

PLANIFICAÇÃO ANUAL MODULAR – ANO LETIVO 2026-27

10.ºANO – TT26

Carga horária anual (h/t): 125h / 150t

DISCIPLINA: TCAT (TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO)

UC 00593 - IMPLEMENTAR AS REGRAS DE CORTESIA, ETIQUETA E PROTOCOLO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

HORAS: 25

TEMPOS LETIVOS: 30

COMPETÊNCIAS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AValiação
- Aplicar as regras de cortesia e etiqueta. - Aplicar as regras do protocolo no atendimento. - Avaliar a eficácia da implementação das normas e regras estabelecidas.	- Protocolo no turismo – cultura e identidade de marca. - Características do atendimento no turismo – foco no cliente e na personalização do serviço, na oferta de experiência memorável para o cliente, na disponibilidade e atendimento contínuo (24/7), na hospitalidade e criação de ambiente profissional acolhedor. - Características do atendimento empresarial – foco na eficácia, e eficiência e resolução de problemas do serviço, horário comercial, ambiente profissional menos personalizado. - Postura e imagem profissional.	- Distinguir as características do atendimento prestado no setor do turismo e em contexto empresarial. - Diferenciar os produtos e serviços oferecidos. - Definir a política de comunicação com o cliente. - Definir as regras de apresentação pessoal e postura profissional de acordo com o tipo de serviço. - Definir as normas protocolares específicas para diferentes tipos de cliente. - Definir tempos de resposta ao cliente. - Trocar informação com a equipa para diagnóstico das dificuldades e pontos fortes no atendimento.	* 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 informático dos trabalhos * 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: TCAT (TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO)

UC 03617 – Adotar práticas de gestão de qualidade nos serviços turísticos

HORAS: 50

TEMPOS LETIVOS: 60

COMPETÊNCIAS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AValiaÇÃO
- Analisar o enquadramento legal, princípios, metodologia e referenciais da qualidade aplicados ao setor do turismo. - Aplicar os requisitos das normas da qualidade aplicáveis ao setor do turismo. - Monitorizar e avaliar processos, produtos e/ou serviços turísticos.	- Sistema de gestão da qualidade –princípios, metodologias, etapas e ferramentas. - Enquadramento legal, normas, fundamentos e requisitos de qualidade. Estrutura de um sistema da qualidade – produto, processo e sistema. - Normalização – normas de âmbito nacional (Sistema Português da Qualidade), europeu e internacional. - Gestão da qualidade – cadeia, responsabilidade, autoridade, comunicação, compatibilidade com outros sistemas de gestão.	- Identificar os princípios, objetivos e etapas para implementação do sistema gestão da qualidade. - Interpretar os requisitos definidos na norma de sistemas de gestão da qualidade. - Utilizar ferramentas de garantia da qualidade. Aplicar as normas que regulam os requisitos da documentação física e digital. - Preencher e registar a informação documental.	* 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).

DISCIPLINA: TCAT (TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO)

UC 03633 – Implementar as regras do protocolo oficial português

HORAS: 25

TEMPOS LETIVOS: 30

COMPETÊNCIAS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
- Examinar as regras do protocolo oficial português. Formalizar o protocolo oficial português em diferentes contextos.	- Símbolos e precedências. - Símbolos nacionais. - Colocação de bandeiras. - Precedências. - Órgãos de soberania. - Organigrama do governo constitucional. - Oficiais – Lei de Precedências do - Protocolo de Esta do. - Comunicações oficiais. - Correspondência oficial. - Convite s oficiais e não oficiais.	- Identificar as regras do protocolo oficial português. - Reconhecer símbolos nacionais. - Interpretar normativos relativos a regras de colocação de bandeiras. - Analisar normas e regras oficiais de precedências. - Analisar comunicações oficiais. - Preparar comunicações e correspondência. - Interpretar elaborar convites. - Aplicar regras em convite s e cartões de visita.	* 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).

DISCIPLINA: TCAT (TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO)

UC 00433 – Gerir e tratar reclamações

HORAS: 25

TEMPOS LETIVOS: 30

COMPETÊNCIAS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ESTRATÉGIAS	MATERIAIS	AVALIAÇÃO
- Atender reclamações. - Implementar o protocolo de gestão de reclamações. - Realizar o tratamento de reclamações. - Monitorizar o acompanhamento e a satisfação do cliente.	- Normas legais e regulamentares aplicáveis ao setor. - Legislação relativa ao direito do consumidor. - Reclamação – razões, tipos, etapas da reclamação, impacto das reclamações não geridas. - Sistema de gestão e tratamento das reclamações – metodologia base, tratamento da reclamação, gestão atempada, tipos de erros a evitar, tratamento da informação, plano de melhoria. - Procedimentos gerais e internos em situações de reclamação.	- Aplicar a legislação relativa à área de reclamações. - Reconhecer o direito dos consumidores nos processos de reclamação. - Identificar a tipologia de reclamação. - Caracterizar as fases da reclamação. - Definir estratégias de gestão da reclamação. - Aplicar os procedimentos de gestão e tratamento de reclamações.	* 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).

 JOSÉ FALCÃO ESCOLA SECUNDÁRIA	
Escola Secundária José Falcão de Coimbra	

O/A DOCENTE: Ivo Emanuel Mateus

Ivo Emanuel Mateus