

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 7 UFCD 3483 Tema: Imagem pessoal e comunicação com o cliente.</p>	<p>Conteúdos:</p> <p>I – Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os públicos da comunicação • Enquadramento da Função de Atendimento da Instituição • O Processo Comunicacional • Atendimento telefónico • Qualidade no atendimento ao cliente • Reclamações <p>II – Normas de conduta e de imagem pessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construção da imagem Pessoal • Postura • Os 10 mandamentos do Dress Code empresarial 	<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 12/09/2024 a 09/01/2025</p> <p>Avaliação sumativa</p>

<p>Módulo 20 UFCD 3498 Tema: 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> 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 14/01/2025 a 22/05/2025</p> <p>Avaliação sumativa</p>
--	--	--	--

Quadro 2

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
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: Registo de avaliação; Registo de observação direta; Ficha de autorregulação e heteroavaliação/ autoavaliação das aprendizagens.</p>
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.	