
	<p style="text-align: center;">AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021 CURSO/CICLO: PROFISSIONAL DE ANIMAÇÃO E INFORMAÇÃO TURÍSTICA. DISCIPLINA/ UFCD 3482 - QUALIDADE NO SERVIÇO TURÍSTICO. ANO: 3º</p>	
---	--	---

Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	36
2º	14
TOTAL	50

DOMÍNIO/TEMA/UFCD	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
<p style="text-align: center;">Unidade de formação de curta duração:</p> <p style="text-align: center;">UFCD 3482 - QUALIDADE NO SERVIÇO TURÍSTICO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade do serviço turístico <ul style="list-style-type: none"> ○ Qualidade <ul style="list-style-type: none"> ▪ - Novos requisitos da norma ISO 9001:2001 ▪ - Conceito de processo ▪ - Processo de melhoria contínua - caracterização e aplicação ▪ - Processos de avaliação e satisfação do cliente ▪ - Gestão de topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade • Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação <ul style="list-style-type: none"> ○ Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços turísticos e em determinados contextos (actividades de animação, alojamento...) ○ Seguros ○ Prevenção de doenças/acidentes 	<p style="text-align: center;">50 aulas</p> <p style="text-align: center;">16/09/20 22/03/21</p>