

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO

10 ° ANO

Módulo 1	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas Curriculares	Estratégias/ Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas
<p>A COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS</p>	<p>Apresentação mútua e da disciplina Estabelecimento regras e métodos trabalho Apresentação critérios avaliação</p> <p>Definição de comunicação</p> <p>Componentes do ato comunicativo</p> <p>Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação (comunicação animal, social, institucional, etc.)</p> <p>Modos de comunicação interpessoal: Modos verbais -escrita e fala Modos não-verbais</p> <p>Contacto corporal Distância interpessoal; íntima, social, social e pública Postura (relação com a circunstância, o estatuto e a hierarquia)</p> <p>Comportamento motor gestual Comportamento mímico do rosto (relação entre a expressão facial, as emoções, a personalidade e a produção verbal) O comportamento visual Aspetos não verbais da fala</p>	<p>Conhece o conceito de comunicação</p> <p>Identifica os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo</p> <p>Distingue a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação</p> <p>Diferencia e define modos verbais dos modos não verbais de comunicação</p> <p>Reconhece as 4 distâncias de comunicação interpessoal</p> <p>Compreende as condicionantes culturais das formas de comunicação</p> <p>Reconhece a linguagem como um sistema aberto</p> <p>Reconhece a comunicação como um processo de influência</p> <p>Otimiza competências de comunicação verbal e não verbal</p>	<p>Introdução ao programa da disciplina caracterização da mesma Diálogo orientado professor/aluno e aluno/aluno</p> <p>Trabalho de pesquisa (individual ou em grupo) em termos bibliográficos e de <i>Internet</i> para recolha de informação referente aos conteúdos lecionados.</p> <p>Exposição oral</p> <p>Análise de pequenos textos/notícias da imprensa regional e nacional</p> <p>Projeção de acetatos com esquemas síntese</p> <p>Trabalhos em pares e em grupos Elaboração de materiais para a intervenção em atividades práticas ex: Como levar um grupo ao</p>	<p>Teste diagnóstico de escrita ,fala, leitura e postura</p> <p>Elaboração de textos a partir de imagens dadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação formativa, face ao acompanhamento diário do trabalho do formando. • Registo de atitudes e comportamentos do aluno. • Observação dos alunos em sala de aula • Verificação dos trabalhos de casa/correção <ul style="list-style-type: none"> • Participação nas atividades da aula • Prova de avaliação sumativa <ul style="list-style-type: none"> • Portefólio individual do aluno 	<p style="text-align: center;">36 H</p> <p style="text-align: center;">48aulas de 45 minutos</p>

	<p>Comunicação e processo de influência Escolhas na codificação e descodificação da mensagem A complexidade da palavra (dimensão semântica) A linguagem como sistema aberto (contexto e sentido; os neologismos; as novas expressões)</p> <p>O sistema linguístico como espelho da sociedade e da cultura (níveis de linguagem como expressão de convenções sociais _ex. dialetos, regionalismos, etc</p>		<p>cinema, como preparar um pequeno almoço, como ler um texto poético, como ler um texto informativo, como explicar as atracões turísticas no concelho.</p> <p>Para além de todo o material inerente a uma sala de aula, outros recursos serão necessários, como meios informáticos equipados com Internet, Bibliografia de apoio e publicações periódicas do sector.</p> <p>Será necessário ainda equipamento de projecção e reprodução audiovisual</p> <p>Textos de apoio entregues pela profª:</p> <p>Fichas de trabalho</p>		
--	---	--	---	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO
10ºANO

