A produção de documentos 1.20 Problemas com a impressão de bilhetes e itinerários 2 Novos desafios (<i>e-commerce</i>)</p>	<p>20</p>