

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 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 ISO 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 melhoria - Normas de segurança na organização e procedimentos <ul style="list-style-type: none"> . Requisitos de segurança no planeamento 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: <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 <ul style="list-style-type: none"> • Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos: <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 style="text-align: center;">(60 aulas) De 12/09/2024 a 25/02/2025</p> <p style="text-align: center;">Avaliação Intercalar Avaliação Sumativa</p>

<p>Módulo 17 UFCD 3495</p> <p>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 	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes: <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 • Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos: <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>(30 aulas)</p> <p>De 25/02/2025 a 27/05/2025</p> <p>Avaliação Intercalar Avaliação Sumativa</p>
--	--	--	---

Quadro 2

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
Diagnóstica: Formativa: Sumativa:	<ul style="list-style-type: none">- 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 <p>Para além dos instrumentos de avaliação, serão também utilizados os seguintes registos/recolha de informação:</p> <ul style="list-style-type: none">-Registo de avaliação- Registo de observação direta - Ficha de autorregulação /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	
<ul style="list-style-type: none">- Visualizar vídeos e filmes- Listar e/ou ordenar conceitos- Descobrir evidências, sinónimos e antónimos- Jogos interativos de aprendizagens e comunicações- Preencher inquéritos/formulários- Pesquisar, selecionar e resumir informação- Trabalhos em pares/grupo- 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 diferentes áreas turísticas	<ul style="list-style-type: none">• Sebentas• 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

Nota: A planificação será desenvolvida de forma flexível, dependendo do perfil da turma e de acordo com a participação em atividades previstas no PAA/projetos de articulação curricular ou outras atividades/situações imprevistas ao longo do ano letivo.