



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA  
PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021  
CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO  
DISCIPLINA: OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS  
TURÍSTICAS  
ANO: 2º C



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	46
2º	40
TOTAL	86

MÓDULOS	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
<b>M6 - Atendimento e Informação em Empreendimentos Turísticos</b>	<b>1. Atendimento em Empreendimentos Turísticos</b> 1.1 A receção 1.2 Tipologia das funções de receção/acolhimento 1.3 As comunicações  <b>2. Equipamentos utilizados na receção em Empreendimentos Turísticos</b> 2.1 Informáticos 2.2 Outros equipamentos de apoio à receção  <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	24
<b>M7 - Operações Técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico</b>	<b>1. Reservas</b> 1.1. Conceitos básicos 1.2. Tipos de quartos, tarifas e descontos 1.3. Sistemas de reservas 1.3.1. <i>Yield Management</i> 1.3.2. O Inventário 1.3.3. Ficheiro de clientes 1.3.4. Contratos com agentes de viagens e operadores turísticos 1.3.5. Formulários de reservas 1.3.6. Lista Negra 1.4. Pedidos, alterações, anulações e cancelamentos de reservas 1.5. Situações especiais nas reservas 1.5.1. Ofertas alternativas 1.5.2. VIP's 1.5.3. Reclamações 1.6. Reservas de agências de viagens 1.7. Reservas de grupos	32

<p><b>M9 - Empresas de Animação Turística e Desportiva</b></p>	<p><b>2. Check - in</b>  2.1. Registo de hóspedes  2.2. Formas de pagamento e garantias de estada;  2.3. Procedimentos administrativos durante o <i>Check-in</i>;  2.4. 2.4.Situações especiais durante o <i>Check - in</i>;  2.5. Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel.</p> <p><b>3. Check - out</b>  3.1. Controlo de chaves;  3.2. Gastos de última hora;  3.3. Apresentação e cobrança de contas;  3.4. Situações especiais no <i>Check - out</i>  3.5. Comunicação e coordenação com outros serviços do hotel</p> <p>1. Definição e enquadramento da atividade das empresas de animação turística e desportiva  1.1. Atividades e conceitos relacionados com a animação  1.2. Principais características da animação  1.3. Noção e enquadramento da animação no turismo  1.4. Noção e enquadramento de atividades de animação desportiva: tipologias  2. O planeamento de atividades de animação  3. A comunicação na animação turística e desportiva  4. O perfil do animador turístico e do animador desportivo  5. O enquadramento legal e legislação  5.1. Legislação relevante para animação turística e desportiva</p>	<p>30</p>
--	---	-----------