



CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE TURISMO

Planificação anual de Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) – 2023-2023

12ºano

Turma: I

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, 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 **04 de outubro de 2023**.



Períodos Tempos = Horas	Domínios de Aprendizagem	Horas / N.º de Tempos 92 h / 123 T
1.º Período De 19/09 a 15/12 Previstos 55 tempos de 45 minutos = 41,25 horas	Módulo 5: Procedimentos Administrativos em Receção	32 h (43 tempos)
	1. Os serviços de receção nas empresas turísticas. 2. Procedimentos administrativos – áreas de aplicação da TIC. 3. Técnicas de arquivo. Avaliação Formativa	43 T
	Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 5 - correção e autoavaliação.	Tempos já incluídos nos 43 tempos totais do Módulo.
	Modulo 6: Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes	30 h (40 tempos)
	1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística. Avaliação Formativa	12 T
2.º Período De 05/01 a 22/03 Previstos 56 tempos de 45 minutos = 42 horas	Modulo 6: Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes (continuação)	----
	2. Técnicas de atendimento personalizado. 3. Processos e técnicas de venda. 4. A qualidade ao serviço do acolhimento. 5. Serviço de reservas. Avaliação Formativa.	28 T
	Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 6 - correção e autoavaliação.	Tempos já incluídos nos 40 tempos totais do Módulo.
	Módulo 7: Qualidade nos Serviços de Informação Turística	30 h (40 tempos)
	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. Avaliação Formativa	28 T
3.º Período De 09/04 a 23/04	Módulo 7: Qualidade nos Serviços de Informação Turística (continuação)	----
	4. Organizações dedicadas à questão da qualidade. Avaliação Formativa	12 T



Previstos 12 tempos de 45 minutos = 9 horas	Avaliação Sumativa - classificativa do módulo 7 - correção e autoavaliação.	Tempos já incluídos nos 40 tempos totais do Módulo.
Total= 123 T= 92,25 H		Total= 92 H = 123 T

OBS. Esta planificação fica sujeita a ajustes pontuais decorrentes de imperativos de força maior.