



PLANIFICAÇÃO MODULAR

ANO LETIVO 2020 / 2021

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	17/9/20	15/12/20	Técnicas de Comunicação e Relacionamento Interpessoal em Turismo

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 interpessoal. - Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional 	<p>Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funções da comunicação - Elementos intervenientes na comunicação <p>Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal</p> <p>A importância da comunicação não-verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicação cinésica - Comunicação paralinguística - Comunicação proxémica <p>Imagem e comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Formativa Grelhas Fichas 	<ul style="list-style-type: none"> - Manuais - Revistas - Pesquisa na Internet - Vídeos 	



	<ul style="list-style-type: none">- Autoimagem e autoconceito- Formação das primeiras impressões- Expetativas e motivações <p>A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico</p>			
--	--	--	--	--

A/O coordenadora/o e diretora/o de curso_____

A professora_____



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

**ANO LETIVO 2020 / 2021**

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
2	25	34	15/12/20	23/3/21	A atividade profissional de Técnico em Animação de Turismo

Módulo 2 - A atividade profissional de Técnico em Animação de Turismo				
OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">Conceitos e princípios da organização do trabalhoConceitos e princípios da regulamentação do trabalhoPostura e imagem do profissional de animação turística- Apresentação- Imagem- Postura/comportamento profissional- Hierarquia profissional- Funções	<ul style="list-style-type: none">FormativaGrelhasFichasFormativa	<ul style="list-style-type: none">- Manuais- Revistas- Pesquisa na Internet- Vídeos	





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			
---	---	--	--	--

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

A professora _____



**ANO LETIVO 2020 / 2021**

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
3	25	34	23/03/21	18/06/21	Acolhimento, Informação e Aconselhamento sobre atividades de animação turística

Módulo 3 - Acolhimento, Informação e Aconselhamento sobre atividades de animação turística				
OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM	CONTEÚDOS	SITUAÇÕES DE APRENDIZAGEM / Instrumentos de avaliação	RECURSOS	CUSTOS
- 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.	Programas de atividades de animação turística - Conceitos - Tipologia - Aspetos técnicos da contratação dos serviços e aquisição dos produtos Público-alvo de atividades de animação turística	Formativa Grelhas Fichas	- Manuais - Revistas - Pesquisa na Internet	



<p>- Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos.</p> <p>- Aplicar os procedimentos de registo em base de dados.</p>	<p>- Segmentos</p> <p>- Legislação específicas</p> <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 turística</p> <p>Bases de dados</p> <p>- Normas de utilização de bases de dados</p> <p>- Aplicações informáticas utilizadas no registo de dados dos clientes</p> <p>- Procedimentos aplicáveis ao registo em base de dados</p> <p>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados ao acolhimento e comunicação com clientes</p>		<p>- Vídeos</p> <p>Legislação</p> <p>Computador</p>	
--	--	--	---	--

A/O coordenadora/o e diretora/o de curso_____

A professora_____