

Quadro 1

TEMA/DOMÍNIO	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/ <i>Objetivos*</i> (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
<p>Módulo 7 (UFCD 3483)</p> <p>Imagem pessoal e comunicação com o cliente</p>	<p>I – PROTOCOLOS E TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Os públicos da comunicação 2. Enquadramento da Função de Atendimento da Instituição 3. O Processo Comunicacional 4 - Atendimento telefónico 5 - Qualidade no atendimento ao cliente 6. Reclamações <p>II – NORMAS DE CONDUTA E DE IMAGEM PESSOAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Construção da imagem Pessoal 2. Postura 3. Os 10 mandamentos do Dress Code empresarial 	<p>Produção Escrita: Pesquisar informação documental e estatística sobre a importância do saber ser e saber estar no atendimento ao público Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para a obtenção de informação teórica sobre os vários tipos de comunicação verbal e não verbal; Construção de informação personalizada sobre conteúdos teóricos.</p> <p>Produção Oral: Prática de diálogos com o uso dos protocolos e técnicas de comunicação com os clientes nas diferentes profissões do turismo</p> <p>Produção de Marketing: Criar mecanismos de orientação Criar ferramentas digitais para colher e dar acesso à informação necessária para a realização das dinâmicas a aplicar num determinado cenário protocolar.</p> <p>Interação oral formal/ debate: Simulações em sala de aula individuais, em pares ou em grupos criadas pelos alunos e sobre diferentes situações do processo da comunicação. Simulações do uso da farda formal e informal Debates promovidos pelos alunos sobre a problemática da integração dos diferentes tipos de clientes na sociedade contemporânea O Turismo como fator promotor da inclusão.</p>	<p>(60 aulas)</p> <p>De 12 de setembro de 2023 a 18 de janeiro de 2024</p> <p>Avaliação sumativa</p>

<p>Módulo 20/ 3498</p> <p>Animação de Grupos Especiais</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Produção Escrita: Pesquisar informação documental e estatística sobre programas de animação de grupos especiais Exploração e pesquisa dos prós e contras da seleção dos materiais a serem usados nas dinâmicas de animação Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para a realização de programas de animação aplicados a crianças Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para a realização de programas de animação aplicados a pessoas de mobilidade reduzida Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para a realização de programas de animação aplicados a pessoas de mobilidade reduzida Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para a realização de programas de animação aplicados à terceira idade</p> <p>Produção Oral: Prática dos programas de animação para crianças realizados pelos diferentes grupos da turma com os alunos de uma turma do 6º ano da escola Padre Francisco Soares</p> <p>Produção de Marketing: Criar mecanismos de orientação para o circuito da atividade e/ ou programa de animação para crianças Criar ferramentas digitais para colher e dar acesso à informação necessária para a realização da atividade e/ ou programa de animação. Criar panfleto publicitário sobre respeitante à dinâmica de animação com crianças</p> <p>Interação oral formal/ debate: Levantamento e partilha de experiências ligadas aos diferentes públicos de grupos especiais.</p> <p>Debates promovidos pelos alunos sobre a problemática da integração destes públicos-alvo na sociedade contemporânea – o Turismo como fator promotor da inclusão.</p>	<p>(60 aulas)</p> <p>De 23 de janeiro de 2023 a 28 de maio de 2024</p> <p>Avaliação sumativa</p>
--	--	--	--

Quadro 2

Avaliação		
Modalidades	Instrumentos	
Diagnóstica: Formativa: Sumativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Observação Direta • Atitudes • Trabalho Pares/Grupo/Projeto • Fichas Formativas • Apresentações Orais • Questão de aula • Produção de textos/diálogos escritos • Fichas Sumativas • Postura Formal e Informal • Fardas Formais e Informais Auto e heteroavaliação 	
Nota: no início do ano letivo o professor dará a conhecer aos alunos o conjunto preferencial de instrumentos de avaliação a utilizar.		
Estratégias / Recursos		
<ul style="list-style-type: none"> - Visualizar vídeos e filmes - Apresentar "Briefings" - Perguntar e responder - Verdadeiro e falso - Legendar e descrever imagens - Explicar significados - Listar e/ou ordenar conceitos - Descobrir evidências, sinónimos e antónimos - 'Quizzes' e palavras cruzadas - Jogos interativos de aprendizagens e comunicações - Preencher inquéritos/formulários 	<ul style="list-style-type: none"> - Tirar notas: escrita e oral - Preencher espaços/tabelas/diagramas - Apresentações guiadas (com guião) - Simulações de profissões do turismo - Correspondência por e-mail e em GDS das áreas turísticas - Pesquisar, selecionar e resumir informação - Trabalhos par/grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual da UFCD ("Informanuais") • Guias Turísticos • Sites oficiais (Turismo de Portugal, IP) • Quadro • Computador e projetor • Internet • Fichas de Trabalho formativas • Mapas / Gráficos / Imagens / Vídeos /' Powerpoints' • Cartões/ Panfletos/ Sites (materiais autênticos) • Plataformas Digitais