Módulo 2	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas Curriculares	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas
COMUNICAÇÃO E IMAGEM NAS ORGANIZAÇÕES	<p>1. A COMUNICAÇÃO NA EMPRESA</p> <p>1.1.0 processo de comunicação</p> <p>1.2. As finalidades da comunicação empresarial</p> <p>1.3. Tipos de comunicação</p> <p>2.PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO EM CONTEXTO EMPRESARIAL</p> <p>2.1. A comunicação escrita</p> <p>2.2. A linguagem comercial e administrativa</p> <p>3. O TRATAMENTO DA CORRESPONDÊNCIA</p> <p>3.1.0 circuito da correspondência</p> <p>4. A PRODUÇÃO DE INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE MEIOS INFORMÁTICOS</p> <p>4.1. Áreas de aplicação das tecnologias de informação e de comunicação</p> <p>4.2. As implicações das tecnologias da informação e de comunicação nas organizações</p> <p>4.3. A Internet numa perspetiva organizacional</p> <p>4.4. As novas formas de trabalho</p> <p>4.5. Uma aplicação informática de gestão de projetos</p>	<p>Compreender a importância da comunicação nas organizações</p> <p>Identificar os canais de comunicação</p> <p>Descrever os processos de comunicação</p> <p>Compreender a importância do feedback na comunicação</p> <p>Reconhecer a importância da informação em termos de gestão empresarial</p> <p>Analisar o papel da comunicação interna e externa</p> <p>Distinguir comunicação interna e externa</p> <p>Conhecer a importância da informação interna e externa</p> <p>Distinguir comunicação formal de comunicação informal</p> <p>Identificar as principais vantagens e requisitos da comunicação escrita e não escrita</p> <p>Elaborar documentos para destinatários internos e externos</p> <p>Selecionar e adequar em cada momento o tipo de comunicação a utilizar em relação aos diferentes destinatários</p>	<p>Simulação mediante dados fornecidos de atividade empresarial</p> <p>Leitura e interpretação de textos e documentos</p> <p>Relatórios escritos</p> <p>Produção de comunicados, circulares, trabalho administrativo variado</p> <p>Produção de textos de comunicação empresarial</p> <p>Versão papel e on line</p> <p>Para além de todo o material inerente a uma sala de aula, outros recursos serão necessários, como meios informáticos equipados com Internet, Bibliografia de apoio e publicações periódicas do sector.</p> <p>Será necessário ainda equipamento de projeção e reprodução audiovisual</p> <p>Textos de apoio entregues pela profª:</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Filmes temáticos</p> <p>Convites a profissionais que se dirijam à Escola e divulguem e compartilhem experiências profissionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação formativa, face ao acompanhamento diário do trabalho do aluno. • Registo de atitudes e comportamentos do aluno. • Observação dos alunos em sala de aula • Verificação dos trabalhos de casa/correção • Participação nas atividades da aula • Trabalho de grupo • Prova de avaliação sumativa • Portefólio individual do aluno 	<p>36HORAS</p> <p>48 aulas de 45 minutos</p>

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa

Ano Letivo de 2017-2018

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação da Disciplina: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO

11º ANO

Módulo 3	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas Curriculares	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentações e cumprimentos 2. Tratamentos honoríficos - por escrito e oralmente 3. Técnicas para falar em público 4. Civilidade no escritório 5. Precedências 6. Postura 7. Kinesia 8. A indumentária como parte da para linguagem 9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional 	<p>Conhecer os diversos tipos de apresentações / cumprimentos formais e informais</p> <p>Distinguir os diversos tratamentos honoríficos, a diversas hierarquias subjacentes, e agir em conformidade</p> <p>Utilizar diversas técnicas adequadas à comunicação oral</p> <p>Compreender e utilizar corretamente as práticas a ter em conta nas diferentes organizações públicas/privadas</p> <p>Caracterizar as regras subjacentes aos diversos protocolos empresariais</p> <p>Distinguir as diversas situações e atuações dirigidas ao atendimento, postura e ambientes</p> <p>Reconhecer a importância da apresentação visual em ocasiões formais e informais como veículo de comunicação social</p>	<p>Pesquisa na Internet</p> <p>Consulta de bibliografia dada</p> <p>Produção de textos</p> <p>Simulação de situações</p> <p>Para além de todo o material inerente a uma sala de aula, outros recursos serão necessários, como meios informáticos</p> <p>equipados com Internet, Bibliografia específica de apoio e publicações periódicas do sector.</p> <p>Será necessário ainda equipamento de projeção e reprodução audiovisual</p> <p>Textos de apoio entregues pela profª:</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Filmes</p> <p>Convites a profissionais que se dirijam à Escola e divulguem e compartilhem experiências profissionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação formativa, face ao acompanhamento diário do trabalho do aluno. • Registo de atitudes e comportamentos do aluno. • Observação dos alunos em sala de aula • Verificação dos trabalhos de casa/correção • Participação nas atividades da aula • Trabalho de grupo • Prova de avaliação sumativa • Portefólio individual do aluno • Prova de avaliação sumativa 	<p>30H</p> <p>40 aulas de 45 minutos</p>



