Agrupamento de Escolas
MADEIRA TORRES

REPÚBLICA PORTUGUESA
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E INOVAÇÃO

Gestão Anual da Planificação do Currículo
Ano de 2026-2027
Departamento: Ciências Sociais e Humanas

Disciplina: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) Ano: 12º N

Quadro 1

Módulo/UFCD TEMA	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/*Objetivos* (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
Módulo 11 UFCD 4385 Tema: Técnicas de Venda	**1. Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços** - Funções do vendedor - Competências do profissional de vendas - Competências de comunicação na venda **2. Identificar as várias etapas de uma venda** - Etapas da venda - Controlo da venda	• **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.	**(30 aulas)** De 16/09/2026 a 23/11/2026 **Avaliação sumativa** **Avaliação Intercalar**

Módulo 14 UFCD 7842 Tema: Técnicas de atendimento	**1. Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função** - Perfil e funções do atendedor o Características/qualidades de um Atendedor Profissional **2. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento/venda e atitude/comportamento** - Atendimento – conceitos gerais o Atendimento/venda o Atitude/comportamento **3. Identificar e aferir as motivações/necessidades de cada cliente** - Diagnóstico de necessidades o Origem das motivações/necessidades o Análise prévia do perfil de cliente o Estrutura de um guião de 2perguntas tipo" **4. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa** - Etapas do processo atendimento o Abordagem inicial o Prestação do serviço o Despedida o Operações de caixa **5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações**	• **<u>Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</u>** **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 • **<u>Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</u>** **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 27/11/2026 a 21/05/2027 **Avaliação sumativa** **Avaliação Intercalar**

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.