
Ensino Secundário

Cursos Profissionais

2023 / 2024

Planificação Anual de Comunicar em Língua Inglesa

Disciplina da componente da formação tecnológica do curso Técnico Comercial

TURMA: 12º K

Professora: Manuela Alexandra Istrate

1 - Estrutura e Finalidades da disciplina

A disciplina de Comunicar em Inglês integra a componente de formação tecnológica do curso profissional de Comércio, na variante de Técnico/a Comercial, com uma carga horária total de 50 horas. Pretende-se com esta disciplina que os alunos desenvolvam competências básicas de comunicação em língua inglesa, a nível do utilizador independente, para além das estudadas na língua estrangeira da componente de formação sociocultural.

A integração desta disciplina na componente de formação tecnológica do curso de Comércio reveste-se de particular importância, na medida em que permite ao aluno interpretar e produzir enunciados orais e escritos de diferentes matrizes discursivas, em inglês, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias do serviço de Técnico/a Comercial.

A disciplina desenvolve-se numa unidade de formação de curta duração que será lecionada ao longo deste ano letivo, duas vezes por semana, sendo uma aula de três tempos de 45 minutos:

UFCD 0358 – Língua inglesa – Atendimento no serviço pós-venda – 50 horas - 67 tempos

2 - Planificação

O referencial de formação poderá ser consultado na formação tecnológica dos cursos de aprendizagem de nível 4 de qualificação (código 341024) no site da Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino profissional

<http://www.catalogo.anqep.gov.pt>

A presente Planificação foi aprovada em reunião do Grupo de Recrutamento 330 a 15 de novembro de 2023

Período	Conteúdos	Nº de tempos
	UFCD 0358 – After Sales Customer Support	50 horas = 67 tempos
	Atividades de diagnóstico da competência do oral	2 tempos
1º Período <i>(02/10 a 15/12)</i> <i>11 Semanas</i> 33 Tempos de 45 minutos	<p>1 – Vision of Customer Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> • general view <p>2 – Customer service: benefit to the customer vs Benefit to the business</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer satisfaction <p>3 - Customer Support Service Quality:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Providing guidance on service quality principles and practice. <p>4 - Who are the customers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types of people you may attend <p>5 – Timelines and courtesy</p> <ul style="list-style-type: none"> • How to address to the clients • Useful vocabulary and expressions 	<p>29 Tempos</p> <p>+</p> <p>Mínimo de 4 tempos de 45m para avaliação formativa</p>
2º Período <i>(03/01 a 22/03)</i> <i>12 Semanas</i> +/- 32 Tempos de 45 minutos	<p>6 - Complaints</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responding to complaints <p>7 – Information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Giving information about a service • Giving information about a product <p>8- Customer channels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telephone • Post & E-mail • Face to Face • Online 	<p>28 Tempos</p> <p>+</p> <p>Mínimo de 4 tempos de 45m para avaliação formativa</p>

	<p>9- Customer service management</p> <ul style="list-style-type: none">• Talking about customer experience• Getting feedback	
--	---	--

COMPETÊNCIAS A SER AVALIADAS

Competência Comunicativa

Compreensão oral

Compreender um discurso fluido e seguir linhas de argumentação dentro das áreas temáticas apresentadas, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras disciplinas.

Compreensão escrita

Ler e compreender diversos tipos de texto, dentro das áreas temáticas apresentadas, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível; identificar o tipo de texto; descodificar palavras-chave/ideias presentes no texto, marcas do texto oral e escrito que introduzem mudança de estratégia discursiva, de assunto e de argumentação; interpretar informação explícita e implícita, pontos de vista e intenções do(a) autor(a).

Interação oral

Interagir, pedindo clarificação, reformulação e/ou repetição e usar formas alternativas de expressão e compreensão, recorrendo à reformulação do enunciado para o tornar mais compreensível; interagir com eficácia progressiva, participando em discussões, no âmbito das áreas temáticas.

Interação escrita

Responder a um questionário, email, chat e carta, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, no âmbito das áreas temáticas apresentadas, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras disciplinas.

Produção oral

Exprimir-se de forma clara sobre as áreas temáticas apresentadas; produzir, de forma simples e breve mas articulada, enunciados para descrever, narrar e expor informações e pontos de vista.

Produção escrita

Planificar e elaborar uma atividade de escrita de acordo com o tipo e função do texto e o seu destinatário, dentro das áreas temáticas apresentadas, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos em outras disciplinas; reformular o trabalho escrito no sentido de o adequar à tarefa proposta.

Competência Intercultural

Reconhecer realidades interculturais distintas

Desenvolver a consciência do seu universo sociocultural e como este se relaciona com os universos culturais dos outros; relacionar a sua cultura de origem com outras culturas com que contacta, relativizando o seu ponto de vista e sistema de valores culturais, demonstrando capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outros povos, sociedades e culturas.

Competência Estratégica

- Comunicar eficazmente em contexto
- Trabalhar e colaborar em pares e pequenos grupos

- Utilizar a literacia tecnológica para comunicar e aceder ao saber em contexto
- Pensar criticamente
- Relacionar conhecimentos de forma a desenvolver criatividade em contexto
- Desenvolver o aprender a aprender em contexto e aprender a regular o processo de aprendizagem

Avaliação:

80% - Competência Comunicativa

40% - Compreensão-Interação- Produção Oral

Observação / intervenção dos alunos em sala de aula; Fichas de compreensão do texto oral, Sínteses de enunciados ouvidos/áudio; Simulação de situações comunicativas; Debates; Apresentações orais, Individuais / pares / grupo;

40% - Compreensão - Interação - Produção escrita

Fichas de avaliação; Fichas de trabalho (*quiz, questionários, inquéritos,..*) Trabalhos individuais / pares / grupo produzidos na aula e/ou fora dela; Grelha de progressão na aprendizagem; Observação direta do desempenho dos alunos, nas tarefas de escrita, realizadas; em sala de aula.

20% - Competência estratégica

Grelha de progressão na aprendizagem; Observação direta da participação dos alunos nas tarefas solicitadas; Grelha de Autoavaliação

(Vide Referencial de Avaliação da disciplina)

Competência Intercultural

Será avaliada de forma transversal nas outras competências