EDUCAÇÃO



GEFC

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DO FORTE DA CASA

--	--	--	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa
Ano Letivo de 2017- 2018
11ºANO

PLANIFICAÇÃO ANUAL DE TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO Profissional de Turismo

Módulos	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas de Aprendizagem	Estratégias / Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas Previstas
Módulo 4 - Relações Públicas no Turismo	1. Conceito de Relações Públicas Evolução do conceito ao longo do séc.XX O profissional de relações públicas: finalidades e funções. 2. Conceito de Atitude	Reconhecer o papel e o serviço de relações públicas, no desenvolvimento e consolidação das organizações ao longo dos diferentes contextos históricos. Utilizar conhecimentos acerca do perfil, funções e áreas de actuação de um relações públicas. Reconhecer a componente ética que deve presidir ao exercício da actividade.	Pesquisa na net Consulta de bibliografia dada. Produção de textos.	Formativa e sumativa. Contínua, individualizada e em grupo mediante critérios adequados e grelhas específicas. Observação dos alunos em sala de aula.	40 aulas de 45 min 30H

	<p>Componentes das atitudes (cognitiva, afectiva, comportamental). Formação e desenvolvimento de atitudes. Modificação de atitude. Relação entre atitude e opinião (a opinião como expressão de atitudes latentes).</p> <p>3. Conceito de Opinião Pública</p> <p>4. Medição da opinião pública</p>	<p>Utilizar conhecimentos de planeamento e pesquisa documental nos sectores público e privado.</p> <p>Conhecer o processo e os métodos de formação da opinião pública.</p> <p>Identificar as condicionantes presentes na formação/modificação das atitudes e a consciencialização da opinião pública.</p>	<p>Simulação de situações.</p> <p>Net</p> <p>Filmes.</p> <p>Bibliografia específica.</p> <p>Convites a profissionais que se dirijam à Escola, divulguem e compartilhem experiências profissionais.</p>	<p>Participação nas actividades da aula</p> <p>Trabalhos de grupo</p> <p>Trabalhos individuais</p> <p>Ficha Formativa</p> <p>Prova de avaliação sumativa</p>	
--	--	---	--	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa
Ano Letivo de 2017- 2018
11ºANO

PLANIFICAÇÃO ANUAL DE TÉCNICAS DE TURISMO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO Profissional de Turismo

Módulos	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas de Aprendizagem	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas Previstas
Módulo 5 - Procedimentos Administrativos em Recepção	<p>1. Os serviços de recepção nas empresas turísticas.</p> <p>1.1. Os serviços de recepção no sector da informação turística.</p> <p>1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização.</p> <p>1.3. Os serviços de recepção nas unidades de alojamento.</p> <p>1.4. Os serviços de recepção nas agências de viagens e transportes.</p>	<p>Caracteriza os diferentes tipos de empresas turísticas.</p> <p>Identifica a tipologia e funcionamento das diferentes empresas.</p> <p>Identifica o funcionamento interno da empresa – circuitos formais, informais e objectivos.</p>	<p>Leitura e interpretação de textos.</p> <p>Produção de textos orais e escritos.</p> <p>Simulação de situações de atendimento e acolhimento em turismo.</p>	<p>Formativa e sumativa.</p> <p>Contínua, individualizada e em grupo mediante critérios adequados e grelhas específicas.</p> <p>Observação dos alunos em sala de aula.</p>	<p>47 aulas de 45 min</p> <p>35H</p>

