



CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE TURISMO

Planificação anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico 10º Ano

Calendário escolar 2017/2018

- 1ºP: 13/Set/2017 a 17/Dez/2017
- 2ºP: 03/Jan/2018 a 23/Mar/2018
 - *Interrupção Carnaval: 12/Fev a 14/Fev 2018*
 - *Dia do Patrono: 16/Fev 2018*
- 3ºP: 09/Abr/2018 a 09/Jun/2018

Número Módulo	Duração horas	Duração Blocos 45min	Designação
1	35	46	A Comunicação nas Relações Interpessoais
2	35	46	Comunicação e Imagem nas Organizações
3	28	38	Atendimento e Comunicação

1. Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico pretende transmitir ao aluno o conhecimento das teorias, normas e técnicas de comunicação e acolhimento exigidas pelo exercício das profissões do Turismo, as quais efetuam serviços de receção, informação turística e acolhimento de clientes, entre outros, garantindo um serviço de qualidade e satisfação dos turistas/visitantes.

O aluno irá desenvolver competências no âmbito do processo de comunicação e relacionamento interpessoal, conhecer e dominar os diferentes estilos e técnicas de comunicação quer dentro da organização, quer na relação com os turistas.

As técnicas de relações públicas aplicadas à atividade turística, são uma ferramenta fundamental para um técnico de turismo que pretenda exercer a sua atividade de uma forma eficaz e eficiente.

Acolher o cliente, gerir a relação interpessoal, dominar as técnicas de gestão de conflitos, gerir reclamações, são condições essenciais para garantir a qualidade nos serviços de informação turística.

2. Planificação

O referencial de formação poderá ser consultado na **Formação Técnica** do curso profissional **Técnico de Turismo**, do item programas no sítio da Agência Nacional para a Qualificação - www.anqep.gov.pt



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
ESCOLA SECUNDÁRIA/3 RAINHA SANTA ISABEL – 402643
ESTREMOZ



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	ATIVIDADES ESTRATÉGIAS	AULAS PREVISTAS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	PERÍODO LETIVO
Módulo 1 –A Comunicação nas relações interpessoais 1. Definição de comunicação; 2. Componentes do ato comunicativo (emissor, recetor, mensagem, canal, código, contexto, <i>feedback</i>); 3. Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação; 3.1. Comunicação intrapessoal; 3.2. Comunicação interpessoal; 3.3. Comunicação Institucional; 3.4. Comunicação social 4. Modos de Comunicação interpessoal 4.1. Modos verbais 4.2. Modos não-verbais 5. Comunicação e processo de influência 5.1. Escolhas na codificação e descodificação da mensagem 5.2. A complexidade da palavra (dimensão semântica) 5.3. A linguagem como sistema aberto 5.4. O sistema linguístico como espelho da sociedade e da cultura;	-Diálogo com os alunos; -Análise/interpretação de esquemas ou gráficos; - Exploração de textos; - Exploração de Powerpoints -Realização de fichas de trabalho; -Realização de Trabalhos individuais e de grupo; - Pesquisa na internet; - Visionamento/ exploração de material audiovisual;	46	Avaliação diagnóstica; - Participação oral; - Observação do desempenho dos alunos na realização de trabalhos; -- Fichas de avaliação; - Trabalhos de pesquisa/trabalhos de grupo; - Fichas de autoavaliação Testes de avaliação; Questionários online	1º Período



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
ESCOLA SECUNDÁRIA/3 RAINHA SANTA ISABEL – 402643
ESTREMOZ



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	ATIVIDADES ESTRATÉGIAS	AULAS PREVISTAS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	PERÍODO LETIVO
Módulo 2 – Comunicação e imagem nas organizações 1. A Comunicação na empresa 1.1. O processo de comunicação 1.2. As finalidades da comunicação empresarial 1.3. Tipos de comunicação 2. Práticas de comunicação em contexto empresarial 2.1. A comunicação escrita 2.2. A linguagem comercial e administrativa 3. O tratamento da correspondência 3.1. O circuito da correspondência 4. A produção de informação através de meios informáticos (TIC) 4.1. Áreas de aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação 4.2. As implicações das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas organizações 4.3. A internet numa perspetiva organizacional	-Diálogo com os alunos; -Análise/interpretação de esquemas ou gráficos; - Exploração de textos; - Exploração de Powerpoints -Realização de fichas de trabalho; -Realização de Trabalhos individuais e de grupo; - Pesquisa na internet; - Visionamento/ exploração de material audiovisual;	46	Avaliação diagnóstica; - Participação oral; - Observação do desempenho dos alunos na realização de trabalhos; -- Fichas de avaliação; - Trabalhos de pesquisa/trabalhos de grupo; - Fichas de autoavaliação Testes de avaliação; Questionários online	1º Período e 2º Período



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA
ESCOLA SECUNDÁRIA/3 RAINHA SANTA ISABEL – 402643
ESTREMOZ



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	ATIVIDADES ESTRATÉGIAS	AULAS PREVISTAS	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	PERÍODO LETIVO
Modulo 3: Atendimento e Comunicação 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 paralinguagem. 9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional.	-Diálogo com os alunos; -Análise/interpretação de esquemas ou gráficos; - Exploração de textos; - Exploração de Powerpoints -Realização de fichas de trabalho; -Realização de Trabalhos individuais e de grupo; - Pesquisa na internet; - Visionamento/ exploração de material audiovisual;	46	Avaliação diagnóstica; - Participação oral; - Observação do desempenho dos alunos na realização de trabalhos; -- Fichas de avaliação; - Trabalhos de pesquisa/trabalhos de grupo; - Fichas de autoavaliação Testes de avaliação; Questionários online	2º Período e 3º Período