

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **TCAT**

Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 4 - Relações Públicas no Turismo	
Conteúdos: 1. Conceito de Relações Públicas. 1.1. Evolução do conceito ao longo do século XX 1.2. O profissional de relações públicas: finalidades e funções; 2. Conceito de atitude. 2.1. Componentes das atitudes (cognitiva, afetiva, comportamental); 2.2. Formação e desenvolvimento das atitudes; 2.3. Modificação de atitude; 2.4. Relação entre atitude e opinião (a opinião como expressão de atitudes latentes). 3. Conceito de Opinião Pública. 4. Medição da Opinião Pública.	Data de início 14-9-2017
	Data de conclusão 24-1-2018
	Nº Aulas Previstas (45min) 47

Curso Profissional de Técnico de Turismo

11.º Ano

Disciplina: **TCAT**

Ano Letivo **2017/18**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 5 Procedimentos Administrativos em Receção	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Os serviços de receção nas empresas turísticas</p> <p>1.1. Os serviços de receção no sector da informação turística</p> <p>1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização</p> <p>1.3. Os serviços de receção nas unidades de alojamento</p> <p>1.4. Os serviços de receção nas agências de viagens e transportes</p> <p>2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC</p> <p>2.1. Software tipo da atividade comercial</p> <p>2.1.1. A documentação comercial eletrónica</p> <p>2.2. A linguagem comercial e administrativa;</p> <p>2.3. A comunicação escrita e oral</p> <p>2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência.</p> <p>2.3.2. O atendimento telefónico</p> <p>2.3.3. O tratamento e armazenamento de dados;</p> <p>3. Técnicas de arquivo</p> <p>3.1. Conceito e funções</p> <p>3.2. Requisitos e caracterização</p> <p>3.3. Critérios de classificação e arquivo</p> <p>3.4. Principais regras de arquivo informático</p> <p>2. Práticas de comunicação em contexto empresarial:</p> <p>2.1. A comunicação escrita;</p> <p>2.2. A linguagem comercial e administrativa;</p> <p>3. O tratamento da correspondência:</p> <p>3.1. O circuito da correspondência;</p> <p>4. A produção de informação através de meios informáticos:</p> <p>4.1. Áreas de aplicação das tecnologias de informação e de comunicação;</p> <p>4.2. As implicações das tecnologias da informação e de comunicação nas organizações;</p> <p>4.3. A Internet numa perspetiva organizacional;</p> <p>4.4. As novas formas de trabalho;</p> <p>4.5. Uma aplicação informática de gestão de projetos.</p>	Data de início
	25-1-2018
	Data de conclusão
	1-6-2018
	Nº Aulas Previstas (45 min)
	47