

Informações da disciplina de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico 11º Ano

Curso Profissional – Técnico de Informação e Animação Turística

Planificação global

N.º de aulas	Módulos	Ações estratégicas de ensino	Descritores do Perfil do Aluno
50 H 60 T	UFCD 3481 – Turismo Seguro - Identificar os fundamentos da saúde e segurança no trabalho. - Identificar e aplicar a legislação de trabalho relacionada com a atividade turística. - Identificar e aplicar técnicas de gestão de riscos. - Identificar e aplicar medidas de proteção e prevenção em ambiente de trabalho. - Aplicar métodos de atuação em caso de acidente.	- Diálogo professor/alunos; - Resolução de fichas de trabalho; - Pesquisa de informação na Internet; - Realização de trabalhos em pequeno grupo ou individual e respetiva apresentação; - Estudo do mapa geográfico e cartográfico. - Ler e interpretar mapas de diferentes escalas de forma a praticar turismo responsável e seguro. - Exposições introdutórias; - Organizar de forma sistematizada a leitura e o estudo autónomo.	a,b,c,d,e A, B, C, D, E, F, G, I
50 H 60 T	UFCD 3483 – Imagem pessoal e comunicação com o cliente - Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente. - Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.	- Visionamento e exploração de vídeos; - Exercícios de aplicação; - Atividades de produção; - Fornecer toda a legislação/documentação necessária ao desenvolvimento dos módulos, bem como à aquisição e aplicação de conhecimentos; - Promover a participação na realização de tarefas/trabalhos propostos pela professora ou mesmo por alunos; - Promover estratégias que envolvam a aquisição de conhecimentos, informações e outros saberes, relativos aos conteúdos da unidade, que impliquem: - Seleção de informação pertinente; - Organização sistematizada de leitura e estudo autónomo; - Análise de factos, teorias, situações, identificando os seus elementos ou dados; - Estabelecer relações intra e interdisciplinares; - Realizar tarefas de memorização, verificação e consolidação, associadas a compreensão e uso de saber, bem como à mobilização do memorizado, privilegiando a área do turismo; - Utilizar o processo de inferência para interpretar documentos variados que representem fenómenos e dados pertinentes à análise turística, encaminhando a pesquisa para responder a problemas ou levantar novos problemas; - Participar em debates/simulações que requeiram sustentação de afirmações, elaboração de opiniões ou análises de factos ou dados relacionados as organizações do sector do turismo.	a,b,c,d,e A, B, C, D, E, F, G, I, J

Critérios de Avaliação	Ponderação		Instrumentos e procedimentos de avaliação
	Presencial/Misto	E@D	
Conhecimentos e Capacidades	70 %		
Escrita	30%	20	Fichas de avaliação; Fichas de trabalhos
Oral	10%	30	Apresentações orais; Debates; Intervenções em contexto de sala de aula;
Prática e/ou Experimental	30%	20	Trabalhos práticos;
Atitudes e Valores	30%		
Responsabilidade	15%		Assiduidade/ Pontualidade Cumprimento de tarefas
Postura e Empenho	15%		Cumprimento de regras; Atenção /Empenho
Material	Para todas as aulas:		Quando solicitado:
	Caderno diário, esferográfica, lápis, borracha.		

Florinda Michão

ÁREAS DE COMPETÊNCIA DO PERFIL DOS ALUNOS

A - Linguagens e textos

B - Informação e comunicação

C - Raciocínio e resolução de problemas

D - Pensamento crítico e pensamento criativo

E - Relacionamento interpessoal

F - Desenvolvimento pessoal e autonomia

G - Bem-estar, saúde e ambiente

H - Sensibilidade estética e artística

I - Saber científico, técnico e tecnológico

J - Consciência e domínio do corpo.

VALORES

a - Responsabilidade e integridade

b - Excelência e exigência

c - Curiosidade, reflexão e inovação

d - Cidadania e participação

e - Liberdade