



República de Angola

Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social
Instituto Nacional de Qualificações

REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS PARA A QUALIFICAÇÃO

GUIA DE TURISMO

Família Profissional/Sector Produtivo:	Alojamento, Restauração e Turismo			Nível
Qualificação (código):	ART004_25_05	Pontos de crédito:		5
Qualificação (designação):	Guia de Turismo			
Área Temática (ISCED-F)	Serviços – Turismo			
Ocupação Relacionada (ISCO-08)	5113 – Guias turísticos			

DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Planear e executar sob supervisão geral ou de modo semi-independente programas turísticos.

Promover, comunicar e comercializar produtos de turismo cultural e patrimonial, em entidades públicas e privadas, assim como em serviços, equipamentos e sítios turísticos e /ou culturais.

Executar as actividades de apoio ao cliente, respeitando as normas do ambiente, segurança e saúde, de modo a garantir um serviço de qualidade e satisfação.

Dinamizar as actividades turísticas, assegurando a qualidade do serviço, a optimização e preservação dos recursos e maximizando os benefícios económicos e de sustentabilidade.

Reportar e apresentar os resultados das actividades associadas aos programas e serviços turísticos

ACTIVIDADES PRINCIPAIS:

1. Implementar e operacionalizar a política comercial e de marketing de empresas turísticas, garantindo a sua qualidade e a orientação para o cliente
2. Executar e dinamizar programas, actividades, visitas, percursos e eventos turísticos, de acordo com as necessidades, interesses e expectativas do mercado.
3. Cooperar sob supervisão, com os diferentes parceiros, interessados no desenvolvimento turístico.
4. Implementar um plano de marketing e comunicação.
5. Operacionalizar as estratégias de distribuição e venda dos programas e produtos turísticos.
6. Monitorizar e reportar a informação da implementação dos programas turísticos realizados nas várias componentes do processo (procura, oferta, grau de execução das actividades e satisfação dos clientes).
7. Aplicar procedimentos de gestão da qualidade, ambiente, segurança e saúde em empresas de turismo
8. Prestar apoio e informações detalhadas de carácter turístico aos clientes e articular serviços com os diferentes operadores e agentes turísticos
9. Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.



República de Angola

Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social
Instituto Nacional de Qualificações

10. Promover e apresentar soluções de produtos e serviços.
11. Analisar e apresentar os resultados de execução da actividade desenvolvida.
12. Coordenar o trabalho de equipa.

COMPONENTE TECNOLÓGICA

Código UC	N.º UC	Obrigatória/Opcional	Unidades de Competência
UCART001_05	1	Obrigatória	Planear, implementar, executar e dinamizar projectos de turismo
UCART002_05	2	Obrigatória	Planear de programas de turismo cultural e patrimonial
UCART003_05	3	Obrigatória	Promover e divulgar programas de turismo cultural e patrimonial
UCART004_05	4	Obrigatória	Analisar e transmitir informação sobre o património artístico
UCART005_05	5	Obrigatória	Organizar projectos de descoberta do património cultural
UCART006_05	6	Obrigatória	Promover, divulgar e dinamizar projectos de descoberta do património cultural
UCART007_05	7	Obrigatória	Gerir grupos em programas turísticos
UCART008_05	8	Obrigatória	Utilizar a comunicação online e offline de produtos e serviços turísticos
UCART009_05	9	Obrigatória	Criar conteúdos digitais de produtos e serviços turísticos
UCART010_05	10	Obrigatória	Aplicar as regras na comunicação online e offline de produtos e serviços turísticos
UCART011_05	11	Obrigatória	Implementar as novas tendências sociais e tecnológicas ligadas às actividades turísticas
UCART012_05	12	Obrigatória	Aplicar os valores éticos e as regras do protocolo empresarial na actividade turística
UCART013_05	13	Obrigatória	Implementar regras de segurança e técnicas de gestão do risco em programas de turismo
UCART014_05	14	Obrigatória	Aplicar de técnicas básicas de primeiros socorros
UCART015_05	15	Obrigatória	Implementar os requisitos do turismo acessível e inclusivo em relação a clientes com necessidades especiais
UCART016_05	16	Obrigatória	Adoptar práticas e princípios da qualidade nos serviços turísticos
UCART017_05	17	Obrigatória	Implementar práticas sustentáveis em actividades de turismo
UCART018_05	18	Obrigatória	Interagir em línguas locais nos diversos serviços e actividades turísticas



República de Angola

Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social
Instituto Nacional de Qualificações

UCART019_05	19	Obrigatória	Interagir em língua inglesa nos diversos serviços e actividades turísticas
UCART020_05	20	Obrigatória	Construir e estruturar a comunicação
UCART021_05	21	Obrigatória	Aplicar storytelling na comunicação
UCART022_05	22	Obrigatória	Comunicar em Língua Gestual
UCART023_05	23	Obrigatória	Prestar informação sobre o turismo de saúde e bem-estar
UCART024_05	24	Obrigatória	Preparar programas e actividades de animação turística
UCART025_05	25	Obrigatória	Executar programas e actividades de animação turística
UCART026_05	26	Obrigatória	Colaborar e trabalhar em equipa
UCART027_05	27	Obrigatória	Planear, organizar e executar eventos turísticos

INQ
INSTITUTO NACIONAL
DE QUALIFICAÇÕES