<p>2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC</p> <p>2.1. Software tipo da actividade comercial.</p> <p>2.1.1. A documentação comercial electrónica.</p> <p>2.2. A linguagem comercial e administrativa.</p> <p>2.3. A comunicação escrita e oral.</p> <p>2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência.</p> <p>2.3.2. O tratamento e o armazenamento de dados.</p> <p>2.3.3. O atendimento telefónico.</p> <p>3. Técnicas de arquivo.</p> <p>3.1. Conceitos e funções.</p> <p>3.2. Requisitos e caracterização.</p> <p>3.3. Critérios e classificação de arquivo.</p> <p>3.4. Principais regras de arquivo informático.</p>	<p>Preenche toda a documentação administrativa inerente à tipologia das empresas turísticas.</p> <p>Identifica as normas elementares do circuito de correspondência na empresa.</p> <p>Conhece as técnicas de atendimento telefónico.</p> <p>Conhece as técnicas de arquivo e formas de classificação.</p> <p>Conhece funções e requisitos</p>	<p>Inventariação de materiais vários através de materiais angariados pelos alunos e fornecidos pela profª.</p> <p>Pesquisa de informação em estabelecimentos específicos: agências de viagens, hotéis, postos de turismo, Câmaras Municipais, sites e secretaria da escola.</p> <p>Resumos e esquemas no caderno diário.</p> <p>Convite a profissionais do sector que dirijam à escola com o objectivo de ajudar a vivenciar a sua experiência profissional.</p> <p>Fotocópia de textos de apoio à disciplina elaborados pela profª.</p> <p>Agências de viagens.</p> <p>Hotéis.</p>	<p>Participação nas actividades da aula.</p> <p>Trabalhos de grupo.</p> <p>Trabalhos individuais.</p> <p>Ficha Formativa.</p> <p>Prova de avaliação sumativa.</p>
---	--	---	---

			<p>Transportes. Gabinete de turismo da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira.</p> <p>Consulta de sites específicos.</p>		
--	--	--	---	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa
Ano Letivo de 2017 -2018
12ºANO

PLANIFICAÇÃO ANUAL DE TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO Profissional de Turismo

Módulos	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas de Aprendizagem	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas Previstas
Módulo 6 - Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes	<p>1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística.</p> <p>1.1. Informação sobre os serviços a prestar.</p> <p>1.2. Atendimento e informação turística.</p>	<p>Aplica os procedimentos e efectua as operações necessárias ao acolhimento e assistência a clientes durante a estadia no destino.</p> <p>Organiza e efectua os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações.</p>	<p>Simulação de situações de atendimento e acolhimento em turismo de acordo com necessidades e tipologias de serviços de acolhimento.</p> <p>Inventariação de materiais vários através de materiais angariados pelos alunos e fornecidos pela profª</p>	<p>Formativa e sumativa.</p> <p>Contínua, individualizada e em grupo mediante critérios adequados e grelhas específicas.</p>	<p>46 aulas de 45 min</p> <p>40H</p>

<p>2. Técnicas de atendimento personalizado.</p>	<p>Utiliza correctamente as técnicas de atendimento personalizado.</p>	<p>Pesquisa de informação em estabelecimentos específicos: agências de viagem, hotéis da região, posto de turismo da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira, sites etc.</p>	<p>Observação dos alunos em sala de aula.</p>
<p>2.1. Técnicas de protocolo e imagem pessoal.</p>	<p>Mantém actualizado o sistema de informação necessário para dar respostas às necessidades do cliente.</p>	<p>Resumos e esquemas no caderno diário.</p>	<p>Participação nas actividades da aula.</p>
<p>2.2. Tipologias de clientes.</p>	<p>Dispõe de informação completa e actualizada sobre as actividades culturais da região e aconselha os clientes sobre produtos de interesse turístico.</p>	<p>Convite a profissionais do sector que dirijam à escola com o objectivo de ajudar a vivenciar a sua experiência profissional.</p>	<p>Trabalhos de grupo.</p>
<p>2.2.1. Clientes individuais.</p>	<p>Comunica com o cliente nas diversas situações de interacção exigidas no atendimento.</p>	<p>Fotocópia de textos de apoio à disciplina elaborados pela prof^a</p>	<p>Trabalhos individuais.</p>
<p>2.2.2. Grupos de clientes.</p>			
<p>2.2.3. Características de comportamentos típicos.</p>			
<p>3. Processos e técnicas de venda.</p>			
<p>3.1. Tratamento de reclamações e conflitos.</p>		<p>Agências de viagens.</p>	<p>Ficha Formativa.</p>
<p>3.2. Tratamento de situações especiais.</p>		<p>Hotéis.</p>	<p>Prova de avaliação sumativa.</p>
<p>4. A qualidade ao serviço do acolhimento.</p>			
<p>4.1. Assistência como atitude permanente.</p>		<p>Transportes.</p>	
<p>5. Serviço de reservas.</p>		<p>Gabinete de turismo da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira.</p>	

