Curso Profissional de Técnico de Turismo

2 º Ano Disciplina: ***TCAT*** Ano Letivo **2020/21**

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 17/09/2020 Data de conclusão 26/01/2021 Nº Aulas Previstas (50min) 47

Curso Profissional de Técnico de Turismo

2 º Ano Disciplina: ***TCAT*** Ano Letivo **2020/21**

PLANIFICAÇÃO A LONGO PRAZO

MÓDULO 5 Procedimentos Administrativos em Receção	
Conteúdos: **1. Os serviços de receção nas empresas turísticas** 1.1. Os serviços de receção no sector da informação turística 1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização 1.3. Os serviços de receção nas unidades de alojamento 1.4. Os serviços de receção nas agências de viagens e transportes **2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC** 2.1. Software tipo da atividade comercial 2.1.1. A documentação comercial eletrónica 2.2. A linguagem comercial e administrativa; 2.3. A comunicação escrita e oral 2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência. 2.3.2. O atendimento telefónico 2.3.3. O tratamento e armazenamento de dados; **3. Técnicas de arquivo** 3.1. Conceito e funções 3.2. Requisitos e caracterização 3.3. Critérios de classificação e arquivo 3.4. Principais regras de arquivo informático	Data de início 29/01/21 Data de conclusão 09/06/21 Nº Aulas Previstas (50 min) 50

3º Ciclo	Avançado	Intermédio	Elementar	Inicial
▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.
▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.
▪ 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.	▪ . 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.
▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.	▪ 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.