

**Disciplina: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) Ano: 12º**

**Quadro 1**

Módulo/UFCD TEMA	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/ <i>Objetivos</i> (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
Módulo 11 UFCD 4385 Tema: Técnicas de Venda	<p><b>1. Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funções do vendedor</li> <li>- Competências do profissional de vendas</li> <li>- Competências de comunicação na venda</li> </ul> <p><b>2. Identificar as várias etapas de uma venda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas da venda</li> <li>- Controlo da venda</li> </ul>	<p> Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</p> <p><b>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem.</li> <li>- Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas.</li> </ul> <p><b>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber.</li> </ul> <p><b>Promoção da intervenção dos alunos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Através de uma participação solicitada e espontânea</li> </ul> <p> Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</p> <p><b>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia;</li> </ul> <p><b>Recurso às TIC na preparação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral.</li> </ul>	<p><b>(30 aulas)</b></p> <p>De 11/09/2025 a 30/10/2025</p> <p><b>Avaliação sumativa</b></p>

<p>Módulo 14 UFCD 7842 Tema: Técnicas de atendimento</p>	<p><b>1. Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil e funções do atendedor           <ul style="list-style-type: none"> <li>o Características/qualidades de um Atendedor Profissional</li> </ul> </li> </ul> <p><b>2. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento/venda e atitude/comportamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento – conceitos gerais           <ul style="list-style-type: none"> <li>o Atendimento/venda</li> <li>o Atitude/comportamento</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. Identificar e aferir as motivações/necessidades de cada cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de necessidades           <ul style="list-style-type: none"> <li>o Origem das motivações/necessidades</li> <li>o Análise prévia do perfil de cliente</li> <li>o Estrutura de um guião de 2perguntas tipo”</li> </ul> </li> </ul> <p><b>4. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapas do processo atendimento           <ul style="list-style-type: none"> <li>o Abordagem inicial</li> <li>o Prestação do serviço</li> <li>o Despedida</li> <li>o Operações de caixa</li> </ul> </li> </ul> <p><b>5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações</b></p>	<p> Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</p> <p><b>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem.</li> <li>- Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas.</li> </ul> <p><b>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber.</li> </ul> <p><b>Promoção da intervenção dos alunos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Através de uma participação solicitada e espontânea</li> </ul> <p> Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</p> <p><b>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia;</li> </ul> <p><b>Recurso às TIC na preparação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral.</li> </ul>	<p>(60 aulas)</p> <p>De 4/11/2025 a 12/03/2026</p> <p>Avaliação sumativa</p>
--	--	--	--

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
<b>Formativa   Sumativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questão-aula</li> <li>- Ficha de avaliação formativa</li> <li>- Ficha de avaliação sumativa</li> <li>- Trabalho de pesquisa</li> <li>- Jogos didáticos</li> <li>- Trabalho de DAC</li> <li>- Trabalho de Projeto</li> <li>- Apresentações em diferentes suportes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatórios</li> <li>- Comentário</li> <li>- Trabalhos: individual/par/grupo</li> <li>- Simulações</li> <li>- Fardas e Postura</li> </ul> <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>
<b>Nota:</b> no início do ano letivo o professor dará a conhecer aos alunos o conjunto preferencial de instrumentos de avaliação a utilizar.	
<b>Estratégias / Recursos</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Aula expositiva dialogada</b> - 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.</li> <li>2. <b>Trabalho em grupo/Individual</b> - 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.</li> <li>3. <b>Dinâmicas</b> - ajudar a mobilizar os alunos, quebrar a monotonia e promover interatividade.</li> <li>4. <b>Novas tecnologias</b> - 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.</li> <li>5. <b>Resolução de problemas</b> – De acordo com a matéria a lecionar, propõe-se uma situação-problema e direcionam-se os alunos à reflexão, análise crítica, levantamento de hipóteses e argumentação para solucionar o problema proposto.</li> </ol>	