<p>5.1. Rotinas de apoio ao serviço de acolhimento e reservas.</p> <p>5.2. Utilizar os principais comandos do sistema operativo de 1 pc necessários à gestão de ficheiros.</p>		<p>Consulta de sites específicos.</p>		
--	--	---------------------------------------	--	--

Agrupamento de Escolas de Forte da Casa
Ano Letivo de 2017-2018
12ºANO

PLANIFICAÇÃO ANUAL DE Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico Profissinal de Turismo

Módulos	Conteúdos Programáticos	Objetivos Específicos /Metas de Aprendizagem	Estratégias/Recursos	Modalidades e Instrumentos de Avaliação	Nº de Aulas Previstas
Módulo 7 - Qualidade nos Serviços de Informação Turística	<p>1. Qualidade nos serviços de informação turística.</p> <p>1.1. Desenvolvimento do sistema de qualidade.</p> <p>1.2. Qualidade do serviço de competitividade.</p> <p>1.3. Princípios da qualidade nas empresas de serviços.</p>	<p>Reconhece a importância da qualidade nos serviços de informação turística.</p> <p>Reconhece os critérios e estratégias a implementar para a qualificação dos serviços.</p>	<p>Simulação de situações de atendimento e acolhimento em turismo de acordo com necessidades e tipologias de serviços de acolhimento.</p> <p>Inventariação de materiais vários através de materiais angariados pelos alunos e fornecidos pela profª</p>	<p>Formativa e sumativa.</p> <p>Contínua, individualizada e em grupo mediante critérios adequados e grelhas específicas.</p>	<p>34 aulas de 45 min</p> <p>30HORAS</p>

<p>2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança.</p>	<p>Compreende a necessidade de mudança face à competitividade da economia do turismo.</p>	<p>Pesquisa de informação em estabelecimentos específicos: agências de viagem, hotéis da região, posto de turismo da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira, sites etc.</p>	<p>Observação dos alunos em sala de aula.</p>
<p>2.1. Missão.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Resumos e esquemas no caderno diário.</p>	<p>Participação nas actividades da aula.</p>
<p>2.2. Princípios.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Convite a profissionais do sector que dirijam à escola com o objectivo de ajudar a vivenciar a sua experiência profissional.</p>	<p>Trabalhos de grupo.</p>
<p>2.3. Factores de sucesso.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Fotocópia de textos de apoio à disciplina elaborados pela prof^a</p>	<p>Trabalhos individuais.</p>
<p>2.3.1. Maximizar e rentabilizar os investimentos feitos.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Agências de viagens.</p>	<p>Ficha Formativa.</p>
<p>2.3.2. A forma como tratamos os clientes, o Marketing de relações.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Hotéis.</p>	<p>Prova de avaliação sumativa.</p>
<p>3. Os efeitos multiplicadores do factor Qualidade nos serviços de informação turística.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Transportes.</p>	<p>Prova de avaliação sumativa.</p>
<p>3.1. Sua importância na sustentabilidade dos destinos e dos produtos turísticos.</p>	<p>Interioriza a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.</p>	<p>Gabinete de turismo da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira.</p>	<p>Prova de avaliação sumativa.</p>

			Consulta de sites específicos.		
--	--	--	-----------------------------------	--	--