

**Quadro 1**

TEMA/DOMÍNIO	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/ <i>Objetivos*</i> (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
<b>Módulo 5</b> <b>UFCD 3482</b> <b>Tema: Qualidade nos serviços turísticos</b>	<b>Conteúdos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1. Qualidade e Turismo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Definição do conceito de Qualidade</li> <li>. Tipologia dos mercados turísticos nacionais</li> <li>. Estruturação da oferta no destino turístico</li> </ul> </li> <li><b>2. Gestão na qualidade total na indústria turística</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Conceito</li> <li>. Enfoque e gestão</li> </ul> </li> <li><b>3. Qualidade</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Norma ISSO 9001:2001</li> <li>. Conceito de processos</li> <li>. Processo de melhoria contínua</li> <li>. Processos de avaliação e satisfação do cliente</li> <li>. Gestão do topo e o seu papel no processo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</li> </ul> <p><b>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem.</li> <li>- Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais em Internet e revistas.</li> </ul> <p><b>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber.</li> </ul> <p><b>Promoção da intervenção dos alunos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Através de uma participação solicitada e espontânea           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia;</li> </ul> <p><b>Recurso às TIC na preparação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral.</li> </ul>	<p><b>(60 aulas)</b> De 11/09/2025 a 26/02/2026</p> <p><b>Avaliação Intercalar</b> <b>Avaliação Sumativa</b></p>

	<p>de gestão integrada da qualidade</p> <p><b>4. Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços e em determinados contextos</li> <li>. Seguros</li> <li>. Prevenção de doenças e acidentes</li> </ul>		
--	---	--	--

<b>Módulo 17</b> <b>UFCD 3495</b>  <b>Tema:</b> <b>Assistência ao cliente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimento a adotar</li> <li>2. Regulamentação da atividade</li> <li>5. Alterações ou cancelamento do serviço</li> <li>6. Queixas e reclamações</li> <li>7. Imprevistos ou contingências</li> <li>8. Satisfação do cliente</li> <li>9. Técnicas de gestão de conflitos</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</li> </ul> <p><b>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem.</li> <li>- Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas.</li> </ul> <p><b>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber.</li> </ul> <p><b>Promoção da intervenção dos alunos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Através de uma participação solicitada e espontânea</li> <li>• Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</li> </ul> <p><b>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia;</li> </ul> <p><b>Recurso às TIC na preparação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral.</li> </ul>	<b>(30 aulas)</b>  De 03/03/2026 a 21/05/2026  <b>Avaliação Intercalar</b> <b>Avaliação Sumativa</b>
---	---	--	---

**Quadro 2**

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
<b>Diagnóstica:</b>	- Questão-aula - Ficha de avaliação formativa - Ficha de avaliação sumativa - Trabalho de pesquisa - Jogos didáticos
<b>Formativa:</b>	- Trabalho de DAC - Trabalho de Projeto - Apresentações em diferentes suportes - Relatórios - Comentário - Trabalhos: individual/par/grupo - Simulações - Fardas e Postura
<b>Sumativa:</b>	Para além dos instrumentos de avaliação, serão também utilizados os seguintes registos/recolha de informação: -Registo de avaliação - Registo de observação direta - Ficha de autorregulação /heteroavaliação/ autoavaliação das aprendizagens
<b>Nota:</b> no início do ano letivo o professor dará a conhecer aos alunos o conjunto preferencial de instrumentos de avaliação a utilizar.	
Estratégias / Recursos	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Visualizar vídeos e filmes</li><li>- Listar e/ou ordenar conceitos</li><li>- Descobrir evidências, sinónimos e antónimos</li><li>- Jogos interativos de aprendizagens e comunicações</li><li>- Preencher inquéritos/formulários</li><li>- Pesquisar, selecionar e resumir informação</li><li>- Trabalhos em pares/grupo</li><li>- Tirar notas: escrita e oral</li><li>- Preencher espaços/tabelas/diagramas</li><li>- Apresentações guiadas (com guião)</li><li>- Simulações de profissões do turismo</li><li>- Correspondência por e-mail e em GDS das diferentes áreas turísticas</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sebentas</li><li>• Guias Turísticos</li><li>• Sites oficiais (Turismo de Portugal, IP)</li><li>• Quadro</li><li>• Computador e projetor</li><li>• Internet</li><li>• Fichas de Trabalho formativas</li><li>• Mapas / Gráficos / Imagens / Vídeos /' Powerpoints'</li><li>• Cartões/ Panfletos/ Sites (materiais autênticos)</li><li>• Plataformas Digitais</li></ul>	

**Nota:** A planificação será desenvolvida de forma flexível, dependendo do perfil da turma e de acordo com a participação em atividades previstas no PAA/projetos de articulação curricular ou outras atividades/situações imprevistas ao longo do ano letivo.