

PLANIFICAÇÃO ANUAL MODULAR – ANO LETIVO 2026-27
10.ºANO – TT25
Cargahorária anual(h/t): 90h / 102 t

DISCIPLINA: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico					
MÓDULO 3 – ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO				HORAS: 45	TEMPOS LETIVOS: 51
COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
Utilizar o contacto visual e a expressão facial de forma aberta e acolhedora para transmitir confiança e segurança ao cliente. Eliminar barreiras gestuais ou atitudes que possam transmitir desinteresse, pressa ou arrogância. Protocolo e Cortesia Aplicar corretamente as regras de apresentação e cumprimento, distinguindo as prioridades de género, idade e estatuto profissional. Utilizar as fórmulas de cortesia adequadas no acolhimento, acompanhamento e despedida do cliente. Gerir a distância interpessoal (espaço proximal)	O Módulo 3 – Atendimento e Comunicação do referencial de TCAT (Técnico de Informação e Animação Turística / Técnicas de Comunicação em Acolhimento) tem como foco capacitar os formandos para interações de excelência com o público, dominando a linguagem verbal e não verbal.	Postura e Linguagem Corporal: • Importância da posição do corpo (em pé ou sentada) e da atitude perante o cliente. • Manter as costas direitas e evitar gestos ou posturas corporais desadequadas, que funcionam como comunicação não verbal. [1] Apresentações e Cumprimentos: • Normas de cortesia para mostrar amabilidade e respeito. • Regra geral de apresentação: apresentar primeiro a pessoa de menor estatuto à de estatuto superior. • Apresentações entre géneros: apresentar o indivíduo do sexo masculino ao do sexo feminino.	* Exposição oral * Apresentações PowerPoint (Método expositivo) * Leitura e análise de documentos * Debates * Pesquisa dirigida * Trabalhos de grupo * Apresentação oral com suporte escrito e informático dos trabalhos/ pesquisas realizadas * Apelo à experiência e saberes dos alunos.	* Documentos autênticos e fotocopiados * Fichas de trabalho e informativas * Biblioteca escolar * Internet e computadores * Projetor multimédia (data show) * Bibliografia indicada no programa.	* Avaliação Contínua * Participação oral e escrita. * Produção de trabalhos de grupo e respetivas apresentações orais. * Avaliação sumativa (teste de avaliação).

DISCIPLINA: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico

MÓDULO 4 – RELAÇÕES PÚBLICAS NO TURISMO

HORAS: 45

TEMPOS LETIVOS: 50

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AValiação
1. Competências <i>Técnicas e Operacionais</i> Aplicar o perfil e as funções de Relações Públicas: Compreender o papel do profissional de RP no setor do turismo e as suas principais áreas de atuação. [Planear e pesquisar informação: Utilizar metodologias de pesquisa documental para recolha de dados fundamentais no planeamento estratégico de comunicação (tanto no setor público como privado). Monitorizar e avaliar a Opinião Pública: Compreender os métodos de formação, mediação e mudança de atitude do público em relação a um destino ou produto turístico. 2. Competências de Comunicação e Relacionamento Gerir a comunicação bidirecional: Estabelecer canais fluidos de diálogo entre a	O Módulo 4: Relações Públicas no Turismo é uma unidade de formação do curso profissional de TCAT (Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico) dedicada a ensinar como as empresas e unidades turísticas gerem a sua imagem e comunicam com os públicos estratégicos Criar confiança: Gerar uma boa reputação e aceitação da organização perante a sociedade e os clientes. Comunicação bidirecional: Garantir que a troca de informação entre a empresa e o público funciona nos dois sentidos (ouvir e responder). Gestão de crises: Saber atuar e comunicar de forma ética em situações difíceis ou controversas.	1. Definições e abrangência: O que são as RP e o seu papel na comunicação bidirecional das empresas. Evolução histórica: A evolução do conceito ao longo do século XX (as origens com pioneiros como Ivy Lee). O profissional de RP: Perfil, finalidades, principais funções e as áreas de atuação no mercado do turismo. [1, 2, 3, 4] 2. Conceito de Atitude Componentes das atitudes: Análise das componentes cognitiva (crenças), afetiva (sentimentos) e comportamental (ações). Formação e desenvolvimento: Como se constroem as atitudes dos consumidores e turistas em relação a marcas ou destinos. 3. Conceito de Opinião Pública A natureza da opinião pública: Como se forma, o seu impacto social e a sua	* Exposição oral * Apresentações PowerPoint (Método expositivo) * Leitura e análise de documentos * Comentário de textos * Debates * Pesquisa dirigida * Apelo à experiência e saberes dos alunos.	* Documentos autênticos e fotocopiados * Fichas de trabalho e informativas * Biblioteca escolar * Internet e computadores * Projetor multimédia (data show) * Bibliografia indicada no programa.	* Avaliação Contínua * Participação oral e escrita. * Avaliação sumativa (teste de avaliação).

organização turística e os seus diferentes públicos (clientes, fornecedores, comunidade local e parceiros). Utilizar ferramentas de comunicação institucional: Planear, criar ou apoiar na difusão de comunicados de imprensa, organização de eventos promocionais (feiras de turismo, seminários) e publicações internas		importância para a imagem das organizações turísticas. Mediação e influência: O papel dos meios de comunicação (tradicionais e digitais) e dos influenciadores na construção da opinião coletiva. [1, 2] 4. Medição da Opinião Pública Métodos e técnicas de pesquisa: Como as empresas realizam a pesquisa documental, sondagens e estudos de mercado. Instrumentos de avaliação: Auditorias de imagem, análise de menções na imprensa/redes digitais e monitorização da satisfação do público			
---	--	--	--	--	--

A DOCENTE:
Sónia Branquinho de Almeida