



Quadro 1

Módulo/UFCD TEMA	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/ <i>Objetivos</i> (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
<p>Módulo 5 UFCD 3482 Tema: Qualidade nos serviços turísticos</p>	<p>Conteúdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualidade do serviço turístico Qualidade <ul style="list-style-type: none"> . Novos requisitos da norma ISSO 9001:2001 . Conceito de processo . Processo de melhoria contínua . Processos de avaliação e satisfação do cliente . Gestão do topo e o seu papel no processo de gestão integrada da qualidade - Normas de segurança na organização e prestação de serviços de animação <ul style="list-style-type: none"> . Requisitos de segurança no planeamento e organização dos vários serviços e em determinados contextos . seguros . Prevenção de doenças e acidentes 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes: Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica: <ul style="list-style-type: none"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber. Promoção da intervenção dos alunos <ul style="list-style-type: none"> - Através de uma participação solicitada e espontânea ✚ Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos: Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno: <ul style="list-style-type: none"> - Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia; Recurso às TIC na preparação: <ul style="list-style-type: none"> - Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral. 	<p>(60 aulas)</p> <p>De 15/09/2023 a 04/03/2024</p> <p style="text-align: right;">Avaliação sumativa Avaliação intercalar</p>

<p>Módulo 17 UFCD 3495 Tema: Assistência ao cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Procedimento a adotar . Regulamentação da atividade . Alterações ou cancelamento do serviço . Queixas e reclamações . Imprevistos ou contingências . Satisfação do cliente . Técnicas de gestão de conflitos 	<p> Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</p> <p>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber. <p>Promoção da intervenção dos alunos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Através de uma participação solicitada e espontânea <p> Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</p> <p>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia; <p>Recurso às TIC na preparação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral. 	<p>(60 aulas)</p> <p>De 08/03/2024 a 31/05/2024</p> <p>Avaliação sumativa Avaliação intercalar</p>
---	--	--	--

Quadro 2

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
Formativa Sumativa	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de avaliação Formativa• Fichas de Avaliação Sumativa• Relatórios de atividades práticos• Apresentações Oraís• Trabalhos de Grupo• Participação em Projetos, Concursos e outras atividades extracurriculares;• Trabalhos em Sala de Aula• Grelhas de observação direta em aula:<ul style="list-style-type: none">- Autonomia; Empenho; Responsabilidade; Postura Formal e Informal, participação em sala de aula.
Nota: no início do ano letivo o professor dará a conhecer aos alunos o conjunto preferencial de instrumentos de avaliação a utilizar.	
Estratégias / Recursos	
<ol style="list-style-type: none">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 crítica. 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.	