

Curso Profissional de Técnico de Turismo

1.º Ano

Disciplina: **TCAT**

Ano Letivo **2020/21**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 1 - A Comunicação nas Relações Interpessoais	
<p>Conteúdos:</p> <p>1. Definição de comunicação;</p> <p>2. Componentes do ato comunicativo (emissor, recetor, mensagem, canal, código, contexto, feedback);</p> <p>3. Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação (comunicação animal, social, institucional, etc.);</p> <p>4. Modos de comunicação interpessoal:</p> <p>4.1. Modos verbais (escrita e fala);</p> <p>4.2. Modos não verbais:</p> <p>4.2.1. Contacto corporal (as diferenças interculturais);</p> <p>4.2.2. Distância interpessoal (as quatro distâncias: íntima, pessoal, social, pública);</p> <p>4.2.3. Postura (relação com a circunstância, o estatuto, a hierarquia);</p> <p>4.2.4. Comportamento motor-gestual;</p> <p>4.2.5. Comportamento mímico do rosto (relação entre a expressão facial, as emoções, a personalidade e a produção verbal);</p> <p>4.2.6. O comportamento visual,</p> <p>4.2.7. Aspetos não-verbais da fala.</p> <p>5. Comunicação e processo de influência:</p> <p>5.1. Escolhas na codificação e decodificação da mensagem;</p> <p>5.2. A complexidade da palavra (dimensão semântica);</p> <p>5.3. A linguagem como sistema aberto (contexto e sentido; os neologismos; as novas expressões);</p> <p>5.4. O sistema linguístico como espelho da sociedade e da cultura (níveis de linguagem como expressão de convenções sociais – ex. dialetos, regionalismos, etc.)</p>	<p>Início</p> <p>17/09/2020</p>
	<p>Fim</p> <p>04/12/2020</p>
	<p>Nº Aulas Previstas (50 min)</p> <p>35</p>

Curso Profissional de Técnico de Turismo

1.º Ano

Disciplina: **TCAT**

Ano Letivo **2020/21**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 2 - Comunicação e Imagem nas Empresas	
Conteúdos: 1. A comunicação na empresa: (continuação mód.2) 1.2. As finalidades da comunicação empresarial; 1.3. Tipos de comunicação; 2. Práticas de comunicação em contexto empresarial: 2.1. A comunicação escrita; 2.2. A linguagem comercial e administrativa; 3. O tratamento da correspondência: 3.1. O circuito da correspondência; 4. A produção de informação através de meios informáticos: 4.1. Áreas de aplicação das tecnologias de informação e de comunicação; 4.2. As implicações das tecnologias da informação e de comunicação nas organizações; 4.3. A Internet numa perspetiva organizacional; 4.4. As novas formas de trabalho; 4.5. Uma aplicação informática de gestão de projetos.	Início 09/12/2020
	Fim 12/03/2021
	N.º Aulas Previstas (50 min) 35
MÓDULO 3 - Atendimento e Comunicação	
Conteúdos: 1. Apresentações e cumprimentos. 2. Tratamentos honoríficos – por escrito e oralmente. 3. Técnicas para falar em público. 4. Civilidade no escritório. 5. Precedências. 6. Postura. 7. Kinesia. 8. A indumentária como parte da paralinguagem. 9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional.	Início 25/03/2021
	Fim 17/06/2021
	N.º Aulas Previstas (50 min) 34

3º Ciclo	Avançado	Intermédio	Elementar	Inicial
<ul style="list-style-type: none"> Identifica diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Promove a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciona diferentes estilos de relacionamento interpessoal e analisa os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Aplica uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. 	<ul style="list-style-type: none"> Diferencia diferentes estilos de relacionamento interpessoal e compara os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Constrói uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. 	<ul style="list-style-type: none"> Classifica diferentes estilos de relacionamento interpessoal e interpreta os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Apresenta uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhece os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação. Executa uma linguagem de confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar.
<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer e utilizar técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica e cria técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Relaciona a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolve e formula técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Investiga a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Interpreta e constrói técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Apresenta a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica e usa técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante. Identifica a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos.
<ul style="list-style-type: none"> Promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Analisa a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolve a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Desenvolve a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Apresenta a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Aplica as técnicas e os procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Executa a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar. Usa a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo.
<ul style="list-style-type: none"> Dominar técnicas de expressão e utilizar formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Aplica técnicas para transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Desenvolve técnicas para transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. 	<ul style="list-style-type: none"> Apresenta técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Apresenta informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem. 	<ul style="list-style-type: none"> Executa técnicas de expressão e utiliza formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais. Usa a imagem para transmitir informações ao turista/visitante.