



CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE TURISMO

Planificação anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico 11º Ano

➤ **Dias úteis letivos / Tempos letivos previstos**

	3.ª	5.ª	Tempos Lectivos 45'
1.º Período			± 50
2.º Período			± 52
3.º Período			± 32

1.º Período	
Módulo 4: Relações públicas no turismo	Total: 48 tempos letivos
2.º Período	
Módulo 5: Procedimentos administrativos em receção	Total: 48 tempos letivos
3.º Período	
Módulo 6: Técnicas de acolhimento e receção a clientes	Total: 48 tempos letivos

➤ **Gestão anual de tempos letivos**

	Número de tempos letivos (50/45 min)		
	1.º Período	2.º Período	3.º Período
Apresentação	2	–	–
Aprendizagens essenciais	42	44	44
Avaliação	4	4	4
Autoavaliação (final do período)	2	2	2
Total	50	50	50



MÓDULO 4 - Relações Públicas no Turismo

Data de início 21-09-2021 Data termo 14-12-2021 Nº aulas previstas 48

Conteúdos:

1. Conceito de Relações Públicas.

- 1.1. Evolução do conceito ao longo do século XX
- 1.2. O profissional de relações públicas: finalidades e funções;

2. Conceito de atitude.

- 2.1. Componentes das atitudes (cognitiva, afetiva, comportamental);
- 2.2. Formação e desenvolvimento das atitudes;
- 2.3. Modificação de atitude;
- 2.4. Relação entre atitude e opinião (a opinião como expressão de atitudes latentes).

3. Conceito de Opinião Pública.

4. Medição da Opinião Pública. :



MÓDULO 5 Procedimentos Administrativos em Receção

Data de início 16-12-2021 Data termo 24-03-2022 Nº aulas previstas 48

Conteúdos:

1. Os serviços de receção nas empresas turísticas

- 1.1. Os serviços de receção no sector da informação turística
- 1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização
- 1.3. Os serviços de receção nas unidades de alojamento
- 1.4. Os serviços de receção nas agências de viagens e transportes

2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC

- 2.1. Software tipo da atividade comercial
 - 2.1.1. A documentação comercial eletrónica
- 2.2. A linguagem comercial e administrativa;
- 2.3. A comunicação escrita e oral
 - 2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência.
 - 2.3.2. O atendimento telefónico
 - 2.3.3. O tratamento e armazenamento de dados;

3. Técnicas de arquivo

- 3.1. Conceito e funções
- 3.2. Requisitos e caracterização
- 3.3. Critérios de classificação e arquivo
- 3.4. Principais regras de arquivo informático

MÓDULO 6 : Técnicas de acolhimento e receção a clientes

Data de início 16-12-2021 Data termo 24-03-2022 Nº aulas previstas 48

Conteúdos:

1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística.
2. Técnicas de atendimento personalizado.
3. Processos e técnicas de vendas.
4. A qualidade ao serviço de acolhimento.
5. Serviços de Reservas