

PLANIFICAÇÃO ANUAL MODULAR – ANO LETIVO 2026-27

12.ºANO – TT24

Carga horária anual (h/t): 75 h / 90 t

DISCIPLINA: Técnicas de Comunicação e Acolhimento Turístico

MÓDULO 5 – TÉCNICAS DE ACOLHIMENTO E ASSISTÊNCIA A CLIENTES

HORAS: 40

TEMPOS LETIVOS: 48

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
- Este módulo visa fornecer aos alunos um conjunto de conhecimentos teóricos que facilitem a compreensão do fenómeno comunicativo, na sua complexidade e multidimensionalidade, bem como o desenvolvimento de competências que possibilitem uma correta e eficaz comunicação interpessoal, em conformidade com o perfil desejável de um técnico de turismo. A definição de comunicação, a estrutura do acto comunicativo, os diversos tipos e modos de	- Conhecer o conceito de comunicação - Identificar os diversos elementos constitutivos do acto comunicativo - Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação - Diferenciar e definir os modos verbais dos modos não verbais de comunicação - Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal - Compreender as condicionantes culturais das formas de comunicação	1 Definição de Comunicação 1.1 Componentes do ato comunicativo 1.2 Processo de Comunicação nas empresas 1.3 Comunicação interna e comunicação externa 1.3.1 Comunicação interna 1.3.2 Comunicação externa 1.4 Tipos de comunicação 1.4.1 Comunicação formal 1.4.2 Comunicação informal 1.4.3 Comunicação escrita e não escrita 1.5 Comunicação interpessoal 1.5.1 Modos de comunicação interpessoal 1.5.2 Regras para facilitar a comunicação interpessoal 1.6 Comunicação intrapessoal 1.7 A comunicação assertiva 1.8 Sugestões para a boa comunicação 1.8.1 Erros da comunicação 1.8.2 Comunicação corporal / gestos/ olhar 1.8.3 Higiene vocal 1.8.4 Pensamento, linguagem e emoção 1.8.5 Produção da voz	* 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).

comunicação e, ainda, a comunicação perspectivada enquanto processo de influência, constituem o núcleo duro dos conteúdos a ministrar neste módulo.	- Reconhecer a linguagem como um sistema aberto - Reconhecer a comunicação como processo de influência - Otimizar competências de comunicação verbal e não verbal	1.8.6 Comunicação Verbal e Marketing Pessoal – Introdução 1.8.7 Obstáculos à comunicação 1.8.8 Como transmitir a mensagem 1.9 A comunicação não verbal 1.10 As técnicas de comunicação aplicadas à atividade turística			
---	---	--	--	--	--

DISCIPLINA: Técnicas de Comunicação e Acolhimento Turístico

MÓDULO 2 – COMUNICAÇÃO E IMAGEM NAS ORGANIZAÇÕES

HORAS: 35

TEMPOS LETIVOS: 42

COMPETÊNCIAS	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AValiação
- Neste módulo pretende-se que os alunos adquiram um conjunto de conhecimentos relacionados com a comunicação e o tratamento da informação dentro da empresa. Os conteúdos deste módulo irão proporcionar ao aluno a aquisição de um conjunto de competências que lhe permitam perceber a importância que o domínio e a aplicação correta das técnicas de comunicação têm na criação e consolidação da imagem das organizações / empresas. Pretende-se que seja capaz de fazer face ao desgaste profissional e às ruturas psicológicas que, na era da tecnologia e das convulsões sociais, facilmente influenciam de forma negativa o desempenho destes	- Compreender a importância da comunicação nas organizações - Identificar os canais de comunicação - Descrever os processos de comunicação - Compreender a importância do feedback na comunicação - Reconhecer a importância da informação em termos de gestão empresarial - Analisar o papel da comunicação interna e externa - Conhecer a importância da informação interna e externa - Distinguir comunicação formal de comunicação informal - Identificar as principais vantagens e requisitos da comunicação escrita e não escrita - Elaborar documentos para destinatários internos e externos - Selecionar e adequar em cada momento o tipo de	1. A comunicação na empresa 1.1. O processo de comunicação 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	* Exposição oral * Apresentações PowerPoint (Método expositivo) * Leitura e análise de documentos * Comentário de textos * Debates * Pesquisa dirigida * Trabalhos de grupo / individuais * 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).

técnicos. Sendo a atividade turística um sector profissional onde as pessoas são determinantes para o sucesso das empresas que operam nesta indústria, é de particular relevância o conhecimento da influência que o comportamento e imagem das organizações têm na construção e solidificação da atratividade dos destinos.

comunicação a utilizar em relação aos diferentes destinatários.

4.4. As novas formas de trabalho
4.5. Uma aplicação informática de gestão de projetos.

O/A DOCENTE: Ivo Emanuel Mateus

