
Ano letivo 2023-2024

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE TURISMO

Planificação Anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico

11.º Ano

TURMA: I

Professora: Benvinda Pessoa

1 - Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico integra-se na Componente de Formação Técnica do Curso Profissional de Técnico de Turismo, com uma carga horária total de 224 horas, correspondentes a 299 tempos e encontra-se organizada em sete módulos a desenvolver nos 10.º, 11.º e 12.º anos de escolaridade. No corrente ano letivo irão ser lecionados os módulos 3 e 4 correspondentes a 3 tempos semanais de 45 minutos, num total de 80 tempos, 60 horas. Esta disciplina tem como finalidade transmitir aos alunos o conhecimento das teorias, normas e técnicas de comunicação e acolhimento exigidas pelo exercício das profissões do Turismo as quais efetuam serviços de receção, informação turística e acolhimento de clientes, entre outros, garantindo um serviço de qualidade e satisfação dos turistas/visitantes. Com esses conhecimentos os alunos poderão desenvolver competências no âmbito do processo de comunicação e relacionamento interpessoal, conhecer e dominar os diferentes estilos e técnicas de comunicação quer dentro da organização, quer na relação com os turistas. Outra ferramenta fundamental para um técnico de turismo que pretenda exercer a sua atividade de uma forma eficaz e eficiente são as técnicas de relações públicas aplicadas à atividade turística.

2- Planificação

Esta planificação foi elaborada com base nos documentos indicados, na legislação de suporte em vigor, como referenciais curriculares, esses documentos são:

- O Perfil dos Alunos à saída da Escolaridade Obrigatória;
- A Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania;
- Os perfis profissionais/referenciais de competência.

O referencial de formação poderá ser consultado na Formação Técnica do curso profissional de Técnico de Turismo do item programas no sítio da Agência Nacional para a Qualificação - www.anqep.gov.pt

A planificação seguinte foi aprovada pelo Grupo de Recrutamento 430 - Economia e Contabilidade em 4 de outubro de 2023.

Períodos	Domínios de aprendizagem	80 Tempos 60 Horas
1.º Período dia 18/09 a 15/12 Previstos 37 Tempos de 45 minutos = 27,75 horas	Módulo 3 – Atendimento e Comunicação	40 Tempos
	1. Apresentações e cumprimentos 2. Tratamentos honoríficos – por escrito e oralmente 3. Técnicas para falar em público 4. Civilidade no escritório 5. Precedências 6. Postura 7. Kinesia 8. A indumentária como parte da paralinguagem 9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional Avaliação formativa	37
2.º Período dia 03/01 a 22/03 Previstos 35 Tempos de 45 minutos = 26,25 horas	Módulo 3 – Atendimento e Comunicação (continuação)	40 Tempos
	Avaliação sumativa e classificativa	3 Tempos
	Módulo 4 - Relações públicas no turismo	40 Tempos
	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	32
3.º Período dia 08/04 a 30/04 Previstos 8 Tempos de 45 minutos = 6 horas	Módulo 4 - Relações públicas no turismo (continuação)	40 Tempos
	4. Medição da Opinião Pública Avaliação formativa	4
	Avaliação sumativa e classificativa	4

OBS:

- A aplicação desta planificação está prevista para ser implementada no regime presencial e no regime não presencial, podendo ser sujeita a ajustes pontuais decorrentes de imperativos de força maior.

-Tal como em anos anteriores, poderão ser desenvolvidas actividades de revisão/consolidação de matérias, sem que isso implique a alteração das cargas horárias previstas.