

# **CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO**

## **Planificação anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) – 2025-2026**

### **12ºano**

**Turma: J**

**Professores: Ana Vidigal**

## **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.

## **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 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 24 de setembro de 2025.

| <b>Períodos<br/>Tempos =<br/>Horas</b>                                                    | <b>Domínios de Aprendizagem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Horas / N.º de<br/>Tempos<br/>92 h / 123 T</b>                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.º Período</b><br><br>De 15/09 a 16/12<br><br>Previstos<br>59 tempos de<br>45 minutos | <b>Módulo 5: Procedimentos Administrativos em<br/>Receção</b><br>1. Os serviços de receção nas empresas turísticas.<br>2. Procedimentos administrativos – áreas de<br>aplicação da TIC. 3. Técnicas de arquivo.<br><b>Avaliação Formativa</b><br><b>Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 5 -<br/>           correção e autoavaliação.</b><br><b>Módulo 6: Técnicas de Acolhimento e<br/>           Assistência a Clientes</b><br>1. Organização dos serviços de acolhimento<br>tendo em conta a tipologia da empresa turística.<br>2. Técnicas de atendimento personalizado.<br>3. Processos e técnicas de venda.<br><b>Avaliação Formativa</b>                                                                                      | <b>32 h (43 tempos)</b><br><br>43 T<br><br>Tempos já incluídos nos 43<br>tempos totais do Módulo.<br><br><b>30 h (40 tempos)</b> |
| <b>2.º Período</b><br><br>De 05/01 a 27/03<br><br>Previstos<br>57 tempos de<br>45 minutos | <b>Módulo 6: Técnicas de Acolhimento e<br/>           Assistência a Clientes (continuação)</b><br>3. Processos e técnicas de venda ( cont.)<br>4. A qualidade ao serviço do<br>acolhimento.<br>5. Serviço de reservas. <b>Avaliação<br/>           Formativa.</b><br><b>Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 6 -<br/>           correção e autoavaliação.</b><br><b>Módulo 7: Qualidade nos Serviços de<br/>           Informação Turística</b><br>1. Qualidade nos serviços de informação<br>turística.<br>2. A gestão estratégica como instrumento de<br>apoio à mudança.<br>3 Os efeitos multiplicadores do fator qualidade nos<br>serviços de informação turística.<br>4. Organizações dedicadas à<br>questão da qualidade.<br>. | ----<br><br>24 T<br><br>Tempos já incluídos nos 40<br>tempos totais do Módulo.<br><br><b>30 h (40 tempos)</b><br><br>33 T        |
|                                                                                           | <b>Módulo 7: Qualidade nos Serviços de<br/>           Informação Turística</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>30 h (40 tempos)<br/>           Cont.</b>                                                                                     |
| <b>3.º Período</b>                                                                        | 4. Organizações dedicadas à questão da<br>qualidade (cont)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7T                                                                                                                               |

|                                        |                                                                                                                    |                                                       |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| De 13/04 a 20/04                       | <b>Avaliação Formativa</b><br><b>Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 7 -</b><br>correção e autoavaliação | Tempos já incluídos nos 40<br>tempos totais do Módulo |
| Previstos<br>7 tempos de<br>45 minutos |                                                                                                                    |                                                       |
| <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.