

Informações da disciplina de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico 12º Ano_3P5

Curso Profissional – Técnico de Informação e Animação Turística

Planificação global

N.º de aulas	Módulos	Ações estratégicas de ensino	Descritores do Perfil do Aluno
25 H 30 T	UFCD 3495 – Assistência ao cliente - Prestar assistência aos clientes de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.	- Diálogo professor/alunos; - Resolução de fichas de trabalho; - Pesquisa de informação na Internet; - Realização de trabalhos respetiva apresentação; - Exposições introdutórias;	a,b,c,d,e A, B, C, D, E, F, G, I
25 H 30 T	UFCD 3504 - Turismo de desporto aventura - Identificar e caracterizar atividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados.	- Organizar de forma sistematizada a leitura e o estudo autónomo. - Visionamento e exploração de vídeos; - Atividades de produção; - Fornecer toda a legislação/documentação necessária ao desenvolvimento dos módulos, bem como à aquisição e aplicação de conhecimentos;	a,b,c,d,e A, B, C, D, E, F, G, I
50 H 60 T	UFCD 7842 - Técnicas de atendimento - Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função. - Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento. - Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente. - Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.	- 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 a organização de atividades de desporto aventura. - Estudo de conceitos específicos dos conteúdos a bordar; - Planificação, organização e realização, se possível, de alguns desportos de turismo/aventura.	a,b,c,d,e A, B, C, D, E, F, G, I

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 pertinentes;
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.		

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