



## ESCOLA PROFISSIONAL

MONSENHOR JOÃO MAURÍCIO DE AMARAL FERREIRA

**Portaria n.º:** 1287/2006, de 21 de Novembro

**Saída profissional:** Técnico/a de turismo ambiental e rural

**Família profissional:** Hotelaria e turismo

**Área de educação e formação:** 812 – Turismo e lazer

### Competências a desenvolver ao longo do curso

Os formandos inscritos no Curso de Técnico de Turismo Ambiental e Rural terão de, no final do curso, obter avaliação positiva nas seguintes competências:

#### SABERES

- Direito e política do ambiente.
- Técnicas de gestão de clientes.
- Divulgação e promoção de atividades de animação turística.
- Mercado turístico nacional e internacional.
- Técnicas de primeiros socorros.
- Segurança, higiene e saúde
- Planeamento e organização do trabalho.
- Ecologia, botânica e zoologia.
- Legislação turística.
- Marketing turístico.
- Interpretação de paisagem (cartografia e orientação).
- Geografia.
- Ambiente e desenvolvimento rural.
- Turismo de natureza.
- Relações interpessoais e comunicação.
- Língua inglesa (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
- Comercialização de atividades de animação turística (tarifários, taxas, descontos, reservas e faturação de atividades de animação turística).
- Informática aplicada à atividade turística.
- Técnicas de venda e de negociação.
- Técnicas de atendimento e receção de clientes.
- Informação turística.
- Normas de segurança e regras ambientais.
- Regras e normas de utilização de espaços naturais e zonas rurais.
- Especificidades dos espaços naturais e zonas rurais.
- Jogos e atividades a praticar em espaços naturais e zonas rurais.

- Técnicas de condução de briefings.
- Técnicas de animação turística no turismo de natureza.
- Técnicas de serviço de receção.
- Sistemas de gestão de reservas.

## **SABERES-FAZER**

- Pesquisar e interpretar informações sobre recursos e as potencialidades turísticas locais e regionais (gastronomia, interesses culturais e históricos, ...).
- Pesquisar e interpretar os principais problemas ambientais globais e respetivas causas.
- Aplicar as técnicas de atendimento e acolhimento do clientes, explicitando as normas e regras de protocolo.
- Utilizar ferramentas informáticas para o processamento de reservas, registos de dados, entre outros.
- Identificar, selecionar e preparar roteiros, itinerários e informações de interesse turístico sobre determinado espaço rural.
- Definir atividades de animação de turismo de natureza ambiental e rural de acordo com as características, necessidades e expectativas dos clientes.
- Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como, de novos programas e produtos turísticos.
- Identificar as motivações e interesses dos clientes de forma a propor-lhes os produtos e serviços mais adequados.
- Utilizar os métodos e as técnicas de promoção das atividades turísticas.
- Identificar e definir atividades de animação ambiental e rural a inserir nos programas de animação turística.
- Utilizar os métodos e as técnicas de comercialização das atividades de animação turística a desenvolver em espaços naturais e zonas rurais.
- Aplicar as técnicas de comunicação.
- Aplicar as técnicas de venda e de negociação.
- Utilizar os procedimentos adequados à emissão de bilhetes, vouchers e outra documentação.
- Utilizar os procedimentos necessários à faturação dos produtos e serviços e à emissão de faturas.
- Aplicar as técnicas de avaliação da qualidade do serviço.
- Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
- Aplicar as técnicas de condução de briefings.
- Aplicar as técnicas de animação turística em espaços naturais e zonas rurais.
- Aplicar as técnicas de primeiros socorros em situações de emergência.
- Utilizar as técnicas e os instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades de animação turística desenvolvidas em espaços naturais e zonas rurais.
- Aplicar as normas de segurança, higiene, saúde e proteção ambiental respeitantes à atividade profissional.
- Aplicar as normas de sensibilização e preservação ambientais e rurais,

contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das populações.

· Aplicar as normas e os procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.

### **SABERES-SER**

- Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
- Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
- Agir e fazer agir em conformidade com as normas de segurança, higiene, saúde e proteção ambiental no exercício da sua atividade profissional.
- Demonstrar rigor e responsabilidade no cumprimento das normas e dos procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade no exercício da sua atividade profissional.
- Demonstrar empenho, responsabilidade e iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.
- Liderar, animar e motivar os clientes para a utilização dos serviços da organização.
- Gerir conflitos.
- Adaptar-se a diferentes clientes (comportamento e expectativas, ...) e contextos de trabalho.
- Decidir em tempo útil de forma a resolver situações imprevistas.
- Trabalhar com orientação para objetivos e sob pressão de prazos.