

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 14 (UFCD 7842)</p> <p>Tema: Técnicas de atendimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil e funções do atendedor 2. Atendimento - conceitos gerais 3. Diagnóstico de necessidades 4. Etapas do processo atendimento <ul style="list-style-type: none"> Abordagem inicial Prestação do serviço Despedida Operações de caixa 5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações 	<p>Produção Escrita: Pesquisar informação documental e estatística sobre os vários tipos de atendimento nas empresas turísticas: transportes, alojamentos, programas, animação. Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para dar a conhecer a importância do uso de técnicas de atendimento para a satisfação plena dos clientes/ turistas.</p> <p>Produção Oral: Práticas/ Simulações de diferentes tipos de atendimento de acordo com as diferentes empresas de turismo. Deslocações às empresas de turismo em Torres Vedras para aprendizagem das técnicas usadas pelos diferentes profissionais atendem nas mesmas.</p> <p>Produção de Marketing: Criar ferramentas digitais para colher e dar acesso à informação necessária para a realização das diferentes etapas de atendimento.</p> <p>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica: Leitura e pesquisa sobre temas inerentes à aprendizagem. Recurso a informação documental, física e digital como fator motivador de aprendizagens: workshops, vídeos, filmes, documentários, revistas, artigos de opinião, etc...</p> <p>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão: Promoção de regras de comunicação em sala de aula. Promoção da intervenção dos alunos através de uma participação solicitada e espontânea</p> <p>Recurso às TIC na preparação: Levantamentos de dados para a execução de trabalhos individuais e de grupo com apresentação/ exposição oral.</p> <p>Interação oral formal/ debate: Levantamento e partilha de experiências ligadas aos diferentes públicos do mundo empresarial do turismo.</p>	<p>(60 aulas)</p> <p>De 12 de setembro de 2024 a 09 de janeiro de 2025</p> <p>Avaliação Sumativa Avaliação Intercalar</p>

<p>Módulo 11 (UFCD 4365)</p> <p>Tema: Técnicas de venda</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funções do vendedor 2. Competências do profissional de vendas 3. Competências de comunicação na venda 4. Etapas da venda 5. Controlo da venda 	<p>Produção Escrita: Pesquisar informação documental e estatística sobre vendas Exploração de documentários em suporte multimédia e ou filmes para a percepção do sucesso ou insucesso de uma venda de produtos e serviços turísticos.</p> <p>Produção Oral: Práticas/ Simulações das vendas em diferentes empresas do turismo. Deslocações a empresas de turismo em Torres Vedras para aprendizagem da comunicação da venda por parte dos profissionais que e efetuam as respetivas vendas nas mesmas.</p> <p>Produção de Marketing: Criar mecanismos de orientação para a comercialização de programas turísticos para os mais diversos públicos-alvo. Criar ferramentas digitais para colher e dar acesso à informação necessária para a realização das diferentes etapas de venda. Criar panfleto publicitário respeitante à comercialização dos produtos e serviços turísticos oferecidos pelas empresas.</p> <p>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica. Leitura e pesquisa sobre temas inerentes à aprendizagem. Recurso a informação documental, física e digital como fator motivador de aprendizagens: workshops, vídeos, filmes, documentários, revistas, artigos de opinião, etc...</p> <p>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão: Promoção de regras de comunicação em sala de aula. Promoção da intervenção dos alunos através de uma participação solicitada e espontânea</p> <p>Recurso às TIC na preparação: Levantamentos de dados para a execução de trabalhos individuais e de grupo com apresentação/ exposição oral.</p> <p>Propostas de tarefas favoráveis ao desenvolvimento da autonomia e responsabilidade do aluno: Debates promovidos pelos alunos sobre a problemática da integração de grupos especiais na sociedade contemporânea – o Turismo como fator promotor da inclusão.</p>	<p>(30 aulas)</p> <p>De 13 de janeiro de 2025 a 13 de março de 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.