



ANO LETIVO 2017 / 2018

CURSO/CICLO DE FORMAÇÃO	Técnico de Turismo
DISCIPLINA:	Técnicas de Atendimento Turístico
Docente	Isaura de Fátima Lopes Ruivo Caldeira

N.º TOTAL DE MÓDULOS DE 1º/2º/3º anos	6
--	----------

N.º Módulo	N.º DE HORAS	Blocos de 45 m	Início Módulo	Final Módulo (Previsão)	DESIGNAÇÃO DO MÓDULO
1	25	34	130/9/17	27/11/17	Técnicas de Comunicação e Relacionamento Interpessoal em Turismo
2	25	34	19/11/17	07/03/18	A atividade profissional de Técnico em Animação de Turismo
3	25	34	12/03/18	11/06/18	Acolhimento, Informação e Aconselhamento sobre atividades de animação turística

Módulo 1 - Técnicas de Comunicação e Relacionamento Interpessoal em Turismo

OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
<ul style="list-style-type: none">- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal.- Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico.- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento	<p>Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal</p> <ul style="list-style-type: none">- Funções da comunicação- Elementos intervenientes na comunicaçãoFatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal	<p>Formativa</p> <p>Grelhas</p> <p>Fichas</p>	<ul style="list-style-type: none">- Manuais- Revistas- Pesquisa na Internet	





interpessoal. - Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional	A importância da comunicação não-verbal - Comunicação cinésica - Comunicação paralinguística - Comunicação proxémica Imagem e comunicação - Autoimagem e autoconceito - Formação das primeiras impressões - Expetativas e motivações A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico	Formativa	- Vídeos - Aulas no exterior	
--	--	-----------	-------------------------------------	--

Módulo 2 - A atividade profissional de Técnico em Animação de Turismo

OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
- Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional. - Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho. - Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores em termos contratuais. - Contrato coletivo para o turismo. - Reconhecer a importância da	Conceitos e princípios da organização do trabalho Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho Postura e imagem do profissional de animação turística - Apresentação - Imagem - Postura/comportamento profissional - Hierarquia profissional - Funções	Formativa Grelhas Fichas Formativa	- Manuais - Revistas - Pesquisa na Internet - Vídeos - Aulas no	





imagem e postura profissional dos profissionais de animação turística	- Categorias profissionais - Regulamento interno Funções do/a técnico em animação de turismo: responsabilidade e autonomia no exercício das suas funções		exterior	
---	--	--	----------	--

Módulo 3 - Acolhimento, Informação e Aconselhamento sobre atividades de animação turística

OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
<ul style="list-style-type: none">- Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento.- Identificar a informação relevante sobre programas e atividades de animação.- Selecionar os suportes de comunicação adequados aos clientes.- Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos.- Aplicar os procedimentos de registo em base de dados.	<p>Programas de atividades de animação turística</p> <ul style="list-style-type: none">- Conceitos- Tipologia- Aspetos técnicos da contratação dos serviços e aquisição dos produtos Público-alvo de atividades de animação turística- Segmentos- Legislação específicas <p>Métodos e técnicas de promoção dos programas de atividade de animação turística</p> <p>Métodos e técnicas de aconselhamento e orientação do cliente na escolha do programa de atividade de animação</p>	<p>Formativa</p> <p>Grelhas</p> <p>Fichas</p>	<ul style="list-style-type: none">- Manuais- Revistas- Pesquisa na Internet- Vídeos- Aulas no exterior <p>Legislação</p> <p>Computador</p>	





ESCOLA SECUNDÁRIA/3 RAINHA SANTA ISABEL – 402643
ESTREMOZ



	<p>turística</p> <p>Bases de dados</p> <ul style="list-style-type: none">- Normas de utilização de bases de dados- Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados dos clientes- Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados <p>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados ao acolhimento e comunicação com clientes</p>			
--	---	--	--	--

A/O coordenadora/o e diretora/o de curso _____

A professora _____

