Agrupamento de Escolas MADEIRA TORRES

REPÚBLICA PORTUGUESA
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E INOVAÇÃO

Gestão Anual da Planificação do Currículo
Ano de 2026-2027
Departamento: Subdepartamento de História

Disciplina: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) Ano: 11º N

Quadro 1

Módulo/UFCD TEMA	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/*Objetivos* (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
Módulo 7 UFCD 3483 Tema: Imagem pessoal e comunicação com o cliente.	**Conteúdos:** I – **Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes** • Os públicos da comunicação • Enquadramento da Função de Atendimento da Instituição • O Processo Comunicacional • Atendimento telefónico • Qualidade no atendimento ao cliente • Reclamações II – **Normas de conduta e de imagem pessoal** • Construção da imagem Pessoal • Postura • Os 10 mandamentos do Dress Code empresarial	• **Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:** **Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:** - Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem. - Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas. **Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:** - Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber. **Promoção da intervenção dos alunos** - Através de uma participação solicitada e espontânea • **Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:** **Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:** - Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia; **Recurso às TIC na preparação:** - Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral.	**(60 aulas)** De 17/09/2026 a 8/01/2027 **Avaliação sumativa** **Avaliação Sumativa**

Módulo 20 UFCD 3498 Tema: Animação de grupos especiais.	1. Programas de animação 2. Normas de utilização do material 3. Regulamentação destinada a crianças 4. Programas de terceira idade 5. Programas adaptados a portadores de deficiência 6. Adaptação de programas ao espaço	• **Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:** **Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:** - Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem. - Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas. **Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:** - Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber. **Promoção da intervenção dos alunos** - Através de uma participação solicitada e espontânea • **Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:** **Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:** - Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia; **Recurso às TIC na preparação:** - Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral.	**(60 aulas)** De 14/01/2027 a 14/05/2027 **Avaliação sumativa** **Avaliação Intercalar**

Quadro 2

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
Formativa | Sumativa	- Questão-aula - Ficha de avaliação formativa - Ficha de avaliação sumativa - Trabalho de pesquisa - Jogos didáticos - Trabalho de DAC - Trabalho de Projeto - Apresentações em diferentes suportes - Relatórios -Comentário - Trabalhos: individual/par/grupo -Simulações - Fardas e Postura Para além dos instrumentos de avaliação, serão também utilizados os seguintes registos/recolha de informação: Registo de avaliação; Registo de observação direta; Ficha de autorregulação e heteroavaliação/ autoavaliação das aprendizagens.
Nota: no início do ano letivo o professor dará a conhecer aos alunos o conjunto preferencial de instrumentos de avaliação a utilizar.	
Estratégias / Recursos	
1. **Aula expositiva dialogada** - Com base nessa estratégia de ensino, exponho o conteúdo programático levando os alunos à interpretação, questionamento, assimilação da matéria lecionada promovendo a análise critica. Em resumo, a aula expositiva deixa de ser um monólogo, e o aluno interage com o professor. 2. **Trabalho em grupo/Individual** - Os alunos reúnem-se em grupos para analisar e discutir os conteúdos sugeridos, levando à reflexão analítica, interpretação, consideração de diferentes hipóteses e explicação dos objetivos. 3. **Dinâmicas** - ajudar a mobilizar os alunos, quebrar a monotonia e promover interatividade. 4. **Novas tecnologias** - O uso das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) em sala de aula. Criação de quizzes personalizados online, com conteúdos relacionados às matérias lecionadas em aula. 5. **Resolução de problemas** – De acordo com a matéria a lecionar, proponho uma situação-problema e direciono os alunos à reflexão, análise crítica, levantamento de hipóteses e argumentação para solucionar o problema proposto.	