

---

# CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

## Planificação anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) – 2024-2025

### 12ºano

**Turma: I (Turno 1)**

**Professor: Helena Parreira**

#### **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 5, 6 e 7 correspondentes a 5 tempos semanais de 45 minutos, num total de 123 tempos, correspondente a 92 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.

## 1 – 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 no sítio da Agência Nacional para a qualificação [www.angep.gov.pt](http://www.angep.gov.pt), uma vez que este curso, "Técnico de Turismo", está de acordo com os referenciais de qualificações.

Em todos os conteúdos a terminologia foi atualizada e serão lecionados de acordo com os normativos legais em vigor.

A planificação seguinte foi aprovada pelo Grupo de Recrutamento 430 - Economia e Contabilidade, em 25 de setembro de 2024.

<b>Períodos Tempos = Horas</b>	<b>Domínios de Aprendizagem</b>	<b>Horas / N.º de Tempos 92 h / 123 T</b>
<b>1.º Período</b>  De 16/09 a 16/12  Previstos 65 tempos de 45 minutos = 48,75 horas	<b>Módulo 5: Procedimentos Administrativos em Receção</b>	<b>32 h (43 tempos)</b>
	1. Os serviços de receção nas empresas turísticas. 2. Procedimentos administrativos – áreas de aplicação da TIC. 3. Técnicas de arquivo.	43 T
	<b>Avaliação Formativa</b>	
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 5</b> - correção e autoavaliação.	Tempos já incluídos nos 43 tempos totais do Módulo.
	<b>Módulo 6: Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</b>	<b>30 h (40 tempos)</b>
	1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística. 2. Técnicas de atendimento personalizado. 3. Processos e técnicas de venda.	22 T
	<b>Avaliação Formativa</b>	
<b>2.º Período</b>  De 06/01 a 03/04  Previstos 58 tempos de 45 minutos = 43,50 horas	<b>Módulo 6: Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes (continuação)</b>	----
	4. A qualidade ao serviço do acolhimento. 5. Serviço de reservas.	18 T
	<b>Avaliação Formativa.</b>	
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 6</b> - correção e autoavaliação.	Tempos já incluídos nos 40 tempos totais do Módulo.
	<b>Módulo 7: Qualidade nos Serviços de Informação Turística</b>	<b>30 h (40 tempos)</b>
	1. Qualidade nos serviços de informação turística. 2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança. 3. Os efeitos multiplicadores do fator qualidade nos serviços de informação turística. 4. Organizações dedicadas à questão da qualidade.	40 T
	<b>Avaliação Formativa</b>	
	<b>Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 7</b> - correção e autoavaliação.	Tempos já incluídos nos 40 tempos totais do Módulo.
<b>Total= 123 T= 92,25 H</b>		<b>Total= 92 H = 123 T</b>

**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 atividades de revisão/consolidação de matérias, sem que isso implique a alteração das cargas horárias previstas.