

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE TURISMO

Planificação Anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico

2024-2025

10.º Ano

TURMA: L

Professora: Manuela Estrate (T1) e Benvinda Pessoa (T2)

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 1 e 2 correspondentes a 3 tempos semanais de 45 minutos, num total de 96 tempos, 72 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 25 de setembro de 2024.

Períodos	Domínios de aprendizagem	96 Tempos 72 Horas
1.º Período dia 13/09 a 17/12 Previstos 39 Tempos de 45 minutos = 29,25 horas	Módulo 1 – A Comunicação das Relações Interpessoais	48 Tempos
	1. Definição de comunicação; 2. Componentes do ato comunicativo (emissor, recetor, mensagem, canal, código, contexto, feedback); 3. Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação (comunicação animal, social, institucional, etc.); 4. Modos de comunicação interpessoal;	39
2.º Período dia 06/01 a 04/04 Previstos 37 Tempos de 45 minutos = 27,75 horas	Módulo 1 – A Comunicação das Relações Interpessoais (continuação)	48 Tempos
	5. Comunicação e processo de influência; Avaliação formativa	5
	Avaliação sumativa e classificativa	4 Tempos
	Módulo 2 – Comunicação e Imagem nas Organizações	48 Tempos
	1. A comunicação na empresa 2. Práticas de comunicação em contexto empresarial 3. O tratamento da correspondência	28
3.º Período dia 22/04 a 06/06 Previstos 20 Tempos de 45 minutos = 15 horas	Módulo 2 – Comunicação e Imagem nas Organizações (continuação)	48 Tempos
	4. A produção de informação através de meios informáticos Avaliação formativa	16